

Carta de serveis de Cooperació i Nova Ciutadania C-6/2021

	Avinguda de Barcelona, 41
Telefònicament:	93 477 00 51
Web municipal:	www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e
Correu electrònic:	solidaritat@sjdespi.cat
Qui hi pot accedir?	
Totes les persones que s'adrecen a l'Ajuntament de Sant Joan Despí per sol·licitar informació referent als àmbits de cooperació, solidaritat i nova ciutadania, així com les entitats i ONG municipals.	
Persona responsable	
Cap de Cooperació i Nova Ciutadania: Núria Font	
Responsable política: Margi Gual	
Adscrit a l'Àrea de Serveis a la Persona	
Horaris i adreça	
Adreça: L'Àrea. Avinguda de Barcelona, 41	
Horaris:	
De l'1 d'octubre al 30 de juny	
De dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 hores	
Dimecres de 8.30 a 14.00 i de 16.30 a 19.00 hores	
Des de l'1 de juliol al 30 de setembre	
De dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 hores	
Drets i deures dels usuaris i usuàries	
<ul style="list-style-type: none">• Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.• Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.• Dret a rebre assessorament i acompanyament en les necessitats derivades de la situació d'ésser persona nouvinguda.• Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.	

Carta de serveis de Cooperació i Nova Ciutadania C-6/2021

- Dret a ser assistit pel servei, amb els recursos municipals de què disposi.
- Dret a sol·licitar els recursos municipals per afavorir el correcte desenvolupament de les activitats de l'entitat, d'interès per a la ciutat.
- Dret a ser informat pel servei en relació als recursos municipals autoritzats pel desenvolupament de les activitats de l'entitat.
- Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment, concretament en els informes d'estrangeria.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Deure de fer un bon ús dels recursos municipals concedits per al correcte desenvolupament de les activitats de l'entitat/ONG.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis prestats pel Departament de Cooperació i Nova Ciutadania.

Normativa reguladora

- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (vigent fins al 2 d'octubre de 2016).
- Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).
- Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei Orgànica 14/2003, de 20 de novembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Instrucció DGI/BSF/1/2014 per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.

Carta de serveis de Cooperació i Nova Ciutadania C-6/2021

- Decret de mesures d'autoprotecció.
- Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Llei de bases de règim local de Catalunya.
- Llei de règim fiscal de les entitats sense finalitats lucratives.
- Llei d'associacions sense ànim de lucre.
- Llei del voluntariat.
- Llei general de subvencions i contractes.
- Llei general pressupostària.

Compromisos de qualitat

- Garantir un tracte amable i confidencial per part de tot el personal que des del Departament atén la ciutadania i les entitats/ONG.
- Oferir la informació de forma entenedora i concisa.
- Resoldre els informes d'arrelament en els terminis establerts per llei.
- Garantir la divulgació de les bases de subvencions, segons marca la llei.
- Valorar els projectes presentats a demanda de subvenció, a partir dels criteris establerts a les bases de subvencions.
- Treballar amb tots els recursos de què disposa el Departament per afavorir la participació del màxim nombre d'entitats locals, crear espais de treball conjunt i vies d'avaluació i millora, en el marc de la Comissió de Solidaritat.
- Afavorir la divulgació de les activitats de les entitats dins dels diferents mitjans de difusió per aquesta finalitat.

Taxes i/o preus públics (segons ordenances fiscals en vigor)

Els serveis del Departament de Cooperació i Nova Ciutadania són gratuïts, excepte:

- Informes d'estrangeria d'adequació de l'habitatge. Taxa 38,22 €
- Informe d'estrangeria d'adequació de l'habitatge per renovació de les autoritzacions de residència en virtut de reagrupament familiar. Taxa 38,22 €
- Preus públics establerts a les ordenances municipals vigents (en el cas d'entitats o col·lectius que facin activitats fora de conveni)

Indicadors de gestió i avaluació

- Nombre d'alumnes d'escoles de primària que han participat als tallers de drets

Carta de serveis de Cooperació i Nova Ciutadania C-6/2021

de l'infant.

- Nombre d'alumnes dels IES que han assistit a les xerrades dels defensors dels drets humans
- Nombre de revistes *Utopies* distribuïdes
- Nombre de sol·licituds d'arrelament i adequació d'habitatge ateses
- Nombre d'alumnes dels cursos d'acollida, recepció i integració per a persones nouvingudes
- Nombre de projectes de cooperació internacional subvencionats
- Nombre de convenis amb entitats.
- Valoracions qualitatives dels tallers de drets de l'infant.
- Valoracions qualitatives rebudes per la Comissió de Solidaritat.

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-les, l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot formalitzar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment: Camí del Mig, número 9

Telefònicament: 93 480 60 00

Web municipal: www.sjdespi.cat

Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: Gener 2021

Data de retiment de comptes dels indicadors: Febrer de 2022