



Ajuntament de Cubelles

Núm. d'expedient 1222/2022 -726
Departament PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles Serveis de l'OPIC

Signatura 1 de 1
Milia Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 1 de 9

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



Serveis de l'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC)

1. Servei d'atenció ciutadana

Presentació del servei

L'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC) neix per apropar l'Ajuntament a tots els ciutadans i ciutadanes. Per proporcionar tota la informació possible. Per facilitar la gestió de tràmits municipals i també d'altres administracions concertades. Una via de contacte directa i ràpida entre l'Ajuntament i la ciutadania.

Què oferim?

Hi ha dues vies d'atenció:

- Oficina d'atenció presencial: L'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC) proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions concertades, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció de les persones.
- Oficina virtual: L'Ajuntament ha creat aquesta Oficina Virtual per aproximar l'Administració al ciutadà. A partir d'aquest servei es pot consultar informació sobre tràmits i gestions oferts des de l'oficina d'atenció al ciutadà. Addicionalment es pot iniciar la tramitació en línia de determinades sol·licituds i tenir accés a la carpeta del ciutadà amb informació personal sota garantia de seguretat. La titularitat de la seu electrònica comporta la responsabilitat respecte a la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis.

A qui ens dirigim?

Tota la ciutadania de Cubelles.

Adreces i horaris

La seu electrònica de l'Ajuntament de Cubelles és l'adreça electrònica disponible per als ciutadans a través de les xarxes de telecomunicacions mitjançant la qual l'ajuntament difon informació i presta serveis.

Canals d'accés:

- Accés electrònic a través d'Internet. <https://ovac.cubelles.cat/>
- Atenció presencial a l'Oficina de Participació i Informació Ciutadana (OPIC). C/ Joan

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



Ajuntament de Cubelles

Roig i Piera, 3-5 08880 Cubelles.

- Atenció telefònica a través del telèfon 93 895 03 00. Ext. 513.

Unitats implicades

Unitat responsable: Participació Ciutadana

Altres unitats implicades: OPIC. Consorci AOC

Cost del servei

Sense cost.

Dona'ns la teva opinió

Tràmits: 02-OPIC-02 Queixes, suggeriments i propostes. <https://ovac.cubelles.cat/>

Els vostres drets i deures

Normativa de la seu:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 2 d'octubre de 2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE 2 d'octubre de 2015).
- Llei 59/2003 de signatura electrònica (BOE de 20 de desembre de 2003)
- Disposició de creació de la seu electrònica.
- Disposició de creació del registre electrònic

A què ens comprometem?

- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a la bústia opic@cubelles.cat en un termini màxim de 3 dies hàbils.
- Incrementar el nombre de usuaris atesos adreçats a altres administracions.
- Obtenir un nivell de satisfacció mitjana de les persones usuàries no inferior a 7.

Indicadors de compromisos del servei

- Temps promig de resposta a les consultes rebudes a la bústia de l'OPIC (anual).

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 3 de 9

Signatura 1 de 1
Milia Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



- Registre de sol·licituds cap a altres administracions.
- Nivell de satisfacció dels usuaris/àries (enquesta).

2. Servei de mediació

Presentació del servei

El Servei itinerant de mediació ciutadana (SIMC) és un servei de la DiBa a l'abast dels ens locals que no disposen d'un servei de mediació propi.

Què oferim?

El Servei ofereix l'atenció de professionals mediadors/es que es desplacen a l'ens local que ho requereixi.

Existeixen tres espais de suport:

1. La mediació bipart i multipart en conflictes de convivència en l'àmbit veïnal, familiar de caire intergeneracional (excepte divorcis i separacions), escolar (AFA i equips docents), associatiu, activitats econòmiques (conflictes resultants del desenvolupament de les activitats econòmiques, no de les transaccions), entre d'altres.
2. La mediació com a pràctica reparadora i/o restaurativa.
3. Les activitats informatives, formatives i de sensibilització.

A qui ens dirigim?

A la ciutadania en general.

Adreces i horaris

- Atenció presencial a les oficines de l'Oficina d'Informació i Participació Ciutadana (OPIC) C/ Joan Roig i Piera, 3-5 08880 Cubelles.
- Atenció telefònica al 938 950 30. Ext. 513
- Accés electrònic a través d'Internet: <https://ovac.cubelles.cat/>
- Per correu electrònic a mediacio@cubelles.cat

Unitats implicades

Unitat responsable: Participació Ciutadana

Altres unitats implicades: OPIC. Diputació de Barcelona

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



Cost del servei

Sense cost.

Dona'ns la teva opinió

Tràmits: 02-OPIC-02 Queixes, suggeriments i propostes. <https://ovac.cubelles.cat/>

Els vostres drets i deures

- Dret d'accés al servei de forma gratuïta.
- Dret d'accés voluntari.
- Les parts accedeixen lliurement a la mediació; també poden retirar-se'n en qualsevol moment.
- Dret a pactar la forma de resolució del conflicte lliurement.
- Dret a la imparcialitat de la personal mediadora.
- Dret de confidencialitat. El procés de mediació té com a principi bàsic la confidencialitat.
- Dret d'oportunitat per ser escoltat i escoltar.

A què ens comprometem?

- El 95% de les estimacions o desestimacions dels recursos s'han de comunicar mitjançant el PMT en un termini màxim de 18 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, però mai en més de 25 (compromís DIBA).
- Satisfacció mitjana de les persones participants en els processos participatius no inferior a 7.

Indicadors de compromisos del servei

- Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs).
- Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei de Mediació.

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 5 de 9

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



3. Servei de participació ciutadana

Presentació del servei

La participació ciutadana és un dels eixos més importants que articulen la nostra societat. Les noves formes de democràcia afavoreixen la participació ciutadana transcendint de la mirada individual, a allò que és col·lectiu.

L'Ajuntament de Cubelles promou la millora dels canals de participació per fer-los més accessibles, oberts i transparents, i fomenta la utilització de mitjans presencials i digitals per augmentar la participació als afers de la ciutat, adequant els canals de participació a la pluralitat i complexitat de les persones que conviuen a la nostra ciutat i que en són la seva riquesa.

Des de l'àrea de Participació Ciutadana també es desenvolupen actuacions adreçades a promoure la convivència veïnal, a preservar la cohesió social i reforçar valors de convivència i responsabilitat ciutadana. Entenem la participació ciutadana com un valor afegit i diferencial en la gestió pública.

Què oferim?

1. Projectes participatius
2. Audiències públiques
3. Òrgans de participació

A qui ens dirigim?

A la ciutadania en general, i en particular, a la representació ciutadana organitzada (entitats municipals).

Adreces i horaris

- Atenció presencial a les oficines de l'Oficina d'Informació i Participació Ciutadana (OPIC) C/ Joan Roig i Piera, 3-5 08880 Cubelles.
- Atenció telefònica al 938 950 30. Ext. 513
- Accés electrònic a través d'Internet: <https://participa311-cubelles.diba.cat/>
- Per correu electrònic a opic@cubelles.cat

Unitats implicades

Unitat responsable: Participació Ciutadana

Altres unitats implicades: Participació ciutadana, Comunicació, Alcaldia.

Fase Valoració propostes: tots els centres gestors amb serveis.

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



Cost del servei

Sense cost.

Dona'ns la teva opinió

Tràmits: 02-OPIC-02 Queixes, suggeriments i propostes. <https://ovac.cubelles.cat/>

Els vostres drets i deures

- Reglament marc d'organització i funcionament dels consells municipals sectorials de participació: <https://www.cubelles.cat/files/doc7310/reglament-marc-organitzacio-funcionament-consells-municipals-sectorials-participacio.pdf>

A què ens comprometem?

- Realitzar mínim un projecte nou de participació ciutadana a l'any.
- Publicar tots els retorns dels processos participatius duts a terme en un termini màxim de 30 dies des de la finalització del procés.
- Satisfacció mitjana de les persones participants en els processos participatius no inferior a 7.
- Realitzar mínim una reunió anual pels diferents òrgans de participació.
- Satisfacció mitjana de les persones membres dels diferents òrgans de participació no inferior a 7.

Indicadors de compromisos del servei

- Nombre de projectes nous de participació ciutadana (anuals).
- Temps de publicació dels retorns dels processos participatius duts a terme.
- Grau de satisfacció de les persones participants als processos participatius.
- Reunions realitzades pels diferents òrgans de participació.
- Grau de satisfacció dels membres dels diferents òrgans de participació.

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 7 de 9

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



Ajuntament de Cubelles

4. Punt d'informació Síndic de Greuges

Presentació del servei

Síndic té la funció d'atendre les queixes de totes les persones que es troben desemparades davant l'actuació o la manca d'actuació de les administracions.

Vetlla pel bon funcionament de l'Administració de la Generalitat i dels ens locals de Catalunya, com ara els ajuntaments, les diputacions o els consells comarcals. Per tant, actua com a supervisor i col·laborador de l'Administració catalana, amb l'objectiu d'ajudar a millorar-ne el funcionament.

Què oferim?

El Síndic de Greuges de Catalunya té un punt d'atenció local per a la presentació de consultes i presentació de queixes a Cubelles a l'OPIC. L'OPIC fa una primera acollida i acompanyament a la presentació de queixes al Síndic.

<https://www.sindic.cat/site/unitFiles/2219/CARTA%20DE%20SERVEIS.pdf>

A qui ens dirigim?

A totes les persones que viuen al municipi de Cubelles i a totes aquelles que el visiten o el volen visitar.

Adreces i horaris

Els serveis d'atenció presencial i per videotrucada s'han de prestar, preferentment, mitjançant cita prèvia, que caldrà sol·licitar als telèfons **900 124 124** o **933 018 075** o mitjançant el següent [formulari](#).

Horari: L'horari habitual és de 8.30 a 17.30 h de dilluns a dijous, i de 8.30 a 15 h els divendres.

Telèfon: 900 124 124 (gratuït). **Fax:** 933 013 187

Correu electrònic: sindic@sindic.cat

Web: [Formulari](#)

Videotrucada en línia: Més informació sobre el [servei](#)

Durant la visita del Síndic de Greuges a la nostra localitat: Més informació sobre el [calendari de visites](#)

Unitats implicades

Unitat responsable: Participació Ciutadana

Altres unitats implicades: Participació Ciutadana

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 8 de 9

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	



Ajuntament de Cubelles

Cost del servei

Sense cost.

Dona'ns la teva opinió

Vull presentar una queixa - Síndic de Greuges de Catalunya - El defensor de les persones (sindic.cat)

Els vostres drets i deures

- Carta de Serveis_Síndic de Greuges. [Què són els drets i els deures? - Els teus drets - Síndic de Greuges de Catalunya - El defensor d'infants i adolescents \(sindic.cat\)](#)

A què ens comprometem?

- Temps d'espera màxim per atendre les consultes presencials de 15 minuts.

Indicadors de compromisos del servei

- Temps d'espera per atendre les consultes presencials

Signatura 1 de 1
Mila Corredor Gil
15/06/2023 | Cap de l'OPIC

Pl. de la Vila, 1 | 08880 CUBELLES | cubelles@cubelles.cat

Pàgina 9 de 9

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	081f3b3a7b694b64a24b1e53bad10418001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	36985115f01c4e8b809842cc687a0d7a001	
Url de validació	https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	