



## CARTA DE SERVEIS DELS CENTRES CÍVICS

---

### 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**

Els centres cívics de Sabadell són equipaments municipals de proximitat, que tenen com a objectiu principal oferir espais als ciutadans i ciutadanes de Sabadell on poder desenvolupar accions cíviqües, socials, culturals, esportives, de lleure i d'altres que tinguin interès públic, així com afavorir la participació de la ciutadania en aquells assumptes de la comunitat que fomentin la difusió de valors i la convivència intercultural, generacional i associativa.

#### **Serveis**

- a. Cedim espais per a la realització d'activitats que tinguin per objectiu el desenvolupament social, cultural, de lleure i promoure l'associacionisme i la participació.
- b. Posem a disposició de la ciutadania espais de relació, amb jocs i premsa
- c. Facilitem l'accés a internet mitjançant Espai Internet, reserva d'ordinadors i wifi.
- d. Posem a disposició de la ciutadania i entitats els espais d'exposicions.
- e. Oferim un servei complementari de bar als Centre cívic de Sant Oleguer, Gràcia i Creu Alta (Cal Balsach).
- f. Acollim serveis municipals descentralitzats com ara: Treball i empresa, Joventut, Oficines SAC, Acció Social...

#### **A qui va dirigit i condicions per accedir-hi.**

Les administracions públiques, les entitats i les empreses privades, associacions i grups no formals poden sol·licitar l'ús dels espais disponibles als centres. La cessió d'espais i l'ús temporal de les dependències comunes dels centres es cedeixen amb un ordre que prioritza les institucions públiques i les associacions inscrites al Registre Municipal d'Entitats, tal i com recull el Reglament d'ús de Centres Cívics.

### 3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

---

#### EL SERVEI DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

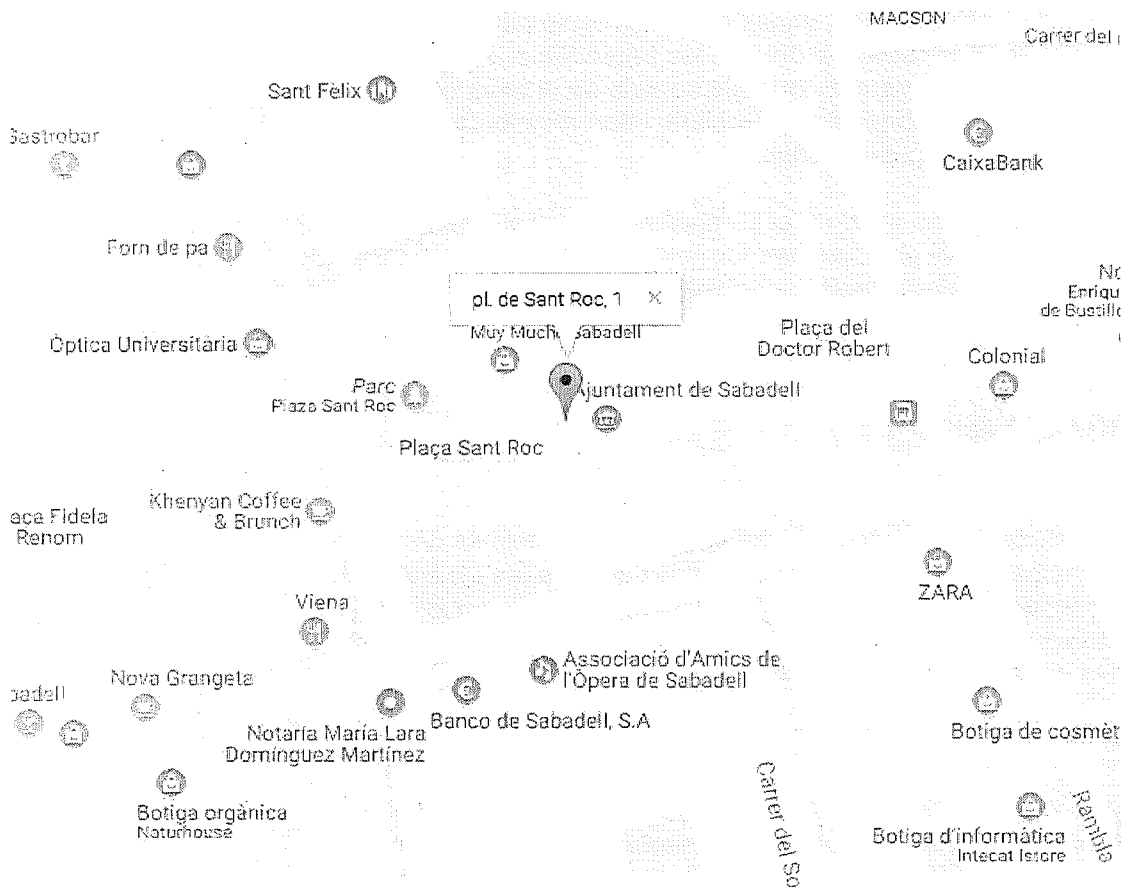
pl. de Sant Roc, 1 - 2a planta

Telèfon: 93 745 31 84

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

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

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



#### 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 Joan** : L4,L5,L12,L44,L55,F4,F5,  
**Tres Creus** : L4,L5,L12,L44,L55,F4,F5,



## EQUIPAMENTS I HORARIS

Centre Cívic	Adreça	Codi postal	Telèfon
Centre Cívic de Sant Oleguer	Sol i Padris, 93	08203	93 712 00 00
Centre Cívic de Creu Alta (Cal Balsach)	Crta. de Prats 16-34	08208	93 724 77 27
Centre Cívic de Can Puiggener	Pl. del Primer de Maig, 1	08208	93 723 78 09
Centre Cívic de Ca n'Oriac	Arousa , 2	08207	93 723 14 95
Centre Cívic Dc Josep M. Plans (Can Deu)	Portal de la Floresta, 24	08207	93 716 97 52
Centre Cívic de Can Rull	Sant Isidor, 51	08206	93 723 11 99
Centre Cívic Can Llong-Castellarnau	Avda. Estrasburg, 82	08206	93 723 66 00
Centre Cívic de la Concòrdia	Lusitània, 3	08206	93 746 25 18
Centre Cívic de Gràcia	Pl. del Treball, 1	08205	93 710 90 60
Centre Cívic de Creu de Barberà	Pl. Castelao, 1	08204	93 711 68 57
Centre Cívic de Torre-romeu	Plaça Montcortés, 1	08202	93 727 10 83
Centre Cívic de Poblenou	Remei 1-9	08202	93 727 22 79
Espai Polivalent del Parc del Nord	Ronda Navacerrada, 58	08207	93 723 14 95

Al lloc web <http://www.sabadell.cat/ca/ccivics> podeu consultar el detall de tots els centres cívics i els horaris de cadascun d'ells.

Plànol de localització:

<http://sal.sabadell.cat/Planol/?idsubcat=70>

#### **4. COMPROMISOS I INDICADORS**

---

- Cedir espais per a la realització d'activitats.

##### **Respondrem en un termini de 7 dies hàbils en el 80% de les peticions**

- Indicador: Nombre de sol·licituds contestades en el termini de 7 dies hàbils sobre el total de sol·licituds rebudes.

- Mantenir els espais dels centres en òptimes condicions per la realització de les activitats

##### **Posarem a disposició de les entitats usuàries qüestionaris per quantificar el grau de satisfacció puntuant d'1 a 3. (1 mínim 3 màxim) amb el compromís que els resultats siguin 2 o més.**

- Indicador 1: Nombre de qüestionaris rebuts
- Indicador 2: Publicant anualment els resultats dels qüestionaris.

- Mantenir en condicions òptimes d'ordre i higiene els espais de relació, així com una infraestructura adequada i en bon estat

##### **Recollirem les reclamacions i gestionarem la seva resolució no superant les 2 queixes documentades cada mes a cada centre cívic.**

- Indicador: Nombre de reclamacions rebudes mensualment.

- Informar del funcionament dels centres.

##### **Publicarem una memòria anual on es recolliran les activitats i nombre d'usos.**

- Indicador: Memòria publicada abans del mes de maig de l'any següent

- Publicar les activitats programades a cadascun dels centres a l'inici de cada curs d'activitat

##### **Publicarem al web de centres cívics i als plafons d'anuncis dels centres les activitats de curs sol·licitades i programades, abans del 15 de setembre de cada any.**

- Indicador: Publicació feta dins el termini.

- Promoure la implicació i interacció de les entitats en els centres cívics.

##### **Convocarem reunions amb entitats usuàries dels centres cívics, garantint que el llarg d'un any es faci, com a mínim, una reunió a 6 centres diferents.**

- Indicador: Nombre de reunions anuals

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

##### **En contestarem el 80% abans de 15 dies.**

- Indicador: percentatge de respostes fetes abans de 15 dies sobre el total de consultes suggeriments o queixes



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

---

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

- Correu electrònic del servei: [ccivics@ajsabadell.cat](mailto:ccivics@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 Regidoria de transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## 6.- DRETS I DEURES

---

Tal i com recull el Reglament d'ús de Centres Cívics de Sabadell el més destacat dels drets i deures de les persones usuàries són els següents

**Drets.** Qualsevol ciutadà/na o entitat té els drets següents:

- A utilitzar els diferents espais que componen els centres cívics.
- A trobar en òptimes condicions de salubritat i higiene els espais d'ús comú i les sales i tallers de cada equipament.
- Ser tractat amb respecte.

**Deures.** Els usuaris i/o les entitats tenen els deures següents:

- Respectar els horaris d'obertura i tancament i els assenyalats quan l'equipament ha estat cedit.
- Mantenir els espais en les mateixes condicions en què es trobaven abans d'ésser utilitzats o cedits.
- Respectar l'aforament de l'espai cedit, el control del qual serà responsabilitat del sol·licitant.
- Tractar amb respecte la resta d'usuaris i el personal municipal.
- Seguir les indicacions del personal municipal responsable de la instal·lació.

**Deures dels organitzadors de les activitats**

- Abonar, si s'escau, les taxes que regulen l'ús d'equipaments cívics, culturals i educatius.
- Destinar l'espai cedit a les finalitats que li siguin pròpies i a l'activitat per la qual li ha estat concedit.
- Fer-se responsable dels danys que pugui ocasionar l'activitat per la conducta dels assistents a l'acte o activitat als béns, les instal·lacions, les infraestructures o a terceres persones.
- Realitzar activitats que no suposin cap tipus de perill ni per a les persones que hi assisteixen ni per al propi equipament.
- No manipular els aparells especialitzats de què disposi l'equipament ni les cabines de les sales d'actes o auditoris. Aquests hauran de ser-ho per professionals tècnics que determinarà l'Ajuntament.
- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral, de seguretat social i de prevenció dels riscos laborals, així com d'altra normativa sectorial d'aplicació, i acreditar-ne el compliment a requeriment municipal.

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

---

**Taxes i preus públics**

Taxa per la utilització privativa d'equipaments culturals, cívics i educatius municipals.

**Normes vinculades al servei**

Reglament d'ús dels Centres Cívics de Sabadell

## **8. CONDICIONS PER SOL·LICITAR UN ESPAI:**

---

Per sol·licitar un espai s'ha de demanar amb un mínim de 15 dies d'antelació i es tramitarà mitjançant un formulari que es troba a la web municipal (<http://www.sabadell.cat/ca/ccivics>) o bé presencialment a les oficines del Servei d'Atenció al ciutadà mitjançant instància.

Les sol·licituds d'un espai per activitats de llarga durada (de curs), s'han de presentar abans de la finalització del curs anterior.

Un cop confirmada la reserva de l'espai sol·licitat, s'ha d'abonar, si s'escau, la taxa corresponent vigent a les ordenances municipals, entre 7 i 10 dies abans de la utilització de l'espai.