

## ANUNCI


El Ple, en la sessió ordinària de data 27 de juliol de 2017, va aprovar inicialment el text de les Cartes de Servei de Protecció Civil, Policia Municipal, Escola d'Art Illa, Promoció Econòmica i Salut.


Sotmès l'expedient a informació pública per un termini de trenta dies hàbils, mitjançant la publicació d'un edicte al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona núm. 022017016518, de data 17 d'agost de 2017, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 7436, de data 18 d'agost de 2017, al diari "El Punt Avui" de data 2 d'agost de 2017 i a la seu electrònica de la Corporació, sense que s'hi hagin formulat al·legacions, l'acord d'aprovació inicial ha esdevingut definitiu, d'acord amb el que disposen els articles 49.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, 178.1.c) del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, i 65.1 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny.

De conformitat amb el que preveuen els articles 70.2 de la Llei reguladora de les bases del règim local, 178.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i 66.1 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, es procedeix a continuació a publicar completament el text de les Cartes de Servei de Protecció Civil, Policia Municipal, Escola d'Art Illa, Promoció Econòmica i Salut.

Contra aquest acord, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la publicació d'aquest edicte al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, d'acord amb el que disposen els articles 10, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa. No obstant això, es pot interposar qualsevol altre recurs que es consideri procedent.

Sabadell, 8 de gener de 2018



 L'Alcalde  
Maties Serracant Camps

## CARTA DE SERVEIS DE PROTECCIÓ CIVIL DE SABADELL

### PRESENTACIÓ

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



Ajuntament  
de Sabadell

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 ha 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**

Estudi de les vulnerabilitats i riscos que poden afectar dins del nostre territori als bens i les persones, planificant els plans per evitar o minimitzar els efectes d'aquests.

### **Serveis**

Portar a terme la redacció, tramitació i implantació del **Document Únic de Protecció Civil Municipal de Sabadell (DUPROCIM)**.

Incorporant en aquest la resta de Plans:

RADCAT, NEUCAT, AEROCAT, INUNCAT, FERROCAT, INFORCAT, PLASEQCAT, SISMICAT, per VENTADES, per onades de CALOR.

Difusió d'alertes i Consells de Seguretat en l'àmbit de la Protecció Civil.

Redactar, tramitar i revisar els plans específics PAU, dels que estiguem obligats per normativa i d'afectació local.

## **UNITAT RESPONSABLE**

Policia Municipal i Àrea de Territori i sostenibilitat, servei d'obres i equipaments.

Carrer Pau Claris 100

Sabadell (08205)

Telèfon: 937453261

Carrer Sol, 1, 6è planta

Sabadell (08201)

Telèfon: 937453100

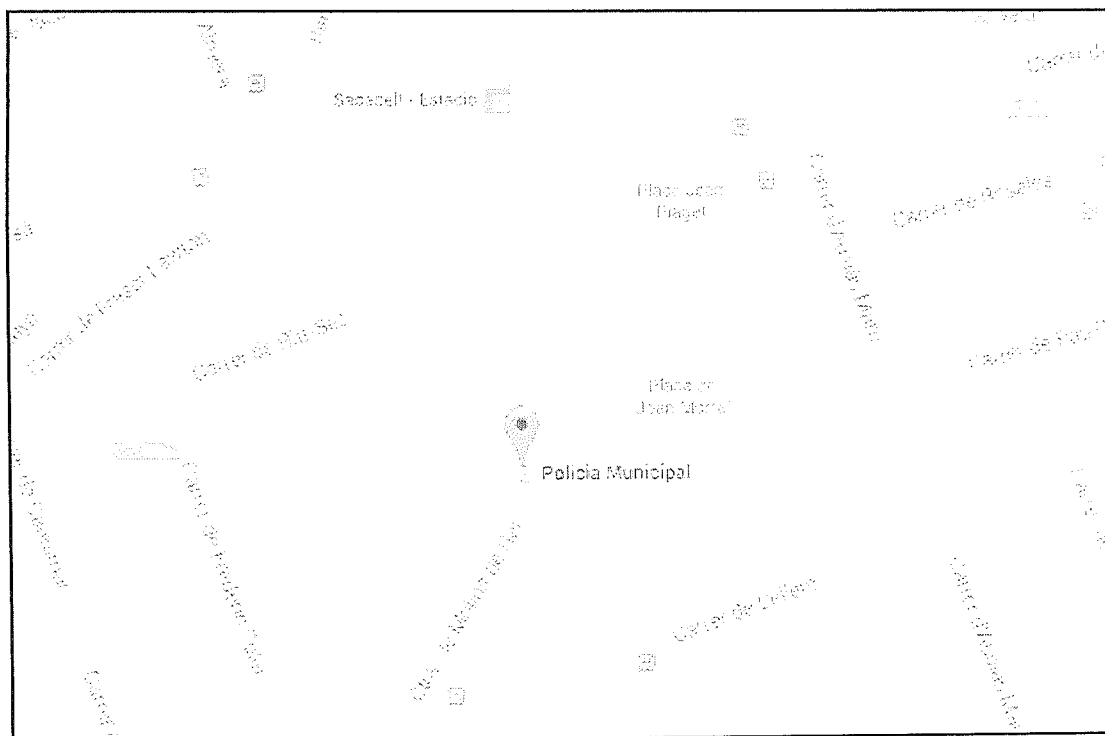
Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.

Adreça Electrònica: [protecciocivil@ajsabadell.cat](mailto:protecciocivil@ajsabadell.cat)

[policiamunicipal@ajsabadell.cat](mailto:policiamunicipal@ajsabadell.cat)

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

Com arribar-hi:



## COMPROMISOS I INDICADORS

- Revisar i actualitzar el Document Únic de Protecció Civil Municipal de Sabadell (DUPROCIM).
  - **Revisar 1 cop cada quatre anys**
  - **Actualitzar 1 cop cada any**

Indicador 1: S'ha revisat el DUPROCIM cada 4 anys

Indicador 2: S'ha actualitzat el DUPROCIM cada any

- Impulsar simulacres d'emergències, d'acord DUPROCIM
  - **Impulsar 1 simulacre d'emergències a l'any.**

Indicador 1: nombre de simulacres impulsats a l'any.

- Elaborar, revisar i actualitzar, els plans d'autoprotecció, dels que estem obligats per normativa
  - **Elaborar, revisar i actualitzar el plans especials de Protecció Civil.**

Indicador 1: Revisar els plans de Protecció Civil cada 4 anys.

Indicador 2: Actualitzar els plans de Protecció Civil cada any.



- Respondre a les consultes, suggeriments o queixes en matèria de Protecció Civil, realitzades per qualsevol mitjà. (Instància, telèfon, pàgina Web o correu electrònic).
  - **Respondrem el 95% abans de 15 dies**

Percentatge de respostes fetes abans de 15 dies, sobre el total de consultes, suggeriments o queixes rebudes.

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:

- Instància al registre municipal
- Telèfon de la Policia Municipal 937453261
- Sabadell Atenció ciutadana (SAC)
- Bústia de la Policia Municipal de Sabadell
  - [policamunicipal@aisabadell.cat](mailto:policamunicipal@aisabadell.cat)
  - [protecciocivil@aisabadell.cat](mailto:protecciocivil@aisabadell.cat)
- Adreça Electrònica del servei de transparència i organització
  - [transparencia@aisabadell.cat](mailto:transparencia@aisabadell.cat)

## DRETS I DEURES DEL CIUTADÀ

S'estableixen els següents drets per a tots els ciutadans i ciutadanes, en concordança amb els preceptes que estableix l'article 35 de la Llei 30/92, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i l'article 30 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de Règim Jurídic i Procediment de les Administracions Públiques de Catalunya.

### DRETS

- Conèixer l'estat de la documentació en relació a la tramitació, revisió i actualització de qualsevol document de Protecció Civil obligatori en el nostre Municipi.
- Rebre la informació tècnica relativa al DUPROCIM.
- Contestar les consultes en matèria de Protecció Civil, sobre activitats per la necessitat de que l'activitat necessiti o no un Pla d'Autoprotecció.
- A rebre Consells en situacions de risc.
- A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora relatius al servei.
- A participar activament en els plans d'autoprotecció.
- A tenir garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de Catalunya, d'acord amb el que preveuen les lleis i la resta d'ordenament jurídic.



- Qualsevol altre que els reconeguin la legislació vigent.

## DEURES

- Els ciutadans i ciutadanes, en llurs relacions amb les Administracions Públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, ha d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els bens públics.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personals i les relatives a la prestació dels serveis o la realització de tràmits.

## RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI.

### Règim Econòmic aplicable

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

### Normes Vinculades al Servei

- **Llei 4/1997, de 20 de maig**, de protecció civil de Catalunya.
- **Decret 155/2014, de 25 de novembre**, pel qual s'aprova el contingut mínim per l'elaboració i l'homologació dels plans de Protecció Civil Municipals, i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta a l'empara del qual, s'ha realitzat el Document Únic de Protecció Civil Municipal, **DUPROCIM**.
- **30/2015, de 3 de març**, pel que s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- **Decret 27/2001, de 23 de gener**, pel qual s'aprova el Reglament de les Associacions del Voluntariat de Protecció Civil de Catalunya.
- **Ordre Int. /192/2011, de 28 de juliol**, d'acreditació dels centres de formació de personal tècnic competent per elaborar plans d'autoprotecció de les activitat i els centres d'interès per a la Protecció Civil.
- **Ordre int./193/2011, de 28 de juliol**, per la que es crea el Registre Electrònic de plans d'autoprotecció (HERMES).
- **Ordre int./325/2013, de 4 de desembre**, de modificació de l'Ordre int./193/2011, per la qual es crea el Registre Electrònic de plans d'autoprotecció. (HERMES)

### Sobre focs d'artifici i correfocs.

- **Real Decret 203/1998, de 16 de febrer**, s'aprova el Reglament d'explosius.
- **Real Decret 272/2005, de 11 de març**, que modifica el Reglament d'explosius. Procediment a seguir en la tramitació de llicències per espectacles de focs artificials amb pirotècnica professional, excepte correfocs, des d'un punt de vista de seguretat.
- **Resolució CMC/3659/2012, de 3 de novembre**, de reconeixement del caràcter religiós, cultural o tradicional de les manifestacions festives amb ús d'artificis de pirotècnica que se celebren a Catalunya.
- **Reial Decret 563/2010, de 7 de maig**, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i de cartutxera- "Reglament de Pirotècnica".
- **Decret 252/1999, de 31 d'agost**, pel qual es regulen les actuacions dels grups de foc en les celebracions populars i tradicionals.
- **Decret 82/2010, de 29 de juny**, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures. "Decret PAU".



- **Decret 112/2010, de 31 d'agost**, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives (desplega la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives).

#### **Altres**

- **Llei 39/2015, de l'1 d'octubre**, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- **Llei 26/2010, de 3 d'agost**, de Règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya.
- **Llei 19/2014, de 29 de desembre**, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- **Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre**, de protecció de dades de Caràcter Personal.

#### **Incompliment de Compromisos**

En cas que el departament de Protecció Civil no pugui complir amb alguns dels compromisos exposats, ens comprometem a remetre un escrit informant dels motius pels quals no ha estat possible assolir-los. Així mateix, en aquells casos en que es consideri oportú, s'informarà al peticionant de les possibles propostes de millora o esmena.

#### **Recomanacions**

- Consultar prèviament per telèfon o al web municipal els tràmits que es necessitin gestionar i la documentació que cal portar.
- Informar dels errors o incidències que es detectin, tant en la informació com en qualsevol altre aspecte. Això ens ajuda a millorar.

### **CARTA DE SERVEIS DE LA POLICIA MUNICIPAL DE SABADELL**

#### **PRESENTACIÓ**

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

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 ha 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

Volem oferir un servei públic que contribueixi al manteniment del benestar i la seguretat de la ciutadania pel lliure exercici dels drets i llibertats. La Policia Municipal ha de ser un servei proper i de qualitat que integri polítiques proactives de treball eficient i de proximitat amb la ciutadania.

La professionalitat i el respecte a les normes constitueixen l'eina fonamental del nostre treball, oferint un tracte just, equitatiu i correcte per a tothom, exclouent qualsevol forma de discriminació i garantint el respecte a la dignitat i a la diversitat de les persones.

### Serveis

#### Servei orientat a la Proximitat

La seguretat ciutadana té per objectiu crear les condicions adequades per al lliure exercici dels drets i llibertats, així com el normal funcionament de les institucions, mitjançant el manteniment de la convivència pacífica.

Entenem el model de Proximitat com el més adient, que permetrà, mitjançant la relació policia-ciudadà i la corresponsabilitat d'ambdues parts, desenvolupar estratègies de servei eficaces i en consonància amb les necessitats de la ciutadania.

Potenciarem la Policia Comunitària, integrada als barris per a la seva implicació en la detecció de les necessitats i la recerca conjunta amb la ciutadania de les possibles solucions.

En aquest sentit els nostres serveis més comuns són:

- Patrullatge i atenció directa de les nostres unitats al ciutadà i a tota la ciutat les 24 hores, els 365 dies de l'any.
- Presència de la Policia Comunitària a tots els barris de la ciutat.
- Patrullatge per les zones rurals els 365 dies de l'any.
- Vigilància permanent dels espais públics.
- Elaboració de diligències, recepció i gestió de denúncies per il·lícits penals i tramitació a l'autoritat judicial competent.
- Elaboració de campanyes informatives en matèria de prevenció.
- Reunions periòdiques amb els representants dels veïns i altres entitats representatives del teixit associatiu de la ciutat
- Mediació en conflictes de convivència veïnal.

### Policia de Trànsit

Una de les competències bàsiques de la Policia Municipal, segons la normativa vigent, és la ordenació i la regulació del trànsit, així com la intervenció i assistència en els accidents. L'objectiu de les nostres intervencions és principalment de tipus assistencial i preventiva.

En aquest sentit oferim:

- L'ordenació, senyalització i regulació del trànsit al nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació.
- Intervenció en accidents de trànsit i instrucció d'atestats policials, si escau.
- Elaboració de campanyes preventives de la seguretat del trànsit, realitzant cursos d'educació viària a les escoles, així com controls específics de trànsit per a la prevenció de la conducció sota els efectes de l'alcohol i drogues, controls de velocitat.
- Planificació de dispositius de seguretat del trànsit en el decurs de la celebració d'actes de caire multitudinari.
- Tramitació d'informes d'accident i informació a les parts afectades.
- Transports especials, de menors i passatgers.
- Gestió de la retirada de vehicles d'abandonament a la via pública i per infraccions de trànsit.

### Policia Assistencial

Les intervencions de la Policia Municipal tenen per objectiu la protecció dels drets dels ciutadans i ciutadanes, la detecció, l'auxili, i la col·laboració en la resolució, assessorament i canalització dels conflictes.

Oferim:

- Atenció a persones víctimes de violència de gènere, domèstica, per delictes d'odi, discriminació o assetjament, realitzant un seguiment personalitzat.
- Gestió de l'absentisme escolar.
- Auxili, atenció, assistència i derivació als serveis oportuns a persones grans i vulnerables en situació de risc.
- Intervenció i assessorament en conflictes d'àmbit privat.

### Policia Administrativa

La Policia Municipal té per objectiu assegurar el compliment dels reglaments, ordenances, bans, resolucions i altres disposicions legals i vetllar pel compliment de la normativa de medi ambient i protecció de l'entorn. L'objectiu és afavorir la convivència i el manteniment de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes.





**Oferim:**

- Vetllar pel compliment de les normatives municipals.
- Inspecció de locals de concurrència pública, control d'horaris i altres condicions establertes a les llicències d'activitats, així com altres normes reguladores.
- Control del compliment de la normativa de contaminació acústica.
- Vigilància i control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals de companyia.
- Vigilància de les zones rurals, així com el compliment de la normativa de Medi Ambient.
- Gestió de la retirada de vehicles de la via pública per abandonament.

**UNITAT RESPONSABLE**

**Policia Municipal de Sabadell**

C. Pau Claris, 100

Sabadell (08225)

Telèfon: 93. 745.32.61 (24h)

092 (24h)

900112092 (24h)

Fax: 93. 745.32.69

Horari d'atenció: Atenció ciutadana, presencial i telefònica: les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Per tràmits administratius: De Dilluns a Divendres de 9h a 14h

Adreça electrònica: [https://seu.sabadell.cat/sedelectronica/b/policia\\_esp.asp](https://seu.sabadell.cat/sedelectronica/b/policia_esp.asp)

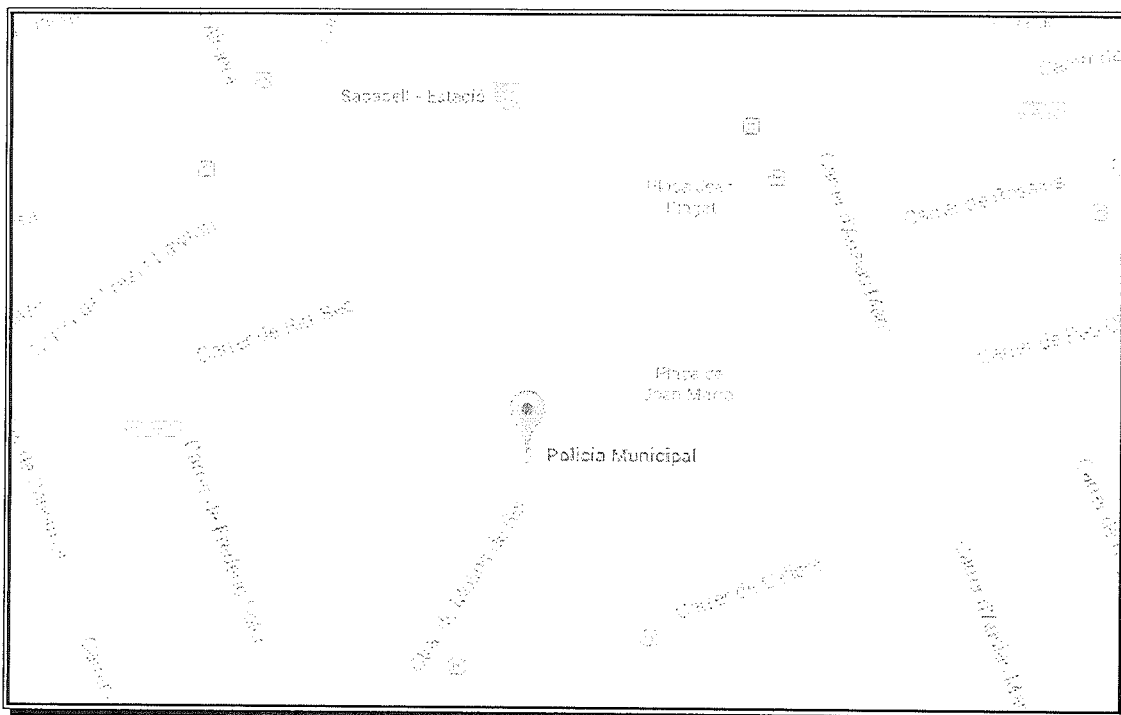
Web: <http://www.sabadell.cat/>

Twitter: @policiasabadell

APP: Policia Municipal de Sabadell



Ajuntament  
de Sabadell



Com arribar-hi:



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

Parades properes

Permanyer L10

Rbla. Ibèria L4 L44 L12

Ctra. Terrassa (bombers) L8

Estació F.G.C. F3

Ibèria F4

## COMPROMISOS I INDICADORS

Policia Municipal es compromet a prestar serveis de qualitat d'acord els següents objectius:

Respondre amb celeritat en els accidents de trànsit amb ferits.

- En el 98% dels casos en accidents de trànsit amb ferits, arribarem al lloc dels fets en un termini màxim de 7 minuts des de la recepció de l'avís.

Indicador 1: Percentatge d'accidents amb ferits atesos abans de 7 minuts.

Indicador 2: Mitjana de temps d'arribada als accidents amb ferits.

Respondre amb celeritat i coordinació amb altres serveis d'emergència en aquells casos en que hi hagi perill per a la vida o la integritat física de les persones i els seus béns.

- En el 98% dels casos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones i els seus béns, assistirem als serveis en un termini màxim de 7 minuts des de la recepció de l'avís.

Indicador 1: Percentatge de serveis atesos abans de 7 minuts.

Indicador 2: Mitjana de temps d'arribada als casos en que hi hagi risc per a la vida i greu perill per a la integritat física de les persones i els seus béns.

Oferir amb la màxima celeritat assessorament preventiu, atenció personalitzada, professional i eficient a possibles víctimes de violència.

- En el 98% dels casos, atendrem de manera personalitzada a persones víctimes de violència masclista, domèstica, o per delictes d'odi i discriminació abans de 24 hores.

Indicador: Percentatge de persones ateses abans de 24h.

Atendre amb celeritat a persones que desitgen presentar denúncia.

- En el 80% dels casos en què el ciutadà desitgi presentar denúncia, ens comprometem a atendre'l en un temps màxim de 15 minuts.

Indicador 1: Percentatge de persones ateses abans de 15 minuts.

Indicador 2: Mitjana de temps d'espera presencial

Respondre amb celeritat les sol·licituds formals dels ciutadans.

- En el 90% dels casos, informarem de les actuacions que es duran a terme en aquelles sol·licituds formals de caràcter no urgent dels ciutadans en un termini màxim de 5 dies.

Indicador: Percentatge de vegades que s'ha informat dins del termini compromès.

Gestionar amb celeritat la retirada de vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit.

- En el 90% dels casos, retirarem aquells vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit en 2h des de la recepció de l'avís.

Indicador: Percentatge de vegades en que s'ha retirat vehicles abandonats que representen un perill per a la seguretat del trànsit dins el termini compromès.

Promoure la formació i prevenció en Educació Viària.

- Ens comprometem a la realització de cursos d'educació viària als alumnes d'Educació Primària a un mínim 4500 alumnes cada any.

Indicador 1: Nombre d'alumnes als que s'ha impartit cursos al llarg de l'any.

Seguiment anual dels resultats obtinguts.

- Publicarem anualment els resultats del grau de compliment dels compromisos adoptats a la carta de serveis.

Indicador: Publicació anual de les dades.

*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:

- Instància al registre municipal
- Telèfon de la Policia Municipal 93.745.32.61
- Sabadell Atenció Ciutadana (SAC)
- Bústia de la Policia Municipal de Sabadell [policiamunicipal@aisabadell.cat](mailto:policiamunicipal@aisabadell.cat)
- Adreça electrònica del servei de transparència i organització [transparencia@aisabadell.cat](mailto:transparencia@aisabadell.cat)

## DRETS I DEURES

### Drets

- A ser tractats amb correcció i amabilitat.
- A identificar els agents i personal funcionari amb el seu codi personal.
- A conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments i saber qui són les persones responsables de la seva gestió i obtenir còpies de documents que contenen aquests procediments.
- A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora relatius als serveis municipals.
- A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de Catalunya, d'acord amb el que preveuen les lleis i la resta de l'Ordenament Jurídic.
- Qualsevol altra que els reconeguin la legislació vigent.

### Deures

- Els ciutadans i ciutadanes, en llurs relacions amb les Administracions Públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la

diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics.

- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del serveis o la realització del tràmit.
- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.

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

- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de seguretat.
- Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguretat Ciutadana.
- Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data 24 de Febrer de 2015.
- Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

#### Règim Econòmic aplicable

Les taxes i preus públics establerts a les ordenances fiscals aprovades.

#### Recomanacions

- Consultar prèviament per telèfon o al web municipal els tràmits que es necessitin gestionar i la documentació que cal portar.
- Informar dels errors o incidències que es detectin, tant en la informació com en qualsevol altre aspecte ens ajuda a millorar.

#### CARTA DE SERVEIS DE L'ESCOLA D'ART ILLA

## 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

Formar professionals del disseny de moda, del disseny gràfic i de la il·lustració, a partir de la suma d'art i disseny, és a dir que, formem professionals del disseny (formació professional), des d'una vessant artística, des de la creativitat, fomentant l'ambient creatiu.

### Serveis

L'oferta educativa es centra en la formació professional reglada, amb la impartició de cicles formatius de grau superior d'arts plàstiques i disseny sota la filosofia d'una especial atenció a la correcta orientació del centre cap a l'alumnat, en tant que escola acollidora i integradora, propera a l'alumne, i amb l'objectiu de potenciar la seva motivació i implicació en tot el seu procés d'aprenentatge de cara a una formació professionalitzadora i estretament vinculada a la realitat professional.

S'ofereixen cicles formatius en Gràfica Publicitària, Il·lustració i Estilisme d'Indumentària que són ensenyaments de caràcter postobligatori que donen lloc a la titulació de Tècnic Superior.

A més a més, l'escola realitza una oferta de formació artística, cursos, tallers, seminaris, etc, de caràcter no reglat, i sobre diferents disciplines artístiques. Es tracta d'una programació de tallers i cursos amb vocació de formació artística contínua i permanent relacionada amb diferents aspectes de les arts (i artesanies) contemporànies i del disseny. Els cursos són de caràcter pràctic en general, però també s'oferten cursos més de perfil teòric.

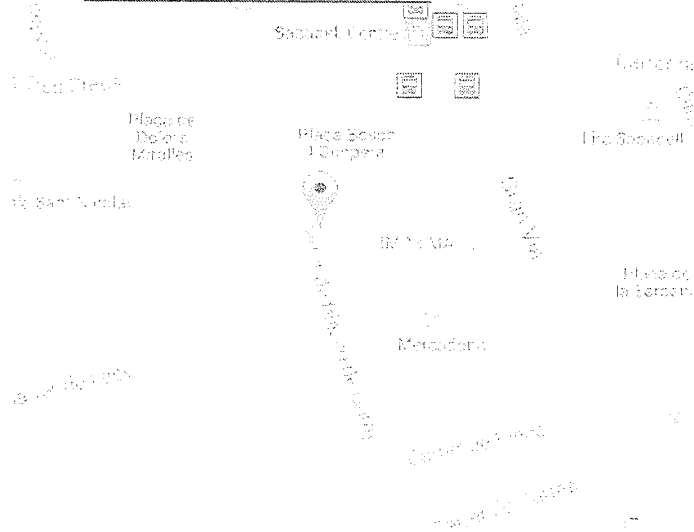
## UNITAT RESPONSABLE

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:

	<b>Autobusos</b>	<b>urbans:</b>	<a href="http://www.tus.es">www.tus.es</a>
<b>Parades</b>			<b>properes</b>
c. de la República	L4 L5 L11	L4 L5 L11 L44 L55 L80	L80
Antoni Llonch	L4 L5 L11	L44 L55 L80	F4 F5
Gran Via	L5	L55	F5
Tres Creus	L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5		

ILLA, Escola Municipal d'Art i Disseny

Escola Municipal d'Art Illa

Carretera de Barcelona, 208 bis, 08205 Sabadell  
Tel. 93 711 48 05 - 93 711 40 59 Fax 93 710 36 13

Horari Secretaria Matins: De dilluns a dijous de 8.15 a 14 h. Divendres de 8 a 14 h.

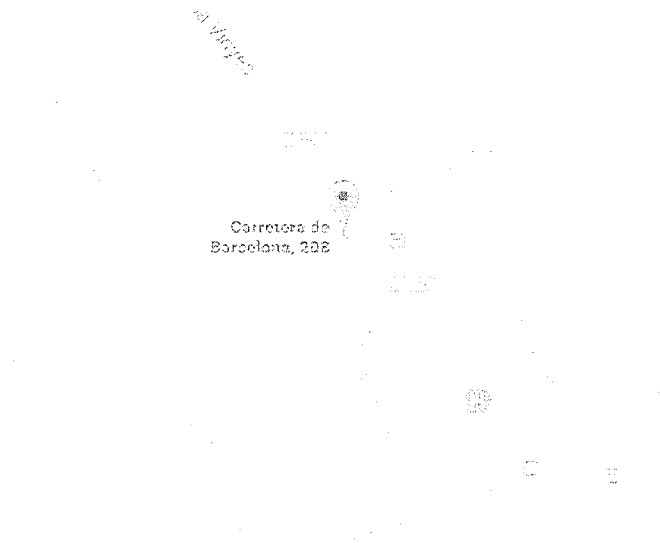
Tardes: Dimarts i dimecres de 16 a 19 h.

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

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



Ajuntament  
de Sabadell



Com arribar-hi:

Autobusos		urbans:	<a href="http://www.tus.es">www.tus.es</a>
Parades			properes
Bombers	L8	F1	F2
Gegants	de	Gràcia	L11
Jocs		Florals	L11
Latorre	L11	F1	F2
Sant		Ferran	L11
Vapor Llonch	L8 F1 F2		

## COMPROMISOS I INDICADORS

### CICLES FORMATIUS DE GRAU SUPERIOR

#### 1. Àmbit Pedagògic

➤ Facilitar a l'alumnat informació sobre l'escola.

Oferirem eines d'informació sobre el funcionament del centre a nivell acadèmic, organitzatiu i logístic.

- Indicador: Es publicarà cada curs escolar la Guia de l'estudiant.

➤ Facilitar espais d'opinió de l'alumnat per la millora de la pràctica educativa.

Oferirem espais de trobada d'alumnes amb l'equip directiu per recollir propostes de millores en les qüestions pedagògiques.

- Indicador: Es farà com a mínim una trobada trimestral en format reunió de delegats i delegades.

➤ Impulsar l'acció tutorial.

Oferirem a l'alumnat, i a les seves famílies, un acompanyament tutorial integral.

- Indicador 1: S'oferirà mínim una trobada a l'alumnat i les seves famílies a l'inici del curs.
- Indicador 2: S'oferirà com a mínim dues tutories durant el curs a cada alumne.

➤ Fomentar el desenvolupament de projectes transversals entre l'alumnat.



Oferirem a l'alumnat realitzar projectes en col·laboració amb els cicles formatius de les altres especialitats, entre els mòduls d'un mateix curs i entre cursos d'un mateix mòdul.

- **Indicador:** Es farà mínim un projecte transversal per a cadascun dels cicles.
  - Promoure accions per mostrar les creacions de l'alumnat posant en pràctica els seus coneixements.

Realitzarem accions adreçades a mostrar el treball de l'alumne en el seu entorn.

- **Indicador :** Es realitzarà mínim un projecte per cycle on l'alumnat mostrarà el seu treball en diferents formats: exposicions, mostres, desfilades, ...etc.
  - Millorar el coneixement pràctic de l'àmbit d'estudi a través de formacions amb professionals en actiu.

Oferirem continguts curriculars comptant amb professionals en actiu externs al centre.

- **Indicador:** Es realitzaran mínim un workshop, conferència, taller, etc. d'experts professionals de l'àmbit d'estudi.
  - Potenciar l'ús d'una tercera llengua (anglès) en els continguts dels diferents mòduls.

Oferirem la incorporació de l'anglès en alguna activitat d'ensenyament-aprenentatge dels diferents mòduls.

- **Indicador:** Es farà com a mínim una activitat d'ensenyament-aprenentatge en anglès.
  - Impulsar la millora de l'acció docent del professorat a nivell pedagògic i professional a través de la formació.

Oferirem accions formatives per al professorat.

- **Indicador:** Oferta mínima d'una acció formativa per al professorat.

## 2. Àmbit de vinculació amb l'entorn laboral.

- Impulsar la relació amb l'entorn productiu.

Oferirem a l'alumnat empreses per fer els convenis de la Formació en Centres de Treball.

- **Indicador :** Oferir mínim un conveni per a cada alumne de 2n curs.
  - Promoure l'emprenedoria.

Orientarem cap a l'emprenedoria i la inserció laboral a través de programes i viviers d'empresa.

- **Indicador:** Oferir mínim una sessió informativa sobre emprenedoria per curs escolar.
  - Promoure la posta en marxa de projectes reals amb l'entorn productiu.

Impulsar projectes reals de col·laboració amb empreses, entitats i altres agents de l'entorn.

- **Indicador :** Es participarà mínim en dos projectes reals de col·laboració amb entitats, agents, empreses, institucions, etc. per curs escolar.

## 3. Àmbit d'accés al servei

- Afavorir l'equitat en l'accés als ensenyaments artístics de l'Escola IIIa.

Oferirem una tarifació social en funció dels llindars de renda i dels membres de la unitat familiar.

- Indicador : Incloure a les Ordenances de taxes la tarifació social.

- Resoldre amb rapidesa les sol·licituds de revisió de les tarifes a les famílies en situació socioeconòmica desfavorable sobrevinguda.

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

- Indicador : Nombre de revisions resoltes abans d'un mes segons les demandes.

#### ILLA OBERTA – TALLERS D'ART

➢ Oferir activitats no reglades de formació artística variada, flexible i innovadora. Programarem tallers i cursos sobre diferents disciplines artístiques i de disseny adreçades al conjunt de la ciutadania.

- Indicador: Oferta infantil de mínim tres tallers d'art de caràcter anual.
- Indicador: Oferta per a adults mínim tres Tallers d'Art-Illa Oberta i cinc cursos monogràfics.

*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@aisabadell.cat](mailto:educacio@aisabadell.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@aisabadell.cat](mailto:transparencia@aisabadell.cat)

#### DRETS I DEURES

Els Drets i deures són els que estableix la normativa legal vigent i que es publiquen en les Instruccions de curs del Departament d'Ensenyament dels ensenyaments artístics.

Aquests queden recollits a la Guia de l'estudiant de l'Escola D'art Illa.

## RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI

### Taxes i preus públics:

Ordenança Fiscal 3-17 Serveis d'Ensenyament Municipal de caràcter reglat.

### Normes vinculades:

- ✓ *Resolució que estableix les normes de preinscripció i matriculació als centres que imparteixen ensenyaments d'arts plàstiques i disseny.*
- ✓ *Instruccions de curs Departament d'Ensenyament.*
- ✓ *DECRET 16/1999, de 26 de gener, pel qual s'estableix el currículum dels cicles de formació específica de grau superior d'arts plàstiques i disseny en estilisme d'indumentària i en modelisme d'indumentària de la família professional de les arts aplicades a la indumentària.*
- ✓ *LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.*
- ✓ *REAL DECRETO 596/2007, de 4 de mayo, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño.*
- ✓ *LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació*
- ✓ *DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.*
- ✓ *Real Decreto 1431/2012, de 11 de octubre, por el que se establece el título de Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño en Gráfica Publicitaria perteneciente a la familia profesional artística de Comunicación Gráfica y Audiovisual y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas.*
- ✓ *Real Decreto 1433/2012, de 11 de octubre, por el que se establece el título de Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño en Ilustración perteneciente a la familia profesional artística de Comunicación Gráfica y Audiovisual y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas.*
- ✓ *DECRET 28/2014, de 4 de març, d'ordenació general dels ensenyaments professionals d'arts plàstiques i disseny, i de modificació del Decret 284/2011, d'1 de març, d'ordenació general de la formació professional inicial.*
- ✓ *DECRET 245/2016, de 26 d'abril, pel qual s'estableixen els currículums dels cicles formatius de grau mitjà i grau superior d'arts plàstiques i disseny de la família professional artística de comunicació gràfica i audiovisual.*

## CARTA DE SERVEIS PROMOCIÓ ECONÒMICA

### 1. 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.

### 2. MISSIÓ I SERVEIS

- Missió

Impulsar el desenvolupament local i la promoció econòmica de Sabadell oferint suport a les persones per ajudar-les a canviar de feina o incorporar-se al mercat treball, i



suport a les empreses per a que neixin i es consolidin al territori i alhora generin ocupació.

- **Serveis**

Els nostres serveis s'emmarquen en aquests àmbits d'actuació:

**Formació**

Programa de formació presencial i on-line de diferents especialitats obert a persones que desitgin actualitzar coneixements i adquirir noves eines per millorar les seves competències professionals. Aquests són els serveis més destacats:

- a) Formació per a persones majors de 16 anys, prioritàriament en situació d'atur, amb la possibilitat d'obtenir un certificat de professionalitat.
- b) Formació contínua a mida de les empreses i per a les persones majors de 16 anys que volen millorar la seva qualificació.
- c) Formació per a joves que han abandonat els estudis sense obtenir-ne una titulació o que un cop obtinguda volen incrementar les seves possibilitats d'incorporació al mercat laboral.
- d) Formació tecnològica amb opció d'acreditar competències digitals.
- e) Formació a distància d'un ampli ventall de cursos optant a un Certificat d'Aprofitament emès pel Ministeri d'Educació.

A través de l'apartat web <http://www.vaporllonch.cat/calmolins> es pot consultar tota l'oferta formativa vigent.

**Ocupació**

Programes d'un ampli ventall d'oficis que permet als participants tenir un contracte laboral de l'administració pública per a realitzar obres i serveis per a la ciutat. El requisit ineludible per participar és estar en situació d'atur i en funció de cada programa també hi ha altres condicionants, com per exemple, estar empadronat/da a Sabadell, tenir determinada edat, etc.

A través d'aquests programes és habitual donar preferència a aquelles persones amb més dificultats per accedir al mercat laboral com és el cas de persones en situació d'atur de llarga durada. Mitjançant l'apartat web <http://www.vaporllonch.cat/ocupacio-publica-serveis-per-a-la-comunitat> es pot ampliar la informació.

Per a la majoria de les convocatòries que puguin sorgir convé estar inscrit a l'OTG, ja que és des d'allà d'on ens deriven els usuaris/es. Altres convocatòries es publiquen exclusivament a través de la Borsa de treball on line, [www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat), on es detallen els requisits de cada procés de selecció.

**Orientació professional i borsa de treball**

Serveis de suport a les persones en el seu procés de recerca de feina i serveis a les empreses per ajudar-les en els processos de selecció de personal. Els serveis principals són:

- a) Borsa de treball per posar en contacte les empreses que necessiten cobrir llocs de treball amb les persones que estan buscant feina ([www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat)).
- b) Serveis d'orientació professional per a les persones que busquen feina que van des d'activitats grupals per a la recerca de feina a atencions més personalitzades. Per a determinats col·lectius com joves, majors de 45 anys i persones en tractament de salut mental s'ofereixen serveis específics d'acompanyament a la integració al mercat laboral.
- c) Serveis adreçats a l'alumnat de centres educatius com xerrades de coneixement del mercat laboral o tasteig d'oficis.
- d) Serveis d'assessorament a les empreses per a la recerca de personal (contractes de treball bonificats, les subvencions existents, etc.) i gestió de convenis de pràctiques no laborals.

A través de l'apartat web [www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat) es pot ampliar la informació.

**Creació i consolidació d'empreses**

Serveis de formació i assistència tècnica per a la implantació de noves empreses al municipi i la posada en marxa, el creixement, l'acceleració i la consolidació de projectes empresarials. Els principals serveis són:

- a) Assessorament empresarial en aspectes laborals, fiscals, jurídics, comptables, accés a subvencions, traspàs o expansió del negoci, introducció a la innovació, la internacionalització i altres aspectes de desenvolupament de l'activitat. Així mateix, s'agilitzen els tràmits per a les llicències i permisos per a la creació al desenvolupament d'una activitat.
- b) Les empreses també tenen al seu abast espais de negocis municipals on instal·lar-se per néixer o créixer. En concret, s'ofereixen espais de lloguer en condicions preferents i serveis complementaris al Centre de Promoció Empresarial i Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta
- c) Tallers, seminaris i altres recursos adreçats a centres educatius que vulguin treballar l'emprenedoria de forma dinàmica i creativa.
- d) Foment de l'Economia Social i Solidària amb serveis de formació i acompanyament de projectes pertanyents a aquest sector.
- e) Programa d'intercanvi d'experiències entre persones emprenedores o empresaris nous amb empreses experimentades de la Unió Europea o viceversa.

A través de l'apartat web [www.sabadellempresa.cat](http://www.sabadellempresa.cat) es pot ampliar la informació.

#### Informació i planificació estratègica

L'Observatori de l'Economia Local recull i analitza les dades socioeconòmiques i laborals de la ciutat. Les dades es publiquen per posar-les a disposició de tothom. A la vegada l'Observatori atén comandes d'informació que pot adreçar qualsevol ciutadà des de la pàgina web. <http://www.vaporllonch.cat/observatori-economia-local>. A més, desenvolupa activitats adreçades als centres educatius per fomentar el coneixement i ús de les dades estadístiques.

#### 3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

TREBALL I EMPRESA DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL / PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL S.L

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

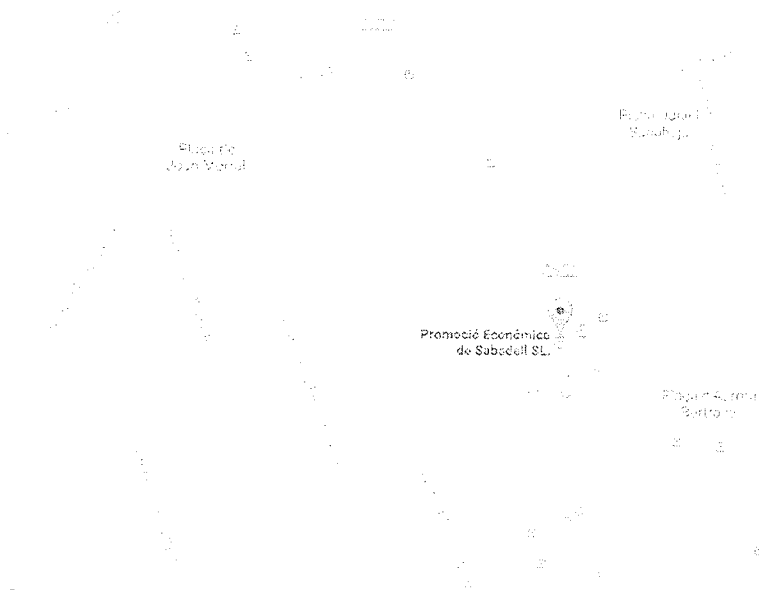
Edifici VAPOR LLONCH: Ctra. de Barcelona, 208 bis 08205 Sabadell

Telèfon: 93 745 31 61

Fax: 93 745 31 97

Adreça electrònica: [peconomica@ajisabadell.cat](mailto:peconomica@ajisabadell.cat)

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



Com arribar-hi:

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

Parades properes:

Vapor Llonch L8

Sant Ferran L11  
Latorre L11

• Punts de prestació dels serveis:  
Equipaments

Horari d'atenció al públic

---

Centre de Formació Cal Molins

C. dels Calders, 32  
08203 Sabadell  
formaciovapor@ajsabadell.cat  
Tel. (+ 34) 93 745 32 23  
Fax (+ 34) 93 745 32 25

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
De dilluns a dijous, de 16 a 18.30 h

Centre de Promoció Empresarial

C. de les Tres Creus, 236  
08203 Sabadell  
promoempresa@ajsabadell.cat  
Tel. (+ 34) 93 748 60 90  
Fax (+34) 93 722 04 20

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
De dilluns a dijous, de 15.30 a 18.00 h

Centre d'Empreses Industrials Can Roqueta

Av. de Can Bordoll, 119  
Polígon Industrial Can Roqueta  
08202 Sabadell  
promoempresa@ajsabadell.cat  
Tel. (+ 34) 93 700 24 30  
Fax (+34) 93 745 31 97

De dilluns a divendres, de 9 a 13.30 h i de  
15.30 a 18.30 h

---

Promoció Econòmica 2.0

- Web corporatiu del grup: <vaporllonch.cat>
- Borsa de treball en línia: <sabadelltreball.cat>
- Oficina d'Atenció a l'Empresa i l'Autònom en línia:<sabadellempresa.cat>

Xarxes socials corporatives: Twitter: @treballempresa / Facebook: sbdtreballemplea /Linkedin:  
vapor-llonch-promoció-econòmica-de-sabadell

---

4. COMPROMISOS I INDICADORS

➤ Promoure la informació i la comunicació amb el ciutadà i la ciutadana:

Publicació de l'Informe Anual d'Activitat al web [www.vaporllonch.cat](http://www.vaporllonch.cat) abans del mes de juny de l'any següent

- Indicador: Informe publicat dins del termini

Publicació de l'oferta formativa ocupacional al web [www.vaporllonch.cat](http://www.vaporllonch.cat) dins de 48 hores laborables des de la notificació de l'aprovació per part de la Generalitat de Catalunya

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

Publicació de l'oferta de programes de Formació i treball al web [www.vaporllonch.cat](http://www.vaporllonch.cat) dins de 48 hores laborables des de la notificació de l'aprovació per part de les entitats subvencionadores

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

Publicació de les ofertes de feina realitzades per empreses en atenció personalitzada i aprovades per Promoció Econòmica al web [www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat) abans de 48 hores laborables des de l'aprovació (a partir del segon semestre del 2017)

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'informació d'orientació professional abans de 30 dies que s'hagin efectuat de forma presencial

- Indicador: Percentatge de sol·licituds d'informació d'orientació professional contestades abans de 30 dies

Publicació al web [www.sabadellempresa.cat](http://www.sabadellempresa.cat) de la relació d'empreses allotjades al Centre de Promoció Empresarial i al Centre d'Empreses Industrials, dins de les 48 hores laborables des de que es produeixi qualsevol canvi

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

➤ Impulsar el treball en qualitat i per processos segons els requisits de la norma ISO 9001:

Renovació i manteniment de la certificació ISO 9001 als serveis de formació ocupacional

- Indicador: certificat de renovació i auditories de seguiment dins del termini

➤ Donar resposta amb celeritat a les consultes, reclamacions i queixes realitzades a través d'instància en qualsevol registre o des del web [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat):

Resposta del 90% abans de 30 dies des de l'entrada de la consulta, reclamació o queixa

- Indicador: percentatge de les consultes, reclamacions i queixes contestades abans de 30 dies sobre el total de les rebudes.

➤ Donar resposta amb celeritat a les sol·licituds d'informació a l'Observatori de l'Economia Local de Sabadell realitzades a través d'instància en qualsevol registre o des de la pàgina web [vaporllonch.cat](http://vaporllonch.cat) i [sabadell.cat](http://sabadell.cat)

Resposta del 90% abans de 10 dies des de l'entrada de la sol·licitud.

- Indicador: percentatge de les sol·licituds contestades abans de 10 dies sobre el total de les rebudes.

## 5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

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

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

Instància als registres municipals

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 transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## 6. DRETS I DEURES

### DRETS:

1. Dret a ser atès o atesa amb equitat, respecte, discreció i confidencialitat en l'atenció i ús dels serveis prestats.
2. Dret a obtenir informació permanent i actualitzada de les activitats i dels nostres serveis.
3. Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a beneficiar-se dels nostres serveis.
4. Dret a expressar els suggeriments de millora, presentar reclamacions, queixes i reconeixement en relació als serveis prestats.
5. Dret a ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei i els resultats obtinguts

### DEURES:

1. Complir els acords amb els professionals en relació a la prestació dels nostres serveis.
2. Respectar i tractar de manera educada al personal de les instal·lacions.
3. Mantenir una actitud de respecte vers a la resta d'usuaris i usuàries.
4. Respectar les normes del centre.
5. Fer un ús responsable de les instal·lacions.
6. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació dels serveis.



7. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei.
8. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.

## 7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

### Taxes i preus

- > Preu lloguer espais del Centre de Promoció Empresarial per a ús privatiu  
<http://www.sabadellempresa.cat/allotjament-empresarial>
- > Preu lloguer espais del Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (FET) per a ús privatiu  
<http://www.sabadellempresa.cat/allotjament-empresarial>

### Taxes i preus públics

- > Preu de matriculació a les activitats formatives vinculades al programa de formació a distància Aula Mentor <http://www.vaporillonch.cat/caimolins/formacio-en-linia-elearning>

### Normes vinculades

#### Normes generals

- > Real Decret 208/1996, de 9 de febrer (BOE núm. 55, de 4 de març de 1996), pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà
- > Llei 39/2015, d'1 d'octubre (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015), del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- > Llei 40/2015, d'1 d'octubre (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015), de Règim Jurídic del Sector Públic.
- > Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre (BOE núm. 298, de 14 de desembre de 1999), de protecció de dades de caràcter personal
- > Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre (BOE núm. 17, de 19 de gener de 2008), pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- > Llei 19/2014, de 29 de desembre (BOE núm. 18, de 21 de gener de 2015), de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- > Resolució 358/VI del Parlament de Catalunya (BOPC núm. 135, de 29 de desembre de 2000), sobre l'elaboració i la distribució de cartes del ciutadà per als serveis públics de competència de la Generalitat.
- > Reglament per a l'ús de la llengua catalana a l'Ajuntament de Sabadell (BOPB núm. 156, de 30 de juny de 2004)

## CARTA DE SERVEIS DE SALUT

### 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 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 Salut té com a missió vetllar per la millora de la salut i contribuir a la qualitat de vida de la població.

### Serveis

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

#### Protecció de la salut

Protegir la salut de la ciutadania, principalment amb la vigilància i el control dels establiments alimentaris, equipaments públics, aigües de consum i lleure i el control de les plagues urbanes.

#### Laboratori municipal

Analitzar les mostres mediambientals d'aigües i/o d'aliments encarregades per l'Ajuntament, altres administracions i/o per particulars.

#### Promoció de la salut

Facilitar que la població adopti i mantingui estils de vida saludables mitjançant intervencions informatives, educatives i de sensibilització.

#### Suport a entitats de salut

Donar suport a les entitats de salut de la ciutat a través de: subvencions periòdiques; difusió i cessió d'espais municipals i gestió de logística associada a esdeveniments a la ciutat; taules participatives com el consell municipal de salut i altres taules sectorials.

## UNITAT RESPONSABLE

### Direcció del Servei de Salut

Carrer de Sant Joan, 24, 08202 de Sabadell

Telèfon: 93 745 31 45

Fax: 93 745 09 70

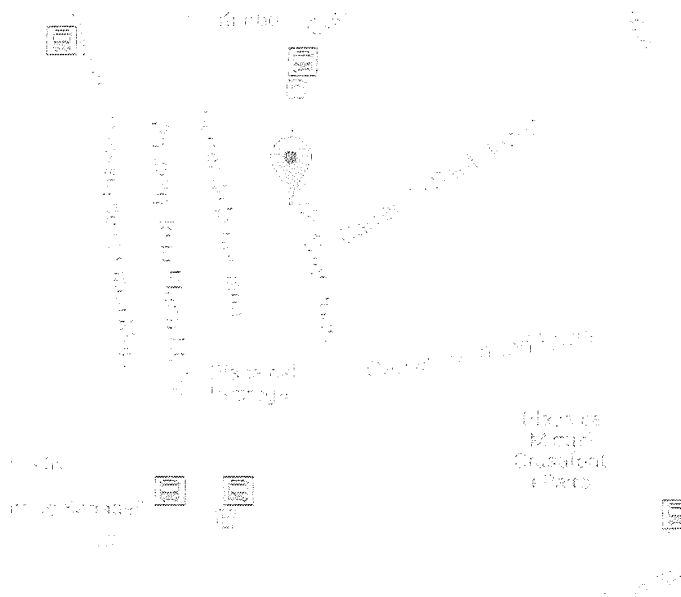
Horari d'atenció: laborables de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

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

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



Ajuntament  
de Sabadell



**Com arribar-hi:**

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

**Parades properes :**

- La República 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

#### **Protecció de la salut i Laboratori municipal**

Pl. Gas, 2

08208 Sabadell

Telèfon 93 726 47 00 ext. 5

Fax 93 726 24 18

Horari de 9:00 a 14:00 h

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

Web

**PROTECCIÓ – Laboratori Municipal**

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/laboratori-de-salut-publica>

**PROTECCIÓ – Seguretat Alimentària**

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/aliments-i-establiments-alimentaris>

**PROTECCIÓ - Salut Ambiental i Control de Plagues:**

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/salut-ambiental-control-plagues>

#### **Promoció de la salut**

Rambla de Sabadell, 69

08201 Sabadell

Telèfon 93 745 34 05

Fax 93 745 34 06

Horari de 9:00 a 14:00 h

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

Web

PROMOCIÓ – Estils de vida i salut

<http://www.sabadell.cat/ca/serveis-de-salut/estils-de-vida-i-salut>

## COMPROMISOS I INDICADORS

- 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)).

Respondrem el 90% abans de 30 dies

- Indicador: Percentatge de respostes fetes abans de 30 dies sobre el total.

### Protecció de la salut

- Reduir el riscs per a la salut d'establiments i equipaments públics quant a legionel·losi.

Controlarem la vigència de les certificacions emeses per les empreses autoritzades

- Indicador: Nombre de certificacions controlades respecte a les que caduquen a l'any en curs.

Realitzarem anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.

- Indicador: Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades.

- Reduir el risc de transmissió de malalties a causa dels tatuatges i pírcings

Farem el 100% de les inspeccions per autorització sanitària d'establiments de tatuatges, pírcings i micropigmentacions sol·licitades.

- Indicador: Nombre d'inspeccions per autorització sanitària realitzades respecte al total de sol·licituds.

- Vigilar i controlar les plagues urbanes.

Actuarem en el 100 % de les incidències comunicades per la ciutadania .

- Indicador: Nombre d'actuacions realitzades respecte a les incidències comunicades.

- Reduir els risc d'emmalaltir a causa dels aliments

Farem, anualment, el 100 % de les inspeccions de risc alt de nous establiments.

- Indicador: Nombre d'inspeccions d'alt risc fetes respecte al total de nous establiments

- Treballar amb el compromís de millora continua.

Mantindrem la Certificació ISO9001:2008

- Indicador: Superar l'auditoria anual de l'empresa certificadora

### Laboratori municipal

- Realitzar les anàlisis sol·licitades pels diferents clients.

Respondrem el 100% de les sol·licituds d'anàlisis.

- Indicador: Nombre de respostes respecte al nombre de sol·licituds

- Treballar amb les tècniques analítiques oficials i amb el compromís de millora continua.

Mantindrem la Certificació ISO9001:2008

- Indicador: Superar l'auditoria anual de l'empresa certificadora

### Promoció de la salut

- Informar i sensibilitzar les persones joves sobre sexualitat, afectivitat i prevenció de Sida o malalties transmissibles.

Oferirem un mínim d'una activitat educativa sobre sexualitat, afectivitat i prevenció de Sida i altres malalties transmissibles a les aules dels centres educatius públics de secundària

- Indicador: Nombre d'activitats realitzades en centres educatius de secundària públics.

- Informar i sensibilitzar els joves sobre el consum de drogues, principalment alcohol, tabac i cannabis.

Oferirem un mínim d'una activitat educativa sobre prevenció del consum de drogues (alcohol, tabac i cànnabis) als centres educatius públics de secundària.

- Indicador: Nombre d'activitats realitzades en centres educatius de secundària públics.

- Promoure estils de vida saludables en els àmbits de l'alimentació, l'exercici físic i la millora de la salut mental (prevenció de trastorns mentals).

Realitzarem un mínim del 80% dels assessoraments, tallers i sessions sol·licitats.

- Indicador: Nombre d'assessoraments, tallers i sessions realitzats, respecte al nombre de sol·licituds

### Suport a les entitats de salut

➤ Donar suport als projectes i accions de les entitats locals de l'àmbit de la salut. Convocarem anualment subvencions per a projectes d'entitats de salut que es despleguin a Sabadell i contribuirem a la difusió i realització dels que responguin als objectius de la regidoria.

- Indicador 1: Nombre de convocatòries anuals de subvencions.
- Indicador 2: Nombre d'activitats promogudes per entitats de salut a les que s'ha donat suport.

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

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

Instància als registres municipals

Telèfon: 010 o 937453145 si truca de fora de Sabadell

Lloc de web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) apartat “contacta “

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

### DRETS I DEURES

Drets:

Dret a l'atenció i a la informació sobre les competències del servei

Dret a la informació entenedora i completa

Dret a rebre assessorament sobre qualsevol tràmit del servei

Dret a conèixer la identitat de la persona que s'ocupa de cada tema

Dret a no haver de presentar documents que es troben en poder de l'administració

Dret a conèixer l'estat de tramitació dels seus documents

Dret a obtenir resposta de les queixes i suggeriments presentats

Dret a un tractament equitatiu amb respecte i discreció

Dret a la confidencialitat

Deures:

Deure de respectar els horaris del servei

Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa

Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal del servei

### REGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

Taxes i preus públics:

Ordenança municipal 3.12 “Taxa per al serveis d'inspecció sanitària, autorització sanitària i protecció de la salubritat pública “

Ordenança municipal 5.1 “Preu públic sobre els serveis pretats al Laboratori municipal”

Normes vinculades al servei :

Llei 18/2009 de Salut Pública



Ajuntament  
de Sabadell

**Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques**

**Reial Decret 865/2003 i Decret 352/2004 de Prevenció i control de la Legionel·losi**

**Decret 90/2008 que regula les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing i estableix l'obligació de disposar d'Autorització Sanitària de funcionament**

**Reglament (CE) 852/2004 relatiu a l'higiene dels productes alimentaris**

**Reial Decret 3484/2000 de normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.**

**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.**

**Normativa municipal de subvencions vigent.**