

Nom servei	Participació Ciutadana – Centres Cívics
Presentació	Els centres cívics són espais socioculturals de referència al servei de la ciutadania. Concebuts com a llocs de trobada i convivència, afavoreixen la cohesió social i el desenvolupament de xarxes comunitàries als barris de la ciutat. Aquests equipaments ofereixen atenció personalitzada, informació actualitzada sobre l'activitat del centre i orientació sobre l'oferta cultural i social de la ciutat. Són, per tant, una porta d'entrada propera i accessible als serveis municipals i a la vida comunitària.
Serveis que es presten	1. Informació i atenció personalitzada Tenen com a funció informar, acollir i atendre personalment a la ciutadania. S'hi garanteix una informació rigorosa i actualitzada tant sobre les activitats de l'equipament com sobre l'oferta cultural i social de tota la ciutat. Aquests espais també actuen com a canal de participació ciutadana, recollint propostes i suggeriments a través d'un procediment reglamentat. 2. Formació i aprenentatge Amb l'objectiu de facilitar l'accés al coneixement i fomentar la creativitat, s'ofereixen tallers, cursos i seminaris en formats diversos. S'hi treballen àmbits com el lleure creatiu, l'educació no formal, la formació artística o l'aprenentatge especialitzat, dirigits per professionals o per entitats sense ànim de lucre. Aquests espais contribueixen a la formació contínua i a l'enriquiment personal i col·lectiu. 3. Difusió i divulgació cultural, artística, científica i tecnològica Són portes obertes al coneixement i a la cultura, promovent l'accés a disciplines i pràctiques culturals variades. La seva programació fomenta el debat crític, apropa els avenços científics i tecnològics a la ciutadania i manté una mirada oberta i actual sobre la ciutat i el món. Amb això, es contribueix a normalitzar la participació cultural als barris i fer-la més accessible i propera. 4. Foment i suport a la creació Tenen com a objectiu estimular la creativitat i el talent, facilitant oportunitats per a l'experimentació artística, l'expressió personal i col·lectiva, i la innovació. S'hi dona suport a projectes en diferents estadis de desenvolupament — amateur, emergent, professional o de lleure— i es promou un entorn favorable per a la creació cultural local. 5. Suport a les iniciatives culturals locals i de ciutat Actuen com a plataformes per al desenvolupament de projectes culturals de proximitat, afavorint l'aparició de propostes de qualitat arrelades al territori. S'hi impulsen sinergies amb l'entorn, generant espais de col·laboració entre entitats, col·lectius i veïnat, per tal de reforçar la identitat cultural local i el diàleg amb la ciutadania.

	6. Espais de trobada i xarxa comunitària Punt de trobada intergeneracional i intercultural, on es promou la relació entre col·lectius diversos (famílies, infància, joventut, gent gran, etc.). Des d'aquests espais es treballa per enfortir les xarxes socials i impulsar projectes comunitaris que donin resposta als reptes socials dels barris, millorant les condicions de vida i promovent una ciutat més cohesionada i inclusiva. També es dona suport al moviment associatiu, facilitant la col·laboració i l'acció conjunta. <u>7. Reserva d'espais municipals</u>
Responsable 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 Cerviño Chelo.Castro@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Ángela Rubí Pérez Angela.Rubi@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? <u>Espai del Mar</u> C/ Núm. 514, 1, 08860 Castelldefels. Telèfon: 666 504 942 <u>Centre cívic Vista Alegre</u> C/ de Mansió 31. 08860 Castelldefels. Telèfon de contacte: 671 065 758 Telèfon altres equipaments: 600 929 604 Atenció presencial: (cita prèvia) Consultar web <u>d'equipaments socioculturals</u>. Correu electrònic del servei: espai.delmar@castelldefels.org ccivicvistalegre@castelldefels.org equipaments@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: <u>Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)</u> <u>Seu electrònica</u>
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	<u>Equipaments socioculturals</u>

Eines de participació	<u>Espai del Mar.</u>  Espaidelmar  : 666 504 942 <u>Centre cívic Vista Alegre</u>  Centrecivicvistalegre  : 671 065 758 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	• Fomentar l'acció comunitària. • Programació comunitària i participativa. • Promoció cultural continuada i temàtica als centres cívics. • Suport al teixit local. • Qualitat i satisfacció ciutadana.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Organitzar com a mínim 1 trobada semestral amb entitats locals que fan ús dels centres cívics, veïnat i serveis de convivència per planificar conjuntament la programació dels equipaments. • Garantir que almenys el 50% de la programació anual provinguin de processos participatius o propostes d'entitats i ciutadania. • Mantenir la programació de cicles trimestrals d'activitats relacionades amb el benestar i la salut a l'Espai del Mar, i l'artesanía i arts escèniques al Centre cívic Vista Alegre. • Prioritzar que el 70% de les persones dinamitzadores i talleristes siguin agents locals. • Dur a terme avaluacions periòdiques de satisfacció, amb l'objectiu que almenys el 75% de les persones usuàries valorin les activitats amb una puntuació 8 sobre 10. • Relació anual detallada (amb data i enumeració) dels suggeriments i propostes rebudes (ciutadania i internes) i les accions de millora i innovació implantades com a resposta. • Relació anual detallada (amb data i enumeració) de les queixes rebudes (ciutadania i internes) relacionades amb el servei i les accions correctores aplicades per a la seva resolució.
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
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)	 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 