

# ANNEX:

## CARTA DE SERVEIS DE LES BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE SABADELL

### PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

### MISSIÓ I SERVEIS

#### Missió

Les Biblioteques Municipals de Sabadell són el principal servei públic cultural de proximitat de la ciutat. Tenen la missió de fomentar la lectura i el coneixement, garantir l'accés a la informació, promocionar l'ús de les tecnologies, donar suport a la formació continua, i possibilitar la cohesió social i el desenvolupament de les persones en igualtat d'oportunitats.

El servei de biblioteca pública de la ciutat s'articula a partir d'una biblioteca central urbana i sis biblioteques de proximitat distribuïdes arreu del territori, les quals comparteixen valors, estratègia, recursos i serveis, i col·laboren amb la resta d'agents locals per assolir la seva missió.

#### Serveis

L'accés a les Biblioteques Municipals de Sabadell és lliure i gratuït. Per poder gaudir de determinats serveis com el préstec o l'accés a Internet cal tenir el carnet d'usuari/a, que també dóna dret als descomptes i les bonificacions que s'estableixen en el marc dels convenis subscrits.

La prestació dels serveis s'ofereix presencialment en l'horari establert, com també en línia a través dels portals web <http://www.sabadell.cat/bims> i <http://bibliotecavirtual.diba.cat>

- **Informació:** acollida, accés i consulta a sala, informació local, informació bibliogràfica, accés a continguts digitals a través del web (bases de dades i altres recursos d'informació), butlletins electrònics amb novetats, servei web *Pregunta a la biblioteca*.
- **Aprenentatge:** formació d'usuaris, tallers i cursos, alfabetització digital, autoaprenentatge d'idiomes, sales d'estudi i treball.
- **Activitats culturals i de lleure:** activitats infantils i familiars, activitats juvenils i per a adults, clubs de lectura, biblioteca portes enllà (projectes amb entitats, bibliocarpa, etc.).
- **Préstec:** préstec de documents, bústia de retorn de documents, préstec interbibliotecari, renovació i reserva de documents, préstec de llibres electrònics.
- **Accés a Internet i ofimàtica:** aules multimèdia, reserva d'ordinadors, wifi.
- **Serveis a mida:** cessió d'espais, atenció personalitzada a persones amb necessitats específiques, serveis a centres educatius i altres entitats.

#### UNITAT RESPONSABLE

L'equip directiu del servei de Cultura de l'Ajuntament de Sabadell i les direccions de les biblioteques són els responsables del seguiment dels compromisos i de la proposta i implantació d'accions de millora per garantir la qualitat del servei de biblioteca pública a la ciutat, com també del manteniment i difusió de la Carta de Serveis.

#### Servei de Cultura de l'Ajuntament de Sabadell

Plaça de Sant Roc, 14 - 08201 Sabadell

Tel. 93 745 31 50

Fax: 93 745 31 53

Horari: de dilluns a divendres de les 9 a les 2 del migdia i de les 4 a les 7 de la tarda

Adreça electrònica: [cultura@ajsabadell.cat](mailto:cultura@ajsabadell.cat)

Web: <http://www.sabadell.cat/ca/Cultura>



### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80

Casal Pere Quart L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

F.G.C. - Rambla L11 L80

Les Vallis L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55

Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

Mercat Central L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55 F1 F2 F3 F4

Sant Cugat L10

Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

### Biblioteques Municipals de Sabadell

**Biblioteca Vapor Badia** C. de les Tres Creus, 127-129 Tel. 93 745 17 03

**Biblioteca del Nord** Rda. de Navacerrada, 60 Tel. 93 724 64 01

**Biblioteca del Sud** Pg. dels Almogàvers, 49 Tel. 93 720 51 74

**Biblioteca de Ponent** Pl. d'Ovidi Montllor, 5 Tel. 93 717 39 74

**Biblioteca de Can Puiggener** Pl. del Primer de Maig, 1 Tel.: 93 716 51 50

**Biblioteca dels Safareigs** C. del Papa Pius XI, 165 Tel.: 93 717 53 43

**Biblioteca de La Serra** Pl. de Cristóbal Ramos, 1 Tel.: 93 726 34 68

### COMPROMISOS I INDICADORS

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

**Màxim de 3 queixes documentades sobre el servei per cada 10.000 visites**

*Indicador:* Nombre de queixes respecte el nombre de visites

Respondre les consultes d'informació especialitzada de manera presencial o en format electrònic (a través del servei *Pregunta a la biblioteca*) amb rapidesa.

**Resoldrem les consultes abans de 72 hores (exceptuant els caps de setmana i dies festius).**

*Indicador:* Nombre de consultes d'informació ateses abans de 72 hores respecte el total de consultes rebudes.

Informar de les activitats i noves adquisicions de les biblioteques a través del butlletí electrònic mensual.

**Realitzarem més de 10 butlletins electrònics per cada biblioteca.**

*Indicador:* Nombre de butlletins elaborats per cada biblioteca.

Programar periòdicament activitats culturals i de promoció de la lectura, com també accions cíviques, educatives i de divulgació de les tecnologies i del coneixement.

**Arribarem a més del 50% dels assistents previstos en els actes programats des de la biblioteca**

*Indicador:* Nombre d'actes amb més del 50 % d'assistents previstos sobre el total d'actes programats des de la biblioteca

Atendre les sol·licituds de visites i formacions d'usuaris i usuàries a la biblioteca per part de centres educatius i entitats amb rapidesa.

**Atendrem les sol·licituds abans de 15 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.**

*Indicador:* Nombre de sol·licituds de visites i formació d'usuaris i usuàries ateses abans de 15 dies sobre el total de sol·licituds.

Donar resposta a les sol·licituds de cessió d'espais de la biblioteca amb celeritat.

**Respondrem abans de 30 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.**

*Indicador:* Nombre sol·licituds de cessió contestades abans de 30 dies sobre el total de sol·licituds.

Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris.

**Comprarem els documents sempre i quan es trobin disponibles al mercat i s'ajustin a la Política de desenvolupament de la col·lecció (enllaç de consulta:**

<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>).

*Indicador:* Nombre de sol·licituds de compra resoltes sobre el total de peticions que s'ajustin a la Política de col·lecció.

Facilitar amb celeritat les sol·licituds de préstec interbibliotecari dels documents disponibles en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

**Facilitarem el 90 % de les sol·licituds de documents en préstec interbibliotecari en un màxim de 15 dies**

*Indicador:* Percentatge de préstecs interbibliotecaris resolts en màxim 15 dies sobre el total de sol·licituds

Elaborar informes anuals de dades estadístiques de les biblioteques.

**Publicarem els informes estadístics anuals de les biblioteques al web <http://sabadell.cat/bims> abans del mes de juny de l'any següent.**

*Indicador:* informes publicats dins del termini.

**L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.**

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei : [bims@ajsabadell.cat](mailto:bims@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truqueu de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) "contacte"

Adreça electrònica de la Regidoria de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

- ✓ Utilitzar els espais, la col·lecció, els serveis, les instal·lacions i l'equipament de la biblioteca de conformitat amb la normativa reguladora vigent.
- ✓ Demanar i rebre informació sobre el fons, les activitats i els serveis de les biblioteques, com també orientació sobre qualsevol informació d'interès ciutadana.
- ✓ Expressar les propostes, suggeriments de millora, queixes i reconeixements en relació amb el funcionament, els serveis, la col·lecció i les activitats de la biblioteca a través dels canals de comunicació i participació establerts.
- ✓ Ser tractats amb equitat, respecte, discreció i confidencialitat tant en l'atenció com també en relació amb les dades personals o d'ús dels serveis prestats, les quals estan sotmeses al secret professional i a la normativa de protecció de dades.

### **Deures:**

- ✓ Mantenir una actitud correcta que ajudi a crear un entorn adequat de treball, lectura i estudi. En aquest sentit, cal:
  - Evitar sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o destorbar la resta d'usuaris i usuàries.
  - No es pot parlar a través dels telèfons mòbils i altres dispositius, els quals han d'estar silenciats, i s'ha de mantenir un to de veu moderat a les sales i silenci als espais d'estudi.
  - No reservar seients ni moure el mobiliari o l'equipament.
  - No menjar ni beure.
  - No fumar ni encendre foc.
  - Identificar-vos a requeriment del personal.
- ✓ Respectar els altres usuaris i usuàries i el personal de la biblioteca, i actuar amb responsabilitat en relació amb els infants.
- ✓ Tenir cura dels espais, fer un bon ús del mobiliari, dels aparells audiovisuals i dels ordinadors, com també dels fons i documents que s'utilitzen a la biblioteca i dels deixats en préstec. En aquest sentit, cal:
  - No embrutar les instal·lacions.
  - Els documents no es poden ratllar, malmetre o retallar, etc.



- ✓ Responsabilitzar-se de les pertinences i contribuir a la seguretat de les persones i els béns, alertant sobre qualsevol accident o incident que la posi en risc.
- ✓ Complir la normativa vigent dels drets d'autor en el cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'internet.
- ✓ Comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També comunicar la pèrdua o sostracció del carnet amb la major brevetat possible.
- ✓ Complir el reglament i les normatives d'ús dels serveis, i respectar les indicacions del personal de la biblioteca.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI**

### **Taxes i preus públics:**

- Ordenança general reguladora dels preus públics de l'Ajuntament de Sabadell
- Ordenança reguladora de les taxes i preus públics de la xarxa de biblioteques municipals de la Diputació de Barcelona.

### **Normes vinculades:**

- Normativa reguladora per a l'obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats.

# CARTA DE SERVEIS DE SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA

PLE MUNICIPAL

Ajuntament de Sabadell

APROVAT en sessió de

22 DES. 2016

P.A. del A.P.  
El secretari,

## PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona Administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

## MISSIÓ I SERVEIS

### Missió

Sabadell Atenció Ciutadana és un servei integrat d'atenció que apropa la gestió municipal a tota la ciutadania, facilita la tramitació i proporciona informació a través de diversos canals d'accés: presencial, telefònic i telemàtic.

El SAC esta integrat per un equip de professionals experts en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar o canalitzar les demandes ciutadanes.

### Serveis

Informació de l'Ajuntament i de la Ciutat, resposta i orientació a les consultes ciutadanes.

Enregistrament de la documentació que arriba o surt de l'Ajuntament, així com també coordinació dels diferents registres municipals.

Tramitació, resolució, derivació o gestió dels tràmits municipals i d'altres administracions dels quals s'ha delegat la seva execució mitjançant convenis.

Gestió de les comunicacions de la ciutadania a l'Ajuntament: peticions, avisos, queixes, suggeriments i agraïments.

Gestió de cites prèvies de diversos serveis municipals especialitzats.

## UNITAT RESPONSABLE

### SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA

#### DESPATX LLUCH

C. Indústria 10

Telèfon: 93 745 33 76

Fax: 93 745 33 78


Horari: dl, dc i dv: 8:30 a 15 h - dt i dj: 8:30 a 19 h

Adreça electrònica: [atencio.ciudadana@ajsabadell.cat](mailto:atencio.ciudadana@ajsabadell.cat) i [010@ajsabadell.cat](mailto:010@ajsabadell.cat)

Web: <http://www.sabadell.cat/ca/lajuntament/sacccat>



#### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

La República L4 L5 L11 L44 L55 L80

Casal Pere Quart L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

F.G.C. - Rambla L11 L80

Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

### ALTRES PUNTS D'ATENCIÓ DE SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA

#### OFICINES CARDINALS

Oficina Nord. Centre Cívic de Ca n' Oriac. c. Arousa 2

Oficina Sud. Centre Cívic de Creu de Barbera. pl. Castelao, 1

Oficina Est. Centre Cívic de Torre Romeu pl. Montcortés, 1

Oficina Oest. Centre Cívic de Can Rull. c. De Sant Isidor, 51

#### ATENCIÓ TELEFÒNICA

010 - 93 745 31 10 des de fora de Sabadell o per telèfon mòbil

Centraleta Ajuntament 93 745 31 00



## COMPROMISOS I INDICADORS

El SAC es compromet a prestar serveis de qualitat d'acord els següents objectius:

Atendre presencialment a les nostres oficines amb rapidesa.

**Atendrem en un temps mitjà inferior a 10 minuts.**

*Indicador:* temps mitjà d'espera inferior a 10 minuts en les atencions presencials.

Atendre telefònicament al 010 amb celeritat.

**Atendrem en un temps mitjà d'espera inferior a 30' segons.**

*Indicador:* temps mitjà d'espera inferior a 30 segons en les atencions telefòniques del 010.

Resoldre al moment els tràmits fets de forma presencial.

**Solucionarem al moment més del 70 % dels tràmits**

*Indicador:* % de tràmits resolts al moment.

Respondre, resoldre o derivar les Comunicacions a l'Ajuntament fetes per Internet (consultes, suggeriments, peticions i avisos), amb celeritat.

**Gestionarem més del 80% abans de 48 hores**

*Indicador:* % de comunicacions respostes, resoltes o derivades abans de 48 hores.

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

**Menys de 3 queixes al mes de mitjana.**

*Indicador:* nombre de queixes al mes.

Rendirem comptes de la nostres actuacions i activitats.

*Indicador:* Publicarem anualment la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.

***L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.***

La gestió dels compromisos de la Carta de Serveis es fa periòdicament i, anualment, es presenten els resultats. El grau de compliment dels compromisos del SAC es podrà consultar a l'adreça web :

[http://ca.sabadell.cat/cartaserveis/p/compromisosmen\\_cat.asp](http://ca.sabadell.cat/cartaserveis/p/compromisosmen_cat.asp)

Ens comprometem a actualitzar en el termini màxim d'una setmana les variacions que puguin haver en el llistat de tràmits a la web. El lloc web on es troben aquests tràmits és: <http://www.sabadell.cat/ca/tramits-organitzats-per-temes>

## VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del sac: [atencio.ciudadana@ajsabadell.cat](mailto:atencio.ciudadana@ajsabadell.cat) o [010@ajsabadell.cat](mailto:010@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) "contacte"

Adreça electrònica del servei de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

La interacció amb les persones usuàries del servei és molt important per Sabadell Atenció Ciutadana ja que comporta un reforçament dels valors de transparència, participació i accessibilitat.

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
- ✓ Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.

### **Deures:**

- ✓ Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
- ✓ Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i del Servei d'Atenció Ciutadana.
- ✓ Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del serveis o la realització del tràmit.
- ✓ Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
- ✓ Deure de respectar l'ordre, els horaris i els criteris del Servei d'Atenció Ciutadana.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI**

### **Taxes i preus públics:**

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

### **Normes vinculades:**

Real Decret 208/1996, de 9 de febrer, on es regulen els Serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà, BOE del 4 de març.

Legislació en matèria de procediment administratiu de les administracions públiques  
Legislació i normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Resolució de 30 de gener de 2015, de l'Institut Nacional de Estadística sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'any 2000 Resolució 358/VI de 13 de desembre el Parlament instava a elaborar cartes del ciutadà per cada un dels serveis públics.

## RECOMANACIONS

- Consultar prèviament per telèfon o al web municipal els tràmits que es necessitin gestionar i la documentació que cal portar.
- Evitar fer les gestions i els tràmits el dia que acaben els terminis, l'atenció serà més àgil.
- Adreçar-se a les oficines més properes estalviarà temps i desplaçaments innecessaris.
- Informar dels errors o incidències que es detectin, tant en la informació com en qualsevol altre aspecte ens ajuda a millorar.

## CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

### PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

### MISSIÓ I SERVEIS

#### Missió

Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment i estan dotats d'un equip multidisciplinari, dels serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i dels serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.

Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar.

#### Serveis

1. El **Servei bàsic d'atenció social**, que permet una entrevista amb un professional de referència per obtenir un diagnòstic social i un tractament. Es presta majoritàriament amb personal propi, cofinançat per la Generalitat de Catalunya.
2. Els **Serveis d'atenció a domicili**, que són el conjunt de serveis per atendre al domicili situacions de dependència, dificultats de mobilitat o discapacitat. Podran accedir al servei les persones empadronades a Sabadell.
3. Els **serveis i prestacions econòmiques d'urgència i emergència social**, que proporcionen garantia en alimentació, allotjament i necessitats bàsiques per a la subsistència. Podran accedir al servei les persones empadronades a Sabadell.

4. **Els Serveis d'intervenció socioeducativa** per a infants i adolescents, que cobreixen les necessitats dels infants i adolescents en risc i les seves famílies. Podran accedir al servei les persones empadronades a Sabadell.

#### UNITAT RESPONSABLE

##### Direcció del Servei d'Acció Social

Rambla, 22

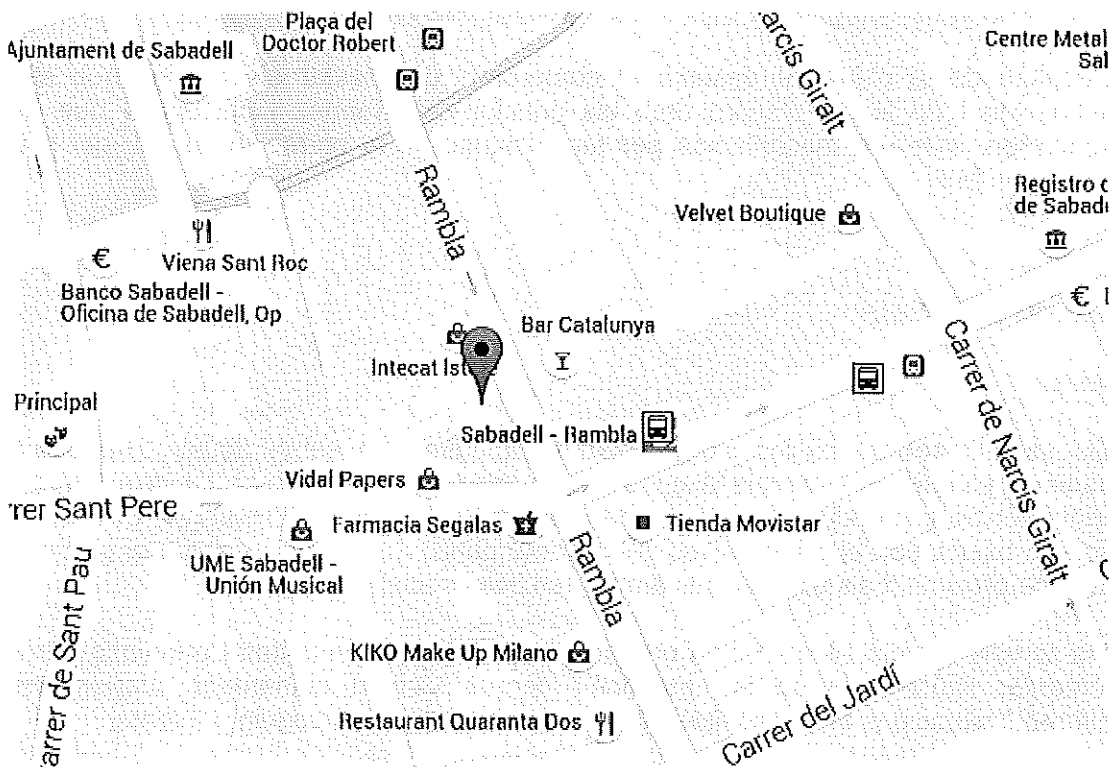
Telèfon: 93 7453146

Fax:

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de les 9 a les 2 del migdia

Adreça electrònica: [ssocials@ajsabadell.cat](mailto:ssocials@ajsabadell.cat)

Web: <http://www.sabadell.cat/>



#### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80

Casal Pere Quart L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

F.G.C. - Rambla L11 L80

Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

#### Punts de prestació

CAP CA N'ORÍAC Passeig de Sant Bernat, 22

CC CA N'ORÍAC Pl. Primer de Maig, 1

CAP NORD Pl. Mercè Rodoreda, 24

CAP CAN RULL C. de Lluís Companys, s/n

CC CAN RULL C. Sant Isidor, 45  
CAP CREU ALTA C. Castellar del Vallès, s/n  
C. C. CAN PUIGGENER Ctra. Prats Lluçanès, 2  
CAP LA SERRA Pl. Cristobal Ramos, s/n  
CAP CONCÒRDIA. Pl. Sant Agustí, 4  
CAP SANT OLEGUER C. Sol i Padrís, 56-60  
CAP CENTRE Pl. Joan Olius, 9  
CAP MERINALS C. de la Palma, s/n  
CAP GRÀCIA c. de Permanyer, 65  
CAP C. BARBERÀ Pl. Castelao, 2  
CAP SUD C. de Feijoo, 87  
SERVEI PERSONES AMB DEPENDÈNCIA I DISCAPACITAT pl. d' Ovidi Montllor, 3  
SERVEI URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS (SUES) Pl. del Gas, 2

## COMPROMISOS I INDICADORS

Garantir que l'accés a una primera entrevista amb un professional sigui amb celeritat.

**Farem les entrevistes abans de 20 dies en tots els casos.**

*Indicador:* Temps transcorregut inferior a 20 dies des de les sol·licitud d'entrevista per part dels usuaris i les entrevistes efectives amb els professionals.

Avaluar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei d'atenció a domicili, cada dos anys.

*Indicador:* Farem una enquesta anual i publicarem el resultats globals.

*Indicador:* La puntuació mitjana de satisfacció del servei serà superior a 7 sobre 10.

Iniciar la prestació dels serveis d'atenció a domicili amb celeritat.

**El temps transcorregut entre la sol·licitud del servei per part del professional i l'inici del servei serà menor de 7 en tots els casos.**

*Indicador:* Temps inferior a 7 dies entre la sol·licitud del servei per part del professional i l'inici del servei.

Avaluar la satisfacció dels usuaris i usuàries dels serveis socials bàsics a partir d el 2017.

*Indicador:* Farem una enquesta anual i publicarem el resultats globals.

Elaborar l'informe de tendència social anual.

*Indicador:* Publicarem l'informe de tendència social durant els tres primers mesos de l'any.

Fer efectiva la prestació econòmica d'urgència social amb celeritat.

**Farem efectiu el pagament de la prestació abans de 20 dies**

*Indicador:* Temps transcorregut inferior a 20 dies entre la sol·licitud de la prestació per part del professional i el pagament efectiu de la prestació.

***L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.***

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei d'acció social: [ssocials@ajsabadell.cat](mailto:ssocials@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) apartat "contacte"

Adreça electrònica del servei de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

- ✓ Dret a una atenció per part d'un professional.
- ✓ Dret a obtenir informacions clares, certes i completes del nostre servei.
- ✓ Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant del nostre servei.
- ✓ Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.
- ✓ Dret a no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- ✓ Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà hagi iniciat i les persones responsables de la seva gestió.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als servei per qualsevol canal, presencialment, telefònicament o a través del web municipal.
- ✓ Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats de tots els nostres tràmits, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
- ✓ Dret a ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei.
- ✓ Dret a ser atès dins l'horari d'atenció del nostre servei i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.

### **Deures:**

- ✓ Complir els acords amb el professional. Comprometre's activament.
- ✓ Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
- ✓ Retornar els diners rebuts indegudament.



- ✓ Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis al públic del servei.
- ✓ Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei.
- ✓ Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions del servei.
- ✓ Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal del servei.
- ✓ Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'una instal·lació o a un procediment del servei.
- ✓ Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
- ✓ Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans del servei o instal·lacions.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI**

### **Taxes i preus públics:**

Ordenança reguladora dels preus públics per a la prestació dels serveis d'atenció domiciliària.

### **Normes vinculades:**

Llei 12/2007, de Serveis Socials.

Llei de Protecció i autonomia personal (LAPAD).

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.



# CARTA DE SERVEIS DE LA XARXA DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS DE SABADELL

APROVAT en sessió de  
22 DES. 2016P.A. del A.P.  
El secretari,

## PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

## MISSIÓ I SERVEIS

### Missió

Contribuir al desenvolupament físic, psicomotriu, afectiu, emocional, social i intel·lectual dels infants, proporcionant-los un clima i entorn de confiança, respectant en tot moment el seu ritme d'aprenentatge, així com acompanyar les famílies en el procés de criança dels seus fills i filles.

### Serveis

La intencionalitat educativa orienta en aquesta etapa, tots els moments i situacions que es desenvolupen a les escoles bressol municipals. Les diferents propostes i experiències d'aprenentatge s'aborden des d'un enfocament integrat i globalitzador amb el compromís de cercar sempre la màxima qualitat en les activitats proposades amb els infants.

Els serveis que s'ofereixen són:

**L'escolarització** que pot ser en jornada completa o en mitja jornada de matí. En funció de les característiques del centre es poden escolaritzar infants de 16 setmanes fins als 3 anys.

- **Flexibilitat horària de matí** Aquest servei consisteix en la possibilitat d'arribar 1h abans de l'inici de l'activitat o bé de sortir una hora més tard a la tarda. Es realitzarà sempre que hi hagi una demanda mínima per part de les famílies del centre.

- **Menjador i dormitori.** A banda de cobrir les necessitats biològiques d'alimentació de l'infant aquest servei pretén crear un espai apropiat per al desenvolupament d'hàbits d'higiene, descans, etc. Aquest servei es presta cada dia de la setmana en horari de 12 a 13h en la modalitat de dinar únicament o bé de 12 a 15h que inclou el dinar i el descans dels infants.
- **Suport psicopedagògic.** Tots els centres disposen d'un servei d'assessorament psicopedagògic consistent en el suport i treball amb els infants que tinguin necessitats especials, suport a les famílies sobre aspectes del desenvolupament i educació dels infants i suport a l'equip educatiu respecte als infants amb necessitats educatives especials.
- **Espais de trobada per a les famílies:** l'hora del cafè, tallers amb diferents professionals...treballant temàtiques d'interès per a les famílies en aquests primers anys de vida dels infants.

Els nostres centres actuen també com a element afavoridor de l'equitat social que cerca equilibrar les possibles desigualtats dels infants derivades de les situacions familiars i/o de l'entorn més immediat.

#### **Escoles bressol municipals:**

Tots els espais estan pensats i dissenyats des de la vessant de la funcionalitat, disposem de zones lluminoses, acollidores, pràctiques per al desenvolupament de les activitats i espais oberts per facilitar l'experimentació dels infants.

CEIF ANDREU CASTELLS	via Alexandra,	60 937460200
CEIF ARRAONA	c. de La Palma,	81 937276224
CEIF CAN LLONG	rda. d'Europa,	580 937462970
CEIF CAN PUIGGENER	c. del Puig de la Creu,	11 937244718
CEIF CREU ALTA	c. de Montllor i Pujal,	51 937171804
CEIF EL VAPOR BUXEDA NOU	c. de Sant Pau,	104 937220797
CEIF ESPRONCEDA	c. dels Tintorers,	6 937208745
CEIF JOAQUIM BLUME	rda. de Bellesguard,	43 937119852
EBM CALVET D'ESTRELLA	c. del Mont Blanc,	34 937231265
EBM JOAN MONTLLOR	c. del Segre,	2 937263542
EBM LA ROMÀNICA	c. de Baygual,	28 937120529

Els serveis prestats en l'àmbit de les escoles bressol municipals es porten a terme a través de tres empreses, tal i com es detalla a continuació, en règim de concessió administrativa vigent com màxim fins al 31 de juliol del 2018.

- Les escoles bressol municipals La Romànica, Espronceda, Vapor Buxeda Nou, Can Llong i Creu Alta són gestionades per l'empresa Serveis a les persones Encís SCCL.
- Les escoles bressol municipals Andreu Castells, Arraona i Can Puiggener són gestionades per l'empresa Gedi, gestió i disseny SCCL.
- Les escoles bressol municipals Calvet d'Estrella, Joan Montllor i Joaquim Blume són gestionades per la Fundació Pere Tarrés.

Tota la informació sobre el plec de clàusules i la informació sobre les empreses adjudicatàries es pot consultar al Perfil del contractant de la web de l'Ajuntament de Sabadell.

## UNITAT RESPONSABLE

### Servei d'Educació

c. Blasco de Garay, 19

Telèfon: 93 745 33 00

Fax: 93 745 33 02


Horari: dilluns a dijous de 9 matí a 6 tarda i divendres de 9 matí a 2/4 6 tarda

Adreça electrònica: [educacio@ajsabadell.cat](mailto:educacio@ajsabadell.cat)

Web: [www.sabadell.cat/educacio](http://www.sabadell.cat/educacio)



### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80

Antoni Llonch L4 L5 L11 L12 L44 L55 L80 F4 F5

Gran Via L5 L55 F5

Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

## COMPROMISOS I INDICADORS

### 1. Àmbit pedagògic

Garantir a les famílies l'accés a la informació sobre el Pla anual de centre i la Memòria.

*Indicador 1:* Presentarem en el consell escolar de cadascuna de les escoles el pla anual de centre i la memòria.

*Indicador 2:* Presentarem a les famílies del Pla anual de centre a la reunió d'inici de curs.

Impulsar els intercanvis pedagògics entre els/les professionals com a eina d'innovació educativa.

**Oferirem un mínim de 2 Intercanvis Pedagògics anuals entre els/les professionals de les escoles bressol.**

*Indicador:* nombre d'intercanvis pedagògics anuals.

Atendre els infants amb necessitats educatives especials des del moment en què són detectades i valorades pels serveis educatius.

**Incorporarem a l'equip docent de cada escola un psicopedagog a jornada parcial.**

*Indicador:* Nombre de plans individualitzats elaborats per a cadascun dels infants de necessitats educatives especials amb dictamen.

Impulsar, cada curs escolar, un Pla de formació per els professionals de les escoles.

**Assolirem un índex de participació al Pla superior al 90%**

*Indicador:* Presentació del Pla de formació.

*Indicador:* Índex de participació superior al 90% al Pla de formació.

### 2. Àmbit d'atenció a les famílies

Garantir la informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants.

**Oferirem un mínim d'una tutoria amb la família i un informe sobre cada infant per a cada curs escolar.**

*Indicador:* Nombre de tutories i nombre de famílies.

*Indicador:* Nombre d'informes i nombre d'infants.

Garantir la informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola.

**Mantindrem un mínim d'una reunió amb el grup classe, tres entrades al blog i la publicació dos butlletins electrònics d'Escoles Bressols per a cada curs escolar.**

*Indicador:* Nombre de reunions per cada grup classe.

*Indicador:* Nombre d'entrades al blog per escola.

*Indicador:* Nombre de butlletins per cada escola i curs escolar.

Avaluar la satisfacció de les famílies usuàries del servei.

*Indicador:* Fer una enquesta anual i publicar el resultats globals abans del 31 de desembre de cada any.

### **3. Àmbit de l'organització del servei**

Oferir el servei de menjador escolar als infants amb al·lèrgies i intoleràncies diagnosticades.

*Indicador:* Nombre de demandes de menús específics en relació al nombre de sol·licituds ateses.

Vetllar per la seguretat dels infants.

**Realitzarem un simulacre d'evacuació a cada escola cada any.**

*Indicador:* Nombre de simulacres d'evacuació per escola.

Impulsar la qualitat del treball per processos.

**Renovació periòdica de la certificació ISO 9001:2008 gestió de qualitat de cadascun dels centres.**

*Indicador:* nombre de renovacions fetes respecte a certificacions caducades.

### **4. Àmbit d'accés al servei**

Afavorir l'equitat en l'accés a l'escola bressol.

**Oferirem una tarifació social.**

*Indicador:* Tarifes i llindars de renda aprovats per a cada curs escolar.

Revisar les tarifes a les famílies en situació socioeconòmica desfavorable sobrevinguda amb rapidesa.

**Resoldrem abans d'un mes a partir de disposar de tota la documentació**

*Indicador:* Nombre de revisions abans d'un mes.

***L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.***

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei d'Educació: [educacio@ajsabadell.cat](mailto:educacio@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) apartat "contacte"

Adreça electrònica del servei de transparència i organització:  
[transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

- ✓ Conèixer el projecte educatiu del centre així com el Pla anual de centre i les activitats que desenvoluparan durant el curs escolar.
- ✓ Rebre informació sobre tot allò que fa referència a l'evolució del seu infant.
- ✓ Participar conjuntament amb l'escola en tot allò que fa referència al procés educatiu dels infants.
- ✓ Fer queixes, propostes i suggeriments per aconseguir un millor funcionament del centre, a través de qualsevol canal, presencialment, telefònicament o a través del web municipal.
- ✓ Formar part dels òrgans i espais de govern i participació del centre.

### **Deures:**

- ✓ Compartir amb els professionals tot allò referent a l'infant que sigui rellevant per la seu bon desenvolupament a l'escola bressol.
- ✓ Col·laborar amb l'equip en el bon funcionament del centre.
- ✓ Assistir a les reunions/tutories relacionades amb els seus fills/es i amb el funcionament del centre.
- ✓ Respectar les normatives d'aplicació al centre en el marc de la xarxa d'escoles bressol municipals.
- ✓ Respectar els horaris d'entrada i sortida del centre.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI**

### **Taxes i preus públics:**

Tarifas de les escoles bressol municipals

### **Normes vinculades:**

Reglament que estableix les normes de preinscripció i matriculació a les escoles bressol públiques de Sabadell.

Decret 282/2006 de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle d'educació infantil i els requisits dels centres.

Decret 101/2010 de 3 d'agost, d'ordenació dels ensenyaments del primer cicle d'educació infantil.



**CARTA DE SERVEIS D'ESPORTS DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL 2016**P.A. del A.P.  
El secretari,**PRESENTACIÓ**

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

**MISSIÓ I SERVEIS****Missió**

El Servei d'Esports té com a missió difondre l'esport com a part imprescindible per l'educació integral de la ciutadania, garantint una pràctica digne i de qualitat en els equipaments esportius de la ciutat, atenent la diversitat i treballant a través de la pràctica esportiva la cohesió territorial.

Aquesta carta recull els serveis esportius que l'Ajuntament de Sabadell ofereix a les persones i entitats per tal de facilitar l'accés generalitzat i de qualitat tant a les activitats com a les instal·lacions esportives municipals.

**Serveis**

Els serveis que l'Ajuntament de Sabadell es compromet a dur a terme són els següents:

- ✓ **Programes d'activitats físiques** adreçats a poblacions específiques: adults, gent gran, persones amb discapacitat i amb necessitat d'integració social.
- ✓ **Esport en edat escolar** a través dels programes esportius escolars i les entitats que promocionin l'esport de base a la nostra ciutat.
- ✓ **Activitats i actes esportius** d'àmbit de ciutat que promoguin la participació popular, transversal i amb participació de tots els col·lectius.
- ✓ **Suport a les entitats** esportives en la tramitació de subvencions municipals, atorgament de trofeus i medalles, serveis logístics per a esdeveniments i recursos de la Diputació de Barcelona.
- ✓ **Xarxa d'equipaments esportius municipals** de diferents tipologies que inclou diverses modalitats de pràctica esportiva i de lleure a disposició de ciutadans, ciutadanes i entitats.

## UNITAT RESPONSABLE

### Servei d'Esports

pl. de Sant Roc, 14 2n A

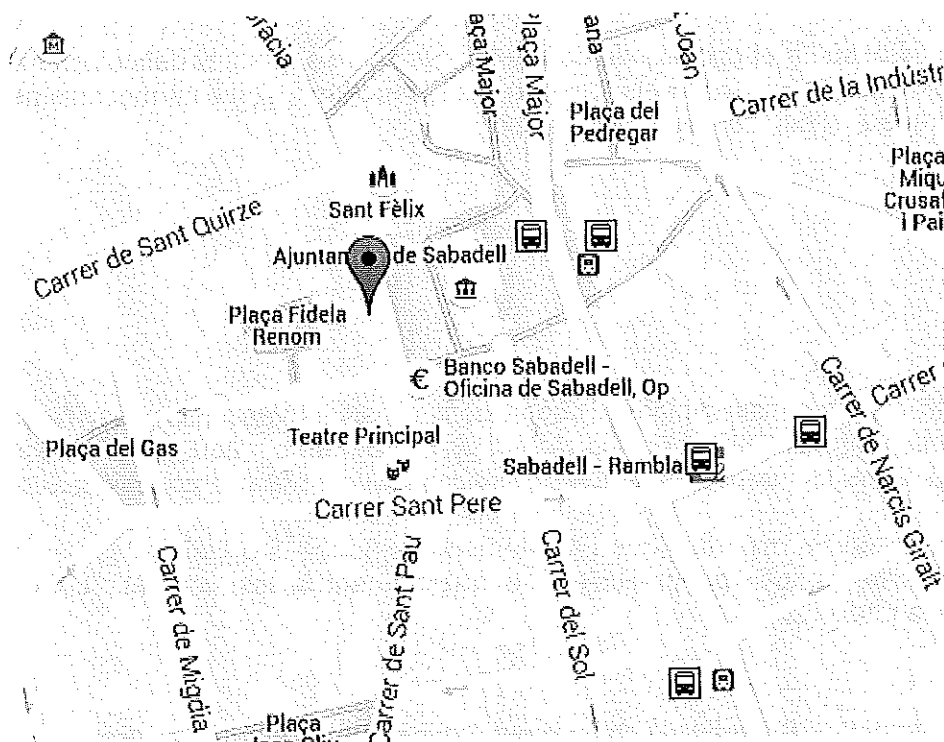
Telèfon: 93 745 31 50

Fax: 93 745 32 15

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 2 del migdia i dimarts i dijous de 5 a 7 de la tarda

Adreça electrònica: [esports@ajsabadell.cat](mailto:esports@ajsabadell.cat)

Web: [http://www.sabadell.cat/Esport/p/esport\\_cat.asp](http://www.sabadell.cat/Esport/p/esport_cat.asp)



### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80

Casal Pere Quart L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

F.G.C. - Rambla L11 L80

Les Valls L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55

Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

Mercat Central L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55 F1 F2 F3 F4

Sant Cugat L10

Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

## Equipaments on es realitzen els serveis

<b>Instal·lacions esportives</b>			
Pavelló Municipal d'Esports	Gestió Directa	C/ Sol i Padrís, 59	93 726 17 25
Pavelló Municipal de Cal Balsach	Gestió Directa	Carretera de Prats, 2	93 72360 53
Pavelló Municipal del Nord	Gestió Directa	Ronda Collsalarca, 4	93 724 36 63
Gimnàs Municipal	Concessió: IGE SL	Pl. Frederic Mompou, 1	93 725 69 08
Gimnàs Municipal Can Marçet	Gestió Directa	C/ de Riu-sec, 61	93 725 55 83
<u>Pista Coberta d'Atletisme de Catalunya</u>	Empresa Municipal	Camí de Can Quadres, 190	93 748 42 66
<u>Complex Esportiu de Sant Oleguer</u>	Gestió Directa	Camí de Can Quadres, 179	93 725 99 79
Complex Esportiu Municipal de Gràcia	Gestió Interessada: OAR Gràcia	C/ de Boccaccio, 68	93 711 20 54
Complex Esportiu Municipal Sabadell Sud	Gestió Directa	C/ de Pardo Bazán, 17	93 711 66 51
Complex Esportiu Municipal Olímpia	Gestió Directa	C/ Apulia, 40	93 717 88 50
Piscines Municipals Joan Serra	Concessió: UFEC	Rda. Bellesguard 13	93 712 23 68
Piscina de Ca n'Oriac	Gestió Directa	Rda. Navacerrada, 58	93 716 59 06
Poliesportiu de Can Marçet	Gestió Directa	C/ Riu-sec, 54	93 726 30 50
Poliesportiu Les Termes	Gestió Directa	C/ Illa Bella, 20	-
Poliesportiu Miguel Hernández	Gestió Directa	C/ de Mulleres, 12	-
Zona Esportiva de Can Rull	Gestió Interessada: Can Rull R. Tronchoni	C/ Lucreci, 1	93 723 74 11
Camp de Futbol Municipal Arraona-Merinals	Gestió Interessada:CE Mercantil	C/. De l'Uruguai, 2	93 720 55 50
Camp de Futbol Municipal La Planada-Can Deu	Gestió Interessada:UD La Planada	c. de Caucas, 59	93 724 63 99
Camp de Futbol Municipal de Ca n'Oriac	Gestió Interessada:UE Sabadell Nord	Ronda Collsalarca, 4B	93 724 45 90
Camp de futbol Municipal de Can Puiggener	Gestió Interessada:CD Llano	C/ Puig de la Creu, 15	93 716 88 98
Camp de Futbol Municipal de Roureda	Gestió Interessada:VDF Roureda	C/ Rialb, 11	93 716 78 90
Camp de Futbol Municipal de Torre-romeu	Gestió Interessada:UE Tibidabo Torre Romeu	Av. Can Bordoll, 8	93 725 71 42
Camp de Futbol Municipal La Creu	Gestió Interessada:UE Sabadellenca	C/ Pardo Bazán, 31	93 712 32 52
Estadi Municipal Nova Creu Alta	Cessió ús CESabadell	Pça de l'Olímpia, 1	93 723 80 88

Al lloc web <http://w2.sabadell.cat/ca/esport> podeu trobar llistat sencer i detallat i s'indica les instal·lacions que són municipals.

## COMPROMISOS I INDICADORS

Elaborar anualment una oferta ampla de programes d'activitats físiques.

**Realitzarem un mínim de 4 programes amb més de 2.000 places ofertades.**

*Indicador:* Nombre de programes oferts a l'any.

*Indicador:* Nombre de places ofertes a l'any.

Donar suport a l'esport en edat escolar, mitjançant la implicació en l'organització dels programes esportius escolars i el recolzament a les entitats que promocionin l'esport de base a la nostre ciutat.

**Participaran més de 50 escoles, 25 entitats i 25.000 usuaris i usuàries.**

*Indicador:* Nombre de centres escolars que participen als programes.

*Indicador:* Nombre d'entitats que participen als programes.

*Indicador:* Nombre d'escolars participants.

Organitzar actes esportius d'àmbit de ciutat que promoguin la participació popular i col·laborar en les activitats esportives que organitzin les entitats que persegueixin el mateix objectiu.

**Organitzarem i col·laborarem en més de 55 actes l'any.**

*Indicador:* Nombre d'actes i activitats esportives de ciutat organitzats per l'ajuntament i en col·laboració amb les entitat.

Coordinar les accions de suport a les entitats esportives pel que fa a l'oferta de subvencions municipals i l'atorgament de guardons.

**Realitzarem una convocatòria anual de subvencions i atorgarem més de 250 trofeus i 1.000 medalles.**

*Indicador:* Nombre de convocatòries anuals de subvencions.

*Indicador:* Nombre de trofeus i medalles atorgades.

Posar la xarxa d'equipaments esportius municipals a disposició dels ciutadans i entitats.

**Garantirem més de 1.800 hores a la setmana d'ús.**

*Indicador:* Nombre d'hores a la setmana d'ús.

**L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.**

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei d'Esports: [esports@ajsabadell.cat](mailto:esports@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) apartat "contacte"

Adreça electrònica del servei de transparència i organització: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

Els usuaris i usuàries dels serveis esportius de l'Ajuntament de Sabadell inclosos en aquesta carta tenen els següents drets:

- ✓ Dret a rebre els serveis establerts d'acord amb l'import i condicions establertes.
- ✓ Dret a ser tractats amb respecte i deferència pel personal de les instal·lacions.
- ✓ Dret a rebre informació permanent i actualitzada de les activitats i serveis que s'ofereixen.
- ✓ Dret a fer reclamacions i suggeriments respecte als serveis prestats.

### **Deures:**

Els usuaris i usuàries dels serveis esportius de l'Ajuntament de Sabadell inclosos en aquesta carta tenen els següents deures:

- ✓ Fer efectiu l'import corresponent establert per a l'ús de cada servei o espai esportiu.
- ✓ Respectar i tractar de manera educada al personal de les activitats i instal·lacions.
- ✓ Mantenir una actitud de respecte vers la resta d'usuaris i usuàries.
- ✓ Vetllar pel bon estat de conservació de les instal·lacions i serveis.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI**

### **Taxes i preus públics:**

Ordenança per la qual es regula el preu públic per la prestació de serveis relatius a l'ús d'instal·lacions esportives municipals i la participació en programes esportius.



## **Normes vinculades del servei:**

### **Subvencions:**

Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de subvencions.

Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei general de subvencions.

Ordenança municipal de Subvencions aprovada en el Ple Municipal de l'Ajuntament de Sabadell el dia 23 de desembre del 2008.

Bases específiques reguladores de l'atorgament de subvencions per a activitats esportives. Aprovades per la JGL de 13 de febrer de 2009 i modificades pel Ple de 5 de gener de 2012. Refosa publicada al BOPB de 8 de febrer de 2012.

### **Piscines:**

Llei Reguladora d'Instal·lacions i Equipaments Esportius a Catalunya - Decret 95/2005.

Reglament d'us de les piscines municipals aprovat pel ple el 26 de maig de 2008. BOPG 174 de 21 de juliol de 2008.

### **Trofeus:**

Bases generals reguladores de la col·laboració de l'Ajuntament de Sabadell mitjançant aportacions de distincions esportives o trofeus. Aprovades per la JGL de 2 de desembre de 2005. BOPB nú. 2 de 3 de gener de 2006.

### **Esport:**

Llei de l'Esport estatal - Llei 10/1990 de 15 d'octubre de 1990.

Llei de l'esport autonòmica. Decret legislatiu 1/2000, del 31 de juliol.

### **Espectacles:**

Decret 212/2002 d'1 d'agost de 2002 Regulador de la Comissió contra la violència en Espectacles Esportius a Catalunya i Decret 173/2009 de 10 de novembre de 2009 de modificació de l'anterior.

Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

# CARTA DE SERVEIS DE MOBILITAT URBANA

## PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

## MISSIÓ I SERVEIS

### Missió

El Servei de Mobilitat, Trànsit i Transport, té la missió de garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans i ciutadanes a l'espai públic mitjançant el manteniment i instal·lació d'elements, sistemes i equipaments, així com el control de gestió de serveis per garantir una mobilitat sostenible i respectuosa amb l'entorn.

### Serveis

Els serveis que es presten, adreçats a tota la ciutadania de Sabadell i a totes les persones que visitin o transitin per la ciutat, és la gestió i planificació de la mobilitat a la via pública envers una mobilitat sostenible i segura, on els vianants, les bicicletes i els mitjans de transport sostenibles assoleixen la prioritat màxima.

Així mateix, també es realitza la regulació de l'estacionament en superfície, així com la supervisió de la gestió de concessions administratives dels aparcaments.

D'altra banda, el manteniment i conservació de la senyalització viària, és a dir, de semàfors, de la senyalització vertical i horitzontal i els elements que regulen i ordenen el trànsit i l'aparcament viari de vehicles i itineraris de vianants.

També es realitza el planejament i control de gestió del servei de transport públic urbà de viatgers (taxis, autobusos i estació d'autobusos), per tal d'assegurar que totes les sabadellenques i tots els sabadellencs, així com d'altres visitants puguin desplaçar-se amb les mateixes possibilitats, sigui quina sigui la seva edat, condició física o nivell de renda, mitjançant una xarxa de transport públic que abasti tota la ciutat.





## Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Comte Jofre L8 F1 F2 F3

Estació F.G.C. L10 F3

Estació FGC L4 L8 L10 L12 L44 F3 F4

Gràcia L10 F3

Ibèria L4 L8 L12 L44 F4

Permanyer L10 F3

## COMPROMISOS I INDICADORS

Respondre amb rapidesa les queixes, peticions i suggeriments de la ciutadania en matèria de mobilitat.

**Contestarem abans de 30 dies més del 90% de les queixes, peticions i suggeriments i contestarem totes les queixes, peticions i suggeriments en un període màxim de 6 mesos.**

*Indicador:* Percentatge de queixes, peticions i suggeriments respostes abans de 30 dies i de 6 mesos.

*Indicador:* Promig de temps de resposta de les peticions ciutadanes.

Promocionar l'ús del transport públic i de qualitat.

**Farem una campanya d'informació, comunicació i promoció**

*Indicador:* Nombre de campanyes d'informació, comunicació i promoció.

Rendir comptes de les nostres actuacions i activitats del servei del transport públic.

*Indicador:* Publicarem anualment la memòria del servei del transport públic.

Avaluar la satisfacció dels usuaris dels transport públic urbà.

*Indicador:* Fer una enquesta anual i publicar el resultats globals.

Renovar la flota d'autobusos urbans.

**Tendrem cap a una edat mitjana de 8 anys.**

*Indicador:* Evolució de l'edat mitjana de la flota d'autobusos urbans.

Informar amb antelació suficient els canvis programats de recorregut o d'horaris a les parades.

**Informarem amb un mínim de 3 dies laborables d'antelació.**

*Indicador:* Nombre de canvis anunciats abans de 3 dies respecte del total.



Garantir una tarifació social al transport públic.

*Indicador:* Nombre d'usuaris i usuàries anuals beneficiaris de la prestació.

Reduir la contaminació produïda pels autobusos del transport públic urbà.

**Reduirem un 5% anual els gasos NOx, CO, HC i PM, així com una reducció progressiva de CO2.**

*Indicador:* Reducció anual d'emissions en %.

Informar amb rapidesa les incidències d'última hora.

**Informarem a través de la web de Transports Urbans de Sabadell i aplicació mòbil de transport urbà abans de 4 hores.**

*Indicador:* Nombre d'incidències informades abans de 4 hores respecte del total.

Informar de les ocupacions de la via pública que suposin incidències al normal funcionament de la mobilitat urbana.

**Informarem a través de la web municipal de mobilitat.**

*Indicador:* Nombre d'ocupacions publicades respecte al total d'ocupacions amb incidències a la mobilitat.

Avaluar la satisfacció dels usuaris de la zona blava.

*Indicador:* fer una enquesta anual i publicar els resultats globals

***L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.***

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Mail del servei de mobilitat : [transit@ajsabadell.cat](mailto:transit@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) " contacte"

Adreça electrònica de la Regidoria de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

- ✓ Obtenir informació sobre les actuacions municipals vinculades amb el servei
- ✓ Presentar queixes, suggeriments i reclamacions vinculades amb el servei.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI**

### **Taxes i preus públics :**

#### **Ordenances fiscals**

- Taxa d'administració pels documents que expedixi o en els quals intervinguin l'administració municipal o les autoritats municipals a instàncies de la part interessada.
- Taxa per llicència d'autotaxis i d'altres transports col·lectius.
- Taxa per l'entrada de vehicles a través de les voreres i reserves d'espai a la via pública.
- Taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica a les vies públiques municipals.
- Taxa per l'ocupació privativa i aprofitament especial del domini públic.

#### **Normes vinculades:**

- Reglament General de Circulació.
- Llei 9/2003 de la Mobilitat.
- Llei 19/2003 del Taxi.
- Ordenança reguladora dels serveis de taxi (urbà).
- Ordenança de circulació.
- Ordenança municipal reguladora de la instal·lació, el dipòsit i retirada de contenidors de terres i runes a la via pública.
- Ordenança municipal d'ocupació de les vies i espais públics de Sabadell.
- Ordenança de Publicitat i instal·lacions publicitàries.



# CARTA DE SERVEIS DE L'ÀREA D'ESPAI PÚBLIC

PLE MUNICIPAL

Ajuntament de Sabadell

APROVAT en sessió de

22 DES. 2016

P.A. del A.P.  
El secretari,

## PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

## MISSIÓ I SERVEIS

### Missió

Posar a disposició de la ciutadania un espai públic adequat, que permeti la relació entre les persones sense impediments i sigui base de la cohesió social.

### Serveis

El servei de recollida de residus i neteja viària vol aconseguir el millor estat de neteja de la ciutat i recollir els residus del municipi, gestionant-los per al seu posterior tractament, i facilitar al ciutadà el sistema més idoni que li permeti dipositar els residus.

El servei d'enllumenat públic vetlla per garantir que totes les sabadellenques i tots els sabadellencs gaudeixin d'un enllumenat públic nocturn adequat a la diferent tipologia i usos dels carrers de la ciutat, reduint al màxim la contaminació lumínica i optimitzant el consum elèctric.

El servei de pavimentació de les vies públiques té cura del manteniment dels fermes i les voreres dels carrers de la ciutat per tal que estiguin en el millor estat possible per assegurar que totes les sabadellenques i tots els sabadellencs disposen d'un espai públic que no els limita ni condiciona en llur activitat diària.

El servei del manteniment del clavegueram vetlla per mantenir en correcte estat i millorar la xarxa de clavegueram que abasta tot el nucli urbà.

El servei de parcs i jardins és el responsable de garantir la qualitat dels espais verds públics i de contribuir a la millora de la qualitat ambiental i paisatgística de la ciutat. Això es canalitza a través del manteniment i millora dels elements que configuren els espais verds urbans: zones enjardinades, arbrat, mobiliari urbà, paviments, xarxes de reg, àrees de jocs infantils i fonts.

Dels diversos serveis prestats de recollida de residus i neteja viària, una bona part s'executen per part de l'empresa concessionària: SERVEIS MEDI AMBIENT SA (SMATSA)

Plec condicions tècniques:

<http://fitxers.sabadell.cat/Perfil/2011/GPDC/000/58/Annex6%20Plec%20prescripcions%20text%20definitiu1-%20-%202267850.pdf>

## UNITAT RESPONSABLE

### Àrea d'Espai Públic

C. Pau Claris, 100 (Edifici Can Marcet)

Telèfon 93 7453262

Fax: 93 7453270

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 del matí a 2 del migdia

Adreça electrònica: [espaipublic@ajsabadell.cat](mailto:espaipublic@ajsabadell.cat)

Lloc web: <http://www.sabadell.cat/ca/viure-a-sabadell/2012-02-23-11-34-53>



### Com arribar-hi:

 Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es))

Parades properes

Estació F.G.C. L10 F3

Estació FGC L4 L8 L10 L12 L44 F3 F4

Gràcia L10 F3

Permanyer L10 F3

Els serveis

**Servei de Gestió de Residus i Neteja Viària** Tel. 93 745 33 28

**Servei de Manteniments de Via Pública**

▪ **Vialitat** Tel. 93 745 32 95 [vialitat@ajsabadell.cat](mailto:vialitat@ajsabadell.cat)

▪ **Infraestructura Urbana** Tel 93 745 32 96 [infraestructures@ajsabadell.cat](mailto:infraestructures@ajsabadell.cat)

**Servei de Parcs i Jardins** Tel. 93 745 32 94 [parcs@ajsabadell.cat](mailto:parcs@ajsabadell.cat)

## COMPROMISOS I INDICADORS

### De tots els serveis

Respondre comentaris, queixes i propostes de millora amb rapidesa.

**Contestarem les queixes, propostes i comentaris abans d'1 mes.**

*Indicador:* Nombre de queixes, propostes i comentaris respostos abans d'1 mes.

Reaccionar a actuacions urgents, qualsevol situació o incidència que comprometi la seguretat de les persones, les infraestructures o el medi ambient, amb rapidesa.

**Reaccionarem abans de 3 dies a partir de la seva comunicació.**

*Indicador:* Nombre d'actuacions urgents fetes abans 3 dies a partir de la seva comunicació.

### Servei de recollida de residus i neteja viària

Mantenir una xarxa de contenidors propera als habitatges per a cada tipus de residu: matèria orgànica, paper cartró, envasos lleugers, vidre i fracció resta.

**Distribuirem els contenidors de forma que el 80% estaran a menys de 100 metres de qualsevol habitatge.**

*Indicador:* Percentatge de contenidors a menys de 100 metres de qualsevol habitatge.

Recollir residus a intervals regulars.

**Recollirem la matèria orgànica, cartró i envasos lleugers 3 dies per setmana, la fracció resta 6 dies per setmana, i el vidre 3 cops al mes. Durant els mesos de maig a setembre la matèria orgànica es recollirà 4 dies per setmana.**

*Indicador:* Nombre de recollides per setmana de contenidors de matèria orgànica, cartró, envasos lleugers i vidre.

*Indicador:* Nombre de recollides per setmana de contenidors de fracció resta.

Netejar regularment els contenidors de matèria orgànica.

**Rentarem els contenidor d'orgànica d'octubre a abril cada tres setmanes i de maig a setembre cada dues setmanes.**

*Indicador:* Nombre de neteges de contenidors d'orgànica d'octubre a abril i de maig a setembre.

Mantenir una ampli horari d'obertura al públic en la xarxa de recollida de residus: deixalleries (punts blaus), mini deixalleries i mòbil blau.

**Les dues deixalleries obriran els 7 dies de la setmana. De dilluns a dissabte de 8 a 20 h. i diumenges i festius de 9 a 14:30 h.**

**Les dues mini deixalleries obriran 6 dies a la setmana (excepte agost i festius). De dilluns a dissabte 9 a 13:00 h.**

**El Mobi Blau amb parada cada 2 setmanes a tots els punts(excepte agost i festius).**

*Indicador:* El 90% de compliment dels horaris i freqüències establerts.

Conscienciar a la ciutadania sobre la importància de reduir els residus, reutilitzar-los i reciclar-los.

**Farem una campanya anualment.**

*Indicador:* Nombre de campanyes a l'any.

Netejar manualment tots els carrers de la ciutat.

**Netejarem el 80 % dels carrers un mínim 2 vegades a la setmana, excepte en els mesos de juliol i agost.**

*Indicador:* Percentatge de carrers netejats dues vegades a la setmana.

Retirar pintades ofensives.

**Netejarem el 80 % de les pintades ofensives abans de 48 h. des de la recepció de l'avís en el servei tècnic de recollida de residus i neteja viària.**

*Indicador:* Percentatge de neteges fetes abans de 48 h. des de la recepció de l'avís.

Netejar amb celeritat els espais d'actes populars programats (festes majors de barri, concerts, etc.).

**Netejarem abans de 24 hores el 80 % dels espais dels actes programats.**

*Indicador:* Percentatge d'espais netejats abans de 24 hores sobre el total d'actes programats.

### **Servei de manteniment dels fermes, les voreres i el clavegueram**

Lliurar el permís de connexió dels edificis particulars a la xarxa de clavegueram públic amb rapidesa.

**Donarem el permís abans d'un mes a partir de la data de sol·licitud en un 90% dels casos.**

*Indicador:* percentatge de permisos lliurats abans d'un mes respecte al nombre de sol·licituds.

Preparar un pla anual de neteja i manteniment de la xarxa de clavegueram.

**Farem i publicarem el pla i el calendari al web [sabadell.cat](http://sabadell.cat) abans del mes d'abril.**

*Indicador:* Pla elaborat i publicat abans del mes d'abril.

Planificar i gestionar un llistat semestral de prioritats d'actuacions de manteniments a la via pública.

**Elaborar i publicar els llistats semestrals els mesos d'abril i octubre a partir de l'any 2017.**

*Indicador:* Llistat elaborat i publicat el mes d'abril i octubre de cada any.



Realitzar el manteniment correctiu de prioritat alta del llistat semestral.

**Farem cada any més del 70 % de les actuacions de prioritat alta del llistat semestral.**

*Indicador:* Percentatge d'actuacions de prioritat alta respecte al nombre d'actuacions del llistat semestral.

### **Serveis d'enllumenat públic i subministraments**

Aconseguir un subministrament elèctric procedent d'energies renovables.

**Mantindrem un subministrament elèctric procedent d'energies renovables en un 90% dels edificis municipals contractats en el mercat lliure.**

*Indicador:* Percentatge d'edificis amb subministrament elèctric procedent d'energies renovables respecte al total d'edificis municipals.

Reparar amb rapidesa les avaries de l'enllumenat públic.

**Repararem un 85 % de les avaries abans de 3 dies excepte els casos de vandalisme, sinistres o robatori.**

*Indicador:* Percentatge de reparacions d'avaries resoltes abans de 3 dies respecte al nombre totals d'avaries.

### **Servei de parcs i jardins**

Promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà.

**Farem més del 40 % dels tractaments per combatre plagues i malalties d'arbres amb control biològic.**

*Indicador:* Percentatge d'arbres tractats amb control biològic respecte el total d'arbres tractats.

Promoure la comunicació i informació al ciutadà.

**Publicarem el pla de poda previst abans del desembre de cada any.**

*Indicador:* Pla de poda publicat al web [sabadell.cat](http://sabadell.cat) abans del desembre de cada any.

**Publicarem tots els tractaments fitosanitaris que es realitzen als espais verds 4 dies abans de la seva aplicació.**

*Indicador:* Tractaments fitosanitaris publicats al web [sabadell.cat](http://sabadell.cat) abans de 4 dies respecte el total de tractaments fitosanitaris realitzats.

**Publicarem el pla de plantació d'arbrat previst abans del desembre de cada any.**

*Indicador:* Pla de plantació d'arbrat publicat al web [sabadell.cat](http://sabadell.cat) abans del desembre de cada any.

Promoure un ús eficient de l'aigua.

**Farem un consum d'aigua per reg inferior a 0,16 m<sup>3</sup> a l'any per m<sup>2</sup> d'espai verd.**

*Indicador:* m<sup>3</sup> de consum d'aigua de reg a l'any per m<sup>2</sup> d'espai verd.

**L'aigua que s'utilitzarà pel reg serà en més d'un 20% provinent de fonts alternatives a l'aigua potable.**

*Indicador:* Percentatge de consum d'aigua provinent de fonts alternatives a l'aigua potable respecte el consum total d'aigua pel reg d'espais verds.

Disposar de vegetació amb pocs requeriments de manteniment.

**En els espais verds disposarem de menys d'un 15% de superfície ocupada per gespes respecte el total de superfície d'espais verds.**

*Indicadors:* Percentatge de m<sup>2</sup> de gespes respecte el total de m<sup>2</sup> d'espais verds.

**En els arbres viaris disposarem de més d'un 70% d'arbres que no requereixin una poda anual.**

*Indicadors:* Percentatge d'arbres viaris que no requereixin una poda anual respecte el total d'arbres viaris.

Fomentar la biodiversitat.

**Disposarem de més d'un 50 % d'arbres en viari d'una espècie diferent al de les 5 espècies més freqüents d'arbres a la ciutat.**

*Indicador:* Percentatge d'arbres en viari que no són de les 5 espècies més freqüents d'arbres a la ciutat respecte el total d'arbres viaris.

***L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.***

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes de l'àrea poden adreçar-se a:

Adreça electrònica de l'àrea: [espaipublic@ajsabadell.cat](mailto:espaipublic@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) apartat "contacte"

Adreça electrònica del servei transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets:**

- Obtenir informació sobre les actuacions municipals vinculades amb els serveis
- Presentar queixes, suggeriments i reclamacions vinculades amb el servei

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES**

### **Taxes i preus públics:**

#### **Servei de Manteniments de la via pública**

Ordenança fiscal Preu públic per la prestació del servei de realització d'obres a la via pública sol·licitades pels particulars (clavegueram i guals).

#### **Serveis d'Obres Públiques**

Ordenança general reguladora dels preus públics (Parc Central).

Ordenança fiscal reguladora de la Taxa d'administració pels documents que expedeixi o en els quals intervinguin l'administració municipal o les autoritats municipals a instàncies de la part interessada.

Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la utilització privativa d'equipaments culturals, cívics i educatius municipals.

#### **Servei de Residus i Neteja viària**

Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació dels serveis de prevenció i gestió dels residus municipals i assimilats a aquests.

### **Normes vinculades:**

Ordenança municipal reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Sabadell.

Llei 9/2008, de 10 de juliol, reguladora dels residus.

Reial Decret 865/2003 de 4 de juliol i el Decret 352/2004, de 27 de juliol de prevenció i control de la legionel·losis.

Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.

Orden VIV/561/2010, d'1 de febrer, per la que se desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques de accesibilitat y no discriminación para acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Real Decreto 1311/2012, de 14 de setembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios. (BOE núm.: 223, 15/09/2012).

UNE-EN 1176: 2009. "Equipamiento de las áreas de juego y superficies".

UNE-EN 1177: 2009. "Revestimientos de las superficies de las áreas de juego absorbedores de impactos. Determinación de la altura de caída crítica".

Normes Tecnològiques de Jardineria i Paisatgisme-NTJ de la Fundació de la jardineria i el Paisatge.



## CARTA DE SERVEIS DEL CEMENTIRI DE SABADELL

### PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

### MISSIÓ I SERVEIS

#### Missió

La nostra feina consisteix a oferir a la ciutadania i als usuaris i usuàries del cementiri municipal un servei de qualitat juntament amb un tracte cordial i respectuós amb l'objectiu de facilitar al màxim el procés funerari i procurar una gestió acurada i eficient dels tràmits que se'n deriven.

#### Serveis

Els serveis que es presten són els següents: gestió de les concessions de drets funeraris (adjudicació, renovació, transmissió i extinció) d'acord amb el Reglament del Cementiri; Servei d'inhumació, exhumació, trasllat de cadàvers, tractament de restes i cendres d'acord amb la normativa de policia mortuòria vigent; Conservació, manteniment i neteja dels elements comuns del Cementiri.

Els serveis prestats en l'àmbit de la gestió del cementiri són portats a terme per l'empresa Torra SA en règim de concessió administrativa i en coordinació amb l'Ajuntament.

Plec de condicions tècniques:

<http://fitxers.sabadell.cat/Perfil/2009/GPDC/001/96/GPDC%20-%20Plec%20de%20cl%C3%A0usules%20-%201%20-%201638784.pdf>

## UNITAT RESPONSABLE

### Servei de Salut

Carrer de Sant Joan, 24, 08202 de Sabadell

Telèfon: 937.453.145

Fax: 937.450.970

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

Adreça electrònica del servei de Salut: [salut@ajsabadell.cat](mailto:salut@ajsabadell.cat)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat)



### Com arribar-hi:

Autobusos urbans: ([www.tus.es](http://www.tus.es)) Parades properes :

- Alfons XIII L4 L5 L11 L44 L55 L80
- Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55
- F.G.C. - Rambla L11 L80
- Les Valls L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55
- Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55
- Mercat Central L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55 F1 F2 F3 F4
- Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5
- Tres Creus L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5

### Cementiri de Sabadell

Carretera Antiga de Caldes, 5 Sabadell

Tel. 937.251.959

### Departament de Cementiri (atenció al públic i tràmits administratius -Torra, SA-)

Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h i de 15:00h a 17:00h

Ronda d'Orient, 67, 08203 Sabadell

Tel. 937.270.254 / 937.480.100

## COMPROMISOS I INDICADORS

Mantenir en bon estat de neteja les zones comuns del recinte.

**Realitzarem una neteja diària de tot el recinte.**

*Indicador:* Nombre de neteges per dia.

Procurar el bon estat de conservació i manteniment de les instal·lacions, les construccions i els espais comuns (llevat les unitats d'enterrament adjudicades en règim de concessió que resten a càrrec dels titulars del dret funerari).

**Revisarem setmanalment i repararem els incidents detectats abans de 30 dies.**

*Indicador:* Nombre de revisions setmanals.

*Indicador:* Nombre de reparacions fetes abans de 30 dies.

Mantenir l'arbrat i la jardineria del cementiri.

**Realitzarem el manteniment de l'arbrat i la jardineria setmanalment.**

*Indicador:* nombre de actuacions setmanals de l'arbrat i la jardineria.

Disposar d'un ampli horari d'obertura al públic del Cementiri.

**Obrirem el cementiri 10 hores diàries d'abril a octubre (9:00h a 19:00h) i 9 hores de novembre a març (9:00h a 18:00h).**

*Indicador:* dies i horaris d'obertura.

Realitzar les actuacions d'inhumació, exhumació, trasllat de cadàvers, restes i cendres de comú acord amb els i les sol·licitants.

**Es farà sempre en el dia acordat amb la persona interessada.**

*Indicador:* nombre d'actuacions fetes en el dia acordat.

Realitzar els serveis del Cementiri amb el màxim de respecte, diligència i sensibilitat.

**Màxim del 5% de queixes o reclamacions sobre el total de serveis efectuats.**

*Indicador:* percentatge de queixes o reclamacions sobre tots els serveis realitzats.

Respondre amb celeritat les consultes, els suggeriments i les queixes (realitzades a través d'instància en qualsevol registre, per telèfon 010 o des de la pàgina web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat)).

**En contestarem el 95% abans de 30 dies.**

*Indicador:* percentatge de respostes fetes abans de 30 dies sobre el total de consultes suggeriments o queixes.

**L'obtenció dels indicadors es realitzarà mitjançant de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.**



## VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei: [salut@ajsabadell.cat](mailto:salut@ajsabadell.cat)

Instància al registre municipal

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) "contacte"

Adreça electrònica de la Regidoria de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## DRETS I DEURES

A banda dels drets i deures de tots els ciutadans i ciutadanes establerts a la legislació de procediments administratius, el Reglament del Cementiri de Sabadell disposa els drets i deures dels usuaris i usuàries del servei del cementiri municipal, document al qual poden tenir accés mitjançant la pàgina web o sol·licitant el document en paper a les nostres oficines. Això no obstant, per a facilitar el seu coneixement es recullen, tot seguit, alguns d'ells, sense cap caràcter normatiu:

### Drets:

- ✓ Podran inhumar-se en a les unitats d'enterrament del Cementiri de Sabadell disponibles, tots els finats residents dins el terme municipal i els que per indicació administrativa s'hagin d'enterrar.
- ✓ Els i les titulars del dret funerari atorgat sobre les unitats d'enterrament gaudeixen de l'ús privatiu de la sepultura per a la inhumació de les restes o cendres del titular, dels seus familiars i de les persones amb qui l'uneixi qualsevol relació afectiva.
- ✓ Es podran realitzar en el crematori de Sabadell totes les incineracions que es sol·licitin respecte qualsevol cadàver i restes humanes o cadavèriques de qualsevol procedència, en compliment de la normativa sanitària vigent.
- ✓ La visita en el recinte es podrà realitzar, respectant les normes establertes a l'efecte, durant l'horari d'obertura al públic establert per l'Ajuntament d'acord amb la gestió del servei i podrà variar segons les circumstàncies i l'època del l'any. L'horari estarà exposat, mitjançant els indicatius corresponents, en lloc visible de les entrades principals.
- ✓ Qualsevol persona, prèvia justificació d'interès legítim, podrà tenir accés a la informació continguda en els registres del cementiri, dins el marc de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- ✓ Qualsevol persona podrà tenir accés a la normativa i els reglaments que regulen la prestació dels nostres serveis així com a la diversa informació relativa als mateixos, principalment a través de la nostra pàgina web.
- ✓ Qualsevol persona podrà realitzar a través del mitjans previstos els suggeriments, les reclamacions o les queixes que consideri pertinents, incloses les relatives a la present carta de serveis.
- ✓ Qualsevol persona interessada, en funció de la disponibilitat i normativa vigent podrà ser adjudicatari/adjudicatària de la concessió del dret atorgat sobre les unitats d'enterrament durant el termini fixat en el títol de la concessió que s'atorgui, amb la finalitat de procedir al depòsit de cadàvers i restes cadavèriques.
- ✓ La titularitat del dret funerari atorgat en règim de concessió sobre les esmentades sepultures està exclòs de transacció privada i resta estrictament subjecta al règim de transmissió disposat en el Reglament del Cementiri municipal de Sabadell.



### **Deures:**

- ✓ Dins el recinte del Cementiri i en l'espai exterior que l'envolta, les persones usuàries i visitants hauran de mantenir en tot moment el respecte adequat a la resta d'usuaris i visitants, així com a les edificacions, instal·lacions, sepultures, zones i espais del Cementiri municipal.
- ✓ No està permesa la realització de cap mena de publicitat, activitat econòmica o gravacions, del recinte del Cementiri, llevat que expressament sigui autoritzada per l'Ajuntament. La realització de reportatges, fotografies, dibuixos i pintures del recinte o de les unitats d'enterrament requerirà en tot cas autorització de l'Ajuntament.
- ✓ No és permès l'accés de vehicles de transport dins el recinte del Cementiri, excepte els vehicles del gestor del servei i els de les empreses funeràries. Els vehicles que transportin materials de construcció, requeriran autorització de la gestió del servei. En tots els casos, els propietaris dels vehicles que accedeixin dins el recinte, seran responsables dels danys que aquests puguin causar a l'equipament, les instal·lacions, les sepultures o qualsevol altre element del cementiri.
- ✓ No està permès l'accés del públic a totes aquelles instal·lacions que estiguin reservades al personal del Cementiri. Igualment, el gestor del servei podrà impedir l'accés al recinte a aquelles persones o grups que, per la seva actitud, comportament o altres motius evidents, puguin pertorbar la tranquil·litat o alterar les normes de respecte adequat al recinte i als altres usuaris del Cementiri municipal.
- ✓ Els titulars de les concessions del dret funerari estan obligats a la conservació del títol constitutiu de la concessió atorgada. En cas de deteriorament del títol, pèrdua o sostracció, caldrà que es sol·liciti l'expedició de duplicat, en el termini més breu possible de temps, d'acord amb allò disposat en el Reglament del Cementiri. L'acreditació del títol serà preceptiva per atendre les sol·licituds de prestació de serveis de cementiri i per autoritzacions d'obres.
- ✓ Els i les titulars del dret funerari atorgat sobre les unitats d'enterrament resten obligats a mantenir en degudes condicions de seguretat i conservació la sepultura i són els responsables de la neteja dels elements de decoració que s'hi disposin i dels danys que puguin causar a tercers.
- ✓ Serà obligatòria la col·locació de làpida en els nínxols atorgats en règim de concessió d'acord amb allò disposat en el Reglament del Cementiri municipal i només es podran col·locar en la unitat d'enterrament els elements ornamentals i simbòlics permesos.
- ✓ Per a la utilització dels diferents serveis de cementiri, es preceptiu l'abonament dels drets econòmics corresponents als diferents conceptes i prestacions, de conformitat amb les disposicions establertes a tal efecte.

### **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI**

#### **Taxes i preus públics:**

- Ordenança fiscal reguladora de les taxes per prestació del servei cementiri.

#### **Normes vinculades:**

- Decret 297/1997, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria.

- Reglament del Cementiri municipal de Sabadell aprovat pel Ple en data 18 de desembre de 2002.
- Serveis complementaris aprovats pel Ple de l'Ajuntament: (1) La venda i col·locació de làpides per a nínxols de nova construcció i la gravació de làpides (2) La neteja de les unitats d'enterrament.
- Plecs administratius reguladors de la concessió de la gestió del servei del cementiri.
- Contracte per a la gestió del servei del Cementiri Municipal.