

# PARTICIPACIÓ CIUTADANA

El Departament de Participació Ciutadana treballa directament amb el conjunt de les entitats i col·lectius no constituïts d'Olesa de Montserrat.

Les entitats d'Olesa de Montserrat conformen una xarxa social activa a les que cal reconèixer l'esforç i el treball que realitzen i que queda reflectit en els nombrosos actes en els que participen i en els que realitzen de manera autònoma al llarg de l'any.

Les entitats s'inscriuen en el que anomenem el Registre Municipal d'Entitats i que és requisit indispensable per poder acollir-se a les convocatòries de subvenció, sol·licitar sense cost l'ús dels equipaments municipals i del material.

El departament està al costat de les diferents entitats, fent acompanyament en aquells processos i procediments de més complexitat i, de la mateixa manera, ha acompanyat processos individuals fent suport per aconseguir els objectius.

Des de Participació Ciutadana es coordina la tasca dels agents cívics, professionals que a peu de carrer, informen i fan suport a la ciutadania, a l'hora que fan d'altaveus de les incidències que es detecten i donen suports als diferents departaments en les seves campanyes informatives.

D'altra banda el departament planifica i duu a terme, amb altres departaments de l'Ajuntament, processos participatius adreçats a la ciutadania en general, a través de la plataforma [DECIDIM Olesa](#).

La Participació Ciutadana ha de ser un eix transversal en el conjunt dels departaments de l'Ajuntament. Entenem que ha de ser un element a tenir en compte en la planificació i el desenvolupament de diferents projectes, ja siguin urbanístics, socials, culturals, festius, esportius, de joventut, de medi ambient, des de la fase de disseny.

En els darrers temps la participació de la ciutadania està adquirint noves dimensions, amb la incorporació de les noves tecnologies les formes i fórmules s'estan ampliant, tot i així també és necessari poder també acompanyar aquelles formes més tradicionals.

## Quin servei oferim?

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Gestió del Registre Municipal d'Entitats.
- Organització i seguiment dels Consells de Participació Ciutadana.
- Suport a les entitats.
- Convocatòria i posta en marxa de processos participatius.
- Coordinació de la Mostra d'Entitats.
- Cessió d'ús de locals municipals.
- Sessions formatives/informatives a les entitats.

- Campanyes de sensibilització de civisme.
- Suport a la ciutadania a peu de carrer amb els agents cívics.
- Suport als diferents departaments de l'Ajuntament en les seves campanyes informatives i de sensibilització.
- Assessoraments als diferents departaments pel foment de la participació ciutadana en els seus projectes.
- Dinamització de les entitats en activitats compartides.
- Suport a la ciutadania i a les entitats en processos participatius a través de la plataforma DECIDIM Olesa
- Dinamització de la participació ciutadana.
- Suport a les entitats tant en tràmits com en l'organització d'activitats.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la participació ciutadana.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

## A qui adreçem aquest servei?

Conjunt d'entitats d'Olesa de Montserrat i ciutadania en general que pot participar en els diferents processos participatius.

## Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Per donar-se d'alta com a entitat en el Registre Municipal d'Entitats, cal presentar a través de la [Seu electrònica](#):
  - [Annex de Sol·licitud d'Alta](#)
  - Estatuts i acta de fundació de l'entitat que han estat registrat al corresponent registre.
  - Inscripció al Registre d'Entitats de la Generalitat de Catalunya o al Registre que li correspongui.
  - El CIF de l'entitat, i en el seu cas amb una certificació del secretari/ària de l'entitat conforme és baixat d'internet o còpia de l'original.
  - El NIF del/de la president/a
  - L'acta on consti la designació de la Junta directiva de l'entitat signada o document oficial de designació de membres de la Junta Directiva, acompanyat si no hi consta del llistat amb el telèfon i adreça electrònica dels diferents càrrecs

Les entitats han de mantenir actualitzada la informació, especialment la referida a les persones que conformen la Junta Directiva.

## On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada



Casa de Cultura, c. Salvador Casas, 26



93 778 00 50 Ext. 3160

648 10 36 47



[www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat)



[participacio@olesademontserrat.cat](mailto:participacio@olesademontserrat.cat)



De dilluns a divendres de 10.00 a 13.30 h i  
dijous de 17.00 a 19.00 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a la Casa de Cultura.

### **Qui són les persones responsables?**

Regidora: Ada Agut i Domènech

Tècnica cap del departament: M. Montserrat Muñoz Montoro

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

### **Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?**

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficàcia en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

### **Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que

són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.

- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

### **Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.

- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

### Quina normativa regula el servei?

#### a. Normativa

##### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

##### ESPECÍFICA

- [Reglament Regulador de la Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, aprovat en el Ple Municipal inicialment el 25/05/2000 i definitivament el 28/09/2000](#).

- [Reglament d'organització i funcionament dels consells sectorials de participació ciutadana d'Olesa de Montserrat, aprovat en el Ple Municipal inicialment el 26/03/2015 i definitivament el 23/07/2015](#).
- [Normativa de la Mostra d'Entitats, aprovada per Decret d'Alcaldia l'any 2012. LLEI 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques](#).

#### a. Taxes i/o preus públics

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

### Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



[participacio@olesademontserrat.cat](mailto:participacio@olesademontserrat.cat)



93 778 00 50 3160



648 10 36 47



Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de Casa de Cultura



[Queixes i suggeriments](#)

### Com avaluem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

### A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.

- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.