

| Nom servei                    | Participació ciutadana - Nova Ciutadania i Interculturalitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presentació</b>            | <p>Castelldefels és una ciutat diversa i intercultural, que defensa els drets humans individuals i col·lectius de la seva ciutadania independentment del seu origen.</p> <p>La missió de Nova Ciutadania i Interculturalitat és afavorir la inclusió de les persones que arriben al municipi i la convivència intercultural, promoure activitats en aquest sentit adreçades al conjunt de la ciutadania i donar suport a les entitats locals que treballen en aquest àmbit.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Serveis que es presten</b> | <p><b><u>Servei de primera acollida i acompanyament:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació, assessorament i acompanyament: consultes sobre empadronament, atenció social i sanitària, escolarització i homologació d'estudis, igualtat de tracte i no-discriminació, etc.</li> <li>• Formació d'acollida en matèria de competències lingüístiques en llengua catalana i castellana, coneixements laborals, i coneixements de la societat catalana i del seu marc jurídic, competències digitals, etc.</li> <li>• Programes d'acollida especialitzada dirigits a col·lectius específics.</li> <li>• Acollida a <a href="#">persones refugiades</a>.</li> <li>• <a href="#">Díptics informatius del servei de primera acollida</a>.</li> </ul> <p><b>Servei d'assessorament jurídic:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació, suport, acompanyament i ajut per a la tramitació de la documentació necessària per complir els procediments administratius i legals relacionats amb la Llei d'estrangeria.</li> <li>• Més informació: <a href="#">Assessorament jurídic estrangeria</a>.</li> </ul> <p><b>Enfocament transversal de les polítiques migratòries:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementació del pla estratègic de polítiques migratòries.</li> <li>• Gestió de la diversitat al municipi de forma col·laboradora amb la resta de serveis i/o entitats de la ciutat.</li> <li>• Millora de la capacitat dels diferents agents comunitaris en interculturalitat i igualtat de tracte i no discriminació.</li> </ul> <p><b>Participació i dinamització comunitària:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessorament a les entitats locals sobre convivència intercultural.</li> <li>• Suport logístic, tècnic i organitzatiu a les entitats en temes de convivència intercultural.</li> <li>• Organització, coordinació i dinamització del Consell municipal de Convivència Intercultural.</li> <li>• Més informació: <a href="#">Convivència intercultural</a>.</li> <li>• Acompanyament i formació a treballadores de la llar i les cures.</li> </ul> <p><b>Sensibilització:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitats de sensibilització adreçades a tota la ciutadania en matèria de convivència intercultural, prevenció del racisme i la xenofòbia, així com dels delictes d'odi.</li> </ul> |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Més informació: <a href="#">Activitats convivència intercultural</a>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Responsable del servei</b>                             | <p><b>Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics:</b><br/>Ruth Pueyo Gracia <a href="mailto:Ruth.Pueyo@castelldefels.org">Ruth.Pueyo@castelldefels.org</a></p> <p><b>Cap de Secció:</b><br/>Chelo Castro Cerviño <a href="mailto:Chelo.Castro@castelldefels.org">Chelo.Castro@castelldefels.org</a></p> <p><b>Cap Unitat Intermèdia:</b><br/>Ángela Rubí Pérez <a href="mailto:Angela.Rubi@castelldefels.org">Angela.Rubi@castelldefels.org</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Com i on s'ha de sol·licitar el servei?</b>            | <p><b>On som?</b><br/><a href="#">Servei de primera acollida</a><br/>Espai Municipal Can Mersó.<br/>C/Giralda 6, 3a planta. 08860 Castelldefels.<br/><b>Telèfon:</b> 936 651 150 – ext. 1061<br/><b>Atenció presencial: (cita prèvia)</b><br/>De dilluns a divendres - 9 a 14 h.<br/><a href="#">Servei d'assessorament jurídic</a><br/>Edifici de la república.<br/>C/Arcadi Balaguer 25. 08860 Castelldefels.<br/><b>Telèfon:</b> 936 651 150 – ext. 817<br/><b>Atenció presencial: (Cita prèvia)</b><br/>Dilluns quinzenal – 9.30 a 13.30 h.<br/>Dimarts i dimecres – 8.30 a 14.30 h.<br/>Dijous – 12 a 17 h.<br/><b>Correu electrònic del servei:</b><br/><a href="mailto:nova.ciutadania@castelldefels.org">nova.ciutadania@castelldefels.org</a><br/><b>Accés tramitació i consulta electrònica:</b><br/><a href="#">Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)</a><br/><a href="#">Seu electrònica</a></p> |
| <b>Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)</b> | Gratuït.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Web</b>                                                | <a href="#">Nova ciutadania i interculturalitat</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Eines de participació</b>                              |  600 30 64 77<br><a href="#">Plataforma Participa 311</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Drets i deures de les persones usuàries</b>            | <p><b>Drets generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment.</li> <li>Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>• Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</li> <li>• Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.</li> <li>• Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</li> <li>• Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> <li>• No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</li> <li>• Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li> <li>• Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> <li>• Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.</li> </ul> <p><b>Deures generals de la ciutadania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li> <li>• Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>• Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>• Respectar l'ordre d'atenció.</li> <li>• Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</li> <li>• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.</li> <li>• Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.</li> </ul> |
| <p><b>Compromisos de qualitat</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar, assessorar i acompanyar a persones nouvingudes, sol·licitants de protecció internacional i/o persones que hagin patit algun tipus de discriminació.</li> <li>• Facilitar la informació i suport en la tramitació de processos legals en matèria d'estrangeria.</li> <li>• Garantir una oferta formativa d'acollida suficient d'acord amb la demanda i les necessitats detectades.</li> <li>• Oferir programes d'acollida especialitzada a col·lectius específics a partir de les necessitats detectades.</li> <li>• Dinamitzar l'espai de participació de convivència intercultural amb les entitats locals referents.</li> <li>• Dinamitzar l'espai de participació de treballadores de la llar i les cures.</li> <li>• Foment de la integració de les polítiques migratòries als serveis municipals.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formació en matèria d'interculturalitat i igualtat de tracte i no discriminació a entitats i agents comunitaris.</li> <li>• Sensibilització ciutadana sobre convivència intercultural, prevenció del racisme, la xenofòbia i delictes d'odi.</li> <li>• Potenciar l'acció comunitària intercultural.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Com mesurem els nostres compromisos?</b><br><br><b>Indicadors</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de persones ateses trimestralment al servei de primera acollida i tipologia de casos atesos.</li> <li>• Nombre de persones ateses trimestralment al servei d'assessorament jurídic d'estrangeria i tipologia de casos atesos.</li> <li>• Nombre de persones ateses trimestralment en casos de discriminacions i tipologia de casos atesos.</li> <li>• Nombre de persones inscrites al trimestre i un grau de valoració d'un mínim de vuit sobre deu.</li> <li>• Realització d'almenys tres mòduls formatius trimestralment.</li> <li>• Implementar un programa anual d'acollida especialitzada.</li> <li>• Convocar, almenys dos cops l'any, el "Consell Municipal de Convivència Intercultural".</li> <li>• Nombre de dones participants del projecte de treball de la llar i les cures.</li> <li>• Implementar tres accions anuals transversals de polítiques migratòries.</li> <li>• Realització de com a mínim dues formacions anuals d'interculturalitat i igualtat de tracte i no discriminació al teixit associatiu i agents comunitaris de la ciutat.</li> <li>• Oferir com a mínim una activitat anual de sensibilització a la ciutadania en matèria d'interculturalitat i abordatge del racisme.</li> <li>• Programació de com a mínim quatre activitats anuals sobre convivència intercultural, prevenció del racisme, la xenofòbia i delictes d'odi adreçades als centres educatius de la ciutat.</li> <li>• Desenvolupar com a mínim 3 activitats de dinamització comunitària vinculades als objectius del servei.</li> <li>• Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual).</li> <li>• Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).</li> </ul> |
| <b>Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>           | <p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p><a href="#">Suggeriments, queixes i reclamacions</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Termini de resposta</b>                                           | <p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Legislació aplicable</b>                                          | <p><a href="#">Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <p><a href="#">Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</a></p> <p><a href="#">Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</a></p> <p><a href="#">Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</a></p> <p><a href="#">Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</a></p> <p><a href="#">Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya</a></p> <p><a href="#">Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació</a></p> <p><a href="#">Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya</a></p> <p><a href="#">Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària</a></p> |
| <b>Cost del servei</b>                                                  | <a href="#">Cost efectiu dels serveis</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei</b>     | Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció:</b> El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei.</li> <li>• <b>Mesures previstes davant altres incompliments:</b> En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte.</li> <li>• <b>Publicació de les mesures de reparació:</b> El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</b>     |  <div>    </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |