

Nom servei	Atenció i acompanyament a la Gent Gran
Presentació	Des de la Unitat de Gent Gran es gestionen un conjunt d'iniciatives i recursos destinats a promoure el benestar, la salut i la participació activa de les persones grans. La unitat ofereix activitats físiques, culturals, socials i educatives i proporciona assessorament i informació sobre temes relacionats amb la salut, els drets socials, les noves tecnologies, entre d'altres, ajudant les persones grans a mantenir-se independents i actives al llarg de la seva vida. La unitat té com a objectiu: • Garantir la participació del col·lectiu de la gent gran, tot assegurant-nos que gaudeixen del màxim benestar possible, tant en l'àmbit personal com social. • Fomentar una vida activa per mantenir la salut física i mental. • Treballar les eines adequades per evitar situacions de risc, com ara l'aïllament social, la dependència econòmica o el deteriorament de la salut.
Serveis que es presten	Punt d'atenció a la gent gran: • Obert a l'OAC (oficina d'atenció ciutadana) - Edifici de la República - 3 dies a la setmana amb la finalitat d'oferir informació i orientació pel que fa a la promoció del lleure, de la seva autonomia, de la seva discapacitat o dependència i altres temes que puguin ser d'interès a les persones grans. • Atenció individualitzada i derivació a serveis socials en casos de vulnerabilitat social i econòmica (ajuts per a subministraments bàsics, ajuts municipals per al lloguer i l'habitatge, etc.) • Informació dels recursos disponibles en l'àmbit dels Serveis Socials i de com accedir-hi: teleassistència, atenció domiciliària, tramitació de la valoració de dependència, etc. • Informació de l'oferta d'activitats del programa Salut i Diversió i dels espais d'oci municipals. • Informació de les activitats que ofereixen les entitats i especialment les de la gent gran de Castelldefels (Associació casal Rafael Casanova, Associació de gent gran): tallers, excursions, balls, activitats, etc. • Suport a l'hora de fer tràmits electrònics (cita prèvia pel metge, tramitar T-metropolitana, targeta rosa, etc.). Casal de la gent gran: Espai de trobada, d'accés lliure. • Centre Frederic Mompou: Sala de jocs de taula, sala de televisió, billar, biblioteca, sala de reunions, sala polivalent, aula de tallers i de cursos, aula d'informàtica i despatx per a les seves entitats. • Edifici de la República: Sala de jocs de taula, billar, biblioteca, sala de reunions, sala polivalent, punt <i>ciber</i>. • Centre Cívic Vista Alegre: Sala de jocs de taula, sala de reunions, sala polivalent.

	• Espai del Mar: Sala de jocs de taula, sala de reunions, sala polivalent. Programa integral d'activitats salut i diversió: Té com a finalitat aconseguir una millora física, psicològica i mental de la gent gran. Consta de diverses activitats físiques interrelacionades (passeig, aeròbic, gimnàstica, sardanes, petanca, taller de memòria, etc.), activitats de promoció cultural i de prevenció (tallers, xerrades, concursos de pastissos i de truites, actes tradicionals, etc.). També es promou la convivència, la integració i les relacions personals entre les persones del col·lectiu. Diferents grups d'activitat matí o tarda, en diferents espais de la ciutat, com el centre municipal Frederic Mompou, el poliesportiu de Can Roca o el centre cívic de Vista Alegre. També s'inclou cursos de natació recreativa i participació en les caminades de la gent gran al territori. Organització d'activitats socials i culturals: Les associacions de gent gran participen en els consells on s'organitzen els diferents actes culturals i festius del territori: carnestoltes, Nadal, reis, festes majors, Sant Jordi, Sant Joan, festes del mar, marxa per l'envelliment actiu, etc. També participem i col·laborem amb les activitats supramunicipals d'entitats com Diputació de Barcelona o Consell Comarcal del Baix Llobregat. A més a més, s'organitzen les Jornades de la gent gran, activitats habituals com el ball dels diumenges i en col·laboració s'executen sortides d'interès cultural i excursions de descoberta del país. Escola d'estiu: Complementem les activitats del curs amb l'escola d'estiu per a la gent gran, amb diferents tallers dirigits al centre municipal Frederic Mompou, espai refugi climàtic. Suport a les entitats de gent gran de la ciutat: Impuls a l'associacionisme, amb les eines necessàries per al desenvolupament de les entitats que treballen amb la gent gran i per a la gent gran. S'ofereix orientació jurídica, administrativa i social. Cessió d'espais: Cessió d'espais a les entitats, al centre municipal Frederic Mompou, preferentment a les inscrites en el registre d'entitats de l'ajuntament i que no tenen afany de lucre. El centre compte amb un reglament d'ús propi.
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org Cap de Secció: Marta Hernández Torres Marta.Hernandez@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Susana Castillo Méndez Susanna.Castillo@castelldefels.org

Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Centre municipal Frederic Mompou Plaça Joan XXIII, 10. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 364 144 Atenció presencial (sense cita prèvia) De dilluns a divendres: 9 a 21 h. Dissabte, diumenge i festius: 9 a 14 h i 16 a 21 h. Punt d'atenció a la gent gran Edifici de la República. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial (sense cita prèvia) De dilluns i divendres: 9 a 12 h. Dimecres: de 16 a 19 h. Tancat a l'agost. Durant els períodes de juliol, agost, Setmana Santa i Nadal, els horaris del servei podran variar (es recomana consultar a la web municipal o trucant als telèfons d'informació). Correu electrònic del servei: gentgran@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC)
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït. Ordenances fiscals vigents (Ordenança fiscal núm. 24, Annex I.12. Preu públic Centre Frederic Mompou) d'aplicació per la reserva de sales.
Web	Gent Gran
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

	• 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. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • 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. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Garantir que es facilita la informació accessible i actualitzada sobre les activitats municipals adreçades a la gent gran mitjançant diferents canals d'atenció presencial, telefònica i electrònica del servei. • Oferir un servei de qualitat en les activitats municipals adreçades a la gent gran, inclosa l'atenció i la tasca del personal que les imparteix. • Oferir un servei de qualitat en les activitats municipals adreçades a la gent gran, inclosa l'atenció i la tasca del personal que les imparteix. • Facilitar l'accés de les persones grans i de les entitats del col·lectiu als espais municipals destinats a la gent gran, d'acord amb la disponibilitat i la normativa d'ús dels equipaments. • Garantir l'atenció presencials a les persones grans a través del punt d'atenció del servei, com a canal d'informació, orientació i suport.

Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre anual d'atencions al Centre Frederic Mompou vinculades a informació d'activitats. • Percentatge de persones usuàries que valoren el servei i les activitats de gent gran amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció (Mompou i Salut i diversió). • Nombre de persones assistents a les activitats que organitza el Programa municipal de Salut i Diversió. • Nombre de persones grans que participen en els diferents tallers al llarg del curs, organitzades per entitats locals dirigides al col·lectiu de la gent gran. • Nombre anual de persones que fan ús dels espais municipals destinats a la gent gran, Frederic Mompou i Edifici de la República. • Nombre anual d'entitats de gent gran que sol·liciten la reserva d'espais al Centre Frederic Mompou. • Percentatge de sol·licituds de reserva d'espais ateses respecte del total de sol·licituds presentades. • Nombre anual d'atencions presencials realitzades al punt d'atenció a la gent gran. • 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). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	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: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència Ordenances municipals

Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	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> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: 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. • Mesures previstes davant altres incompliments: 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. • Publicació de les mesures de reparació: 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.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	    