

DIVERSITAT I COOPERACIÓ

El departament de Diversitat i Cooperació treballa en dues línies complementàries. D'una banda en els processos d'integració, diversitat cultural i convivència arrel dels moviments migratoris i d'altra banda, en la situació que es viu en els països d'origen que generes aquests moviments.

El Servei d'acollida i de foment de la integració (SAFI) és en sí mateix l'eix vertebrador en allò referit a la integració i la convivència en relació a la diversitat cultural d'Olesa de Montserrat, on tant la població autòctona com la població immigrada pot assessorar-se en conjunt dels temes, projectes, relacionats amb la immigració i l'estrangeria i la convivència i la interrelació. Amb una dinàmica totalment oberta, serveix també com a punt de trobada. Molta informació es genera a partir del punt d'informació i també en surten propostes.

Des d'aquí s'inicien els itineraris del Pla d'Acollida, es treballa en les derivacions als serveis "normalitzats", s'observa la realitat dels diferents col·lectius, a partir d'uns principis operatius compartits: tothom suma, igualtat d'oportunitats, treball transversal.

Entenem, però, que la integració no és possible sense tenir en compte el conjunt de la ciutadania, motiu per al qual es planifiquen i es duen a terme accions adreçades a la població immigrada per facilitar l'adquisició de codis socials i culturals que permetin la plena incorporació al municipi i d'altres adreçades a tots els ciutadans i ciutadanes, especialment en l'àmbit de la sensibilització.

D'altra banda, la línia de Cooperació centra les seves accions principalment en l'àmbit de la sensibilització de la ciutadania, fent especial èmfasi en els nens i nenes, canalitzant-la a través de les escoles.

Davant la pressió ciutadana que amb el Moviment del 0,7% a la dècada dels noranta reclamava més implicació en les accions solidàries, el món municipal es va anar mobilitzant i va anar posant en marxa diferents accions encaminades a treballar en l'àmbit de la cooperació internacional i la solidaritat.

Pel que fa als projectes de cooperació en el territori, dona suport a diferents entitats que treballen en aquest àmbit i en fa també el seguiment.

Quin servei oferim?

Diversitat

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Assessorament en matèria d'estrangeria.
- Elaboració d'informes d'estrangeria.
 1. Informe d'arreglament
 2. Informe d'adequació de l'habitatge
 3. Informe d'integració
- Mòduls per aconseguir el Certificat d'Acollida.
 1. Mòdul A: llengua

2. Mòdul C: coneixement de l'entorn
- Nuclis familiars. Treballa amb famílies nouvingudes.
 - Ktrajocs, projecte d'integració a través de la llengua i el joc adreçat a infants i joves.
 - Accions de convivència en espais naturals: espectacles familiars, jocs del món, tallers, exposicions.
 - Programa de sensibilització a les escoles.
 - Observatori dels moviments migratoris.
 - Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

Cooperació

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Definició, finançament i seguiment de projectes de cooperació al desenvolupament.
- Programes de sensibilització sobre la lluita contra les desigualtats nord-sud.
- Relació amb les entitats de solidaritat.
- Convocatòria i gestió de subvencions per a projectes de cooperació.
- Suport a les entitats de cooperació tant en tràmits com en l'organització d'activitats.
- Gestió per a les autoritzacions d'activitats populars i a la via pública de les entitats de cooperació.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat cultural del municipi.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania i entitats i específicament en diversitat a la població estrangera i/o nouvinguda i en cooperació aquelles entitats que treballen la cooperació.

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Per a sol·licitar l'autorització d'un acte a l'espai públic, les entitats de cooperació han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud d'autorització d'actes populars](#).
- ❖ Per a sol·licitar material pels actes, tals com cadires, taules, les entitats de cooperació han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud de cessió de material a les entitats](#).
- ❖ Per a sol·licitar una subvenció, les entitats de cooperació han de fer la sol·licitud en termini i mitjançant els models normalitzats, adjuntant tota la documentació que s'especifica en el model normalitzat 1.
- ❖ [Informe d'arreglament social o d'integració social per estrangeria](#)

- ❖ [Informe d'habitatge per reagrupament familiar o per renovació de la targeta de residència de persones reagrupades](#)

On, quan i com us atindrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada



La Teixidora, c. Salvador Casas, 17

93 778 00 50 Ext. 3200

www.olesademontserrat.cat

benvinguda@olesademontserrat.cat

cooperacio@olesademontserrat.cat



De dilluns a divendres de 10.00 a 14.00 h i dijous de 16.00 a 19.30 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 Teixidora.



SAFI, Parc Municipal, s/n – lateral d'Arts i Oficis

667 56 07 65

www.olesademontserrat.cat

benvinguda@olesademontserrat.cat



De dilluns a dijous de 10.00 a 12.00 h i de 16.00 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 i a l'OAC de l'Ajuntament.

Qui són les persones responsables?

Regidora: Ada Agut i Domènech

Tècnica cap del departament: Núria Jané Presas

[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:

- Servei efectiu a la ciutadania.
- Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- 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

- [Llei d'acollida 10/2010 de 7 de maig i el seu reglament](#).
- [Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, modificada en diverses ocasions parcialment i el seu reglament](#).
- [Instruccions per a l'elaboració dels informes d'estrangeria](#).

a. Taxes i/o preus públics

- Ordenança fiscal número 20. Informes d'estrangeria. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).
- La Generalitat també estableix una [taxa per l'emissió dels informes de disponibilitat i adequació de l'habitatge](#).

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



benvinguda@olesademontserrat.cat



cooperacio@olesademontserrat.cat



93 778 00 50 Ext. 3200



[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 ateses/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.