

Nom servei	Participació ciutadana
Presentació	La missió de l'equip de la Secció de Participació Ciutadana és que Castelldefels esdevingui un municipi participatiu amb una ciutadania activa i col·laboradora, que faci ús dels mecanismes, espais i processos de participació; i amb teixit associatiu fort i viu. La gestió estratègica d'un model de participació implica abordar 3 grans tipus de processos: • Estratègics: Pla estratègic de participació ciutadana i reglament de participació ciutadana. • Clau-finalistes: mecanismes, òrgans, processos, suport a les entitats i retorn de la participació. • De suport: recursos i organització del servei i foment de la cultura participativa dins l'organització municipal.
Serveis que es presten	Impuls de la participació ciutadana: Pla estratègic de participació ciutadana: • Assessorament i consultoria als serveis de l'Ajuntament en matèria de participació ciutadana. • Disseny i coordinació de processos de participació ciutadana del municipi. • Coordinació i seguiment dels òrgans i espais de participació municipals. • Suport als usos dels mecanismes de participació ciutadana. Processos de participació ciutadana: • Gestió de la plataforma digital de participació ciutadana – Plataforma311 Castelldefels. • Coordinació del consell de la infància i l'espai de participació d'adolescents. • Coordinació del plenari d'entitats veïnals. • Subvencions a les entitats veïnals. Foment de l'associacionisme oferint suport a les entitats i col·lectius de la ciutat: • Entitats de nova creació: registre d'entitats municipals. • Actualització dels càrrecs i dades de les entitats. • L'orientació, l'assessorament i l'acompanyament a les entitats. • La formació en gestió de les entitats. • La difusió i comunicació de les seves activitats. • Donar suport en l'organització d'activitats de promoció i difusió del moviment associatiu. • Facilitar els recursos disponibles a les entitats veïnals i a la Federació d'associacions veïnals, com ara equipaments i subvencions. • L'ús dels espais i equipaments municipals i la integració de la vida associativa i comunitària en el programa dels equipaments. Promoció del voluntariat: • Gestió del punt de voluntariat.

	• Inscripció de voluntaris/es a la borsa de voluntariat. • Coordinació de les crides al voluntariat. • Suport i formació als projectes i entitats de voluntariat. Coordinació tècnica de la xarxa d'entitats de voluntariat.
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: Chelo Castro Cervera Chelo.Castro@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Àngela Rubí Pérez Angela.Rubi@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. C/Giralda 6. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 – ext. 2090/1273 664 753 836 Atenció presencial: (Cita prèvia) De dilluns a divendres - 9 a 15.30 h. Correu electrònic del servei: participacio@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Participació ciutadana
Eines de participació	Borsa de voluntariat Espais i òrgans de participació ciutadana Participació digital a la nostra plataforma Inscripció al registre de participació ciutadana Actes del ple municipal i altres elements de transparència  664753836 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/esa 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	• Impulsar processos participatius en la definició de les polítiques públiques. • Fomentar la participació infantil i adolescent. • Enfortir el teixit associatiu i el voluntariat. • Promoure la visibilitat pública de les actuacions desenvolupades. • Promoure la transparència.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Desenvolupar un mínim de 2 processos d'interacció ciutadana cada any. • Dinamitzar el Consell de la Infància i l'Espai de Participació Adolescent (EPA) mitjançant trobades mensuals i el desenvolupament d'una acció anual de cada espai. • Oferir com a mínim 1 formació anual per a entitats que acullen voluntariat.

	• Oferir com a mínim 1 formació anual per a les persones inscrites a la borsa de voluntariat. • Convocar almenys 2 cops l'any la Xarxa d'Entitats del Voluntariat. • Publicar un mínim d'una notícia trimestral amb les actuacions desenvolupades en l'àmbit de participació ciutadana. • Dur a terme un mínim de 2 processos de participació en la Plataforma311 anuals • 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. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Més normativa relacionada Llei de Consultes populars i altres formes de participació ciutadana Llei de Foment de l'Associacionisme Tota la normativa europea, estatal, autonòmica i local relacionada amb la Participació Ciutadana
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)	 OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE 5 IGUALTAT DE GÈNERE 10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS 11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES 13 ACCIÓ PEL CLIMA 15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES 16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES