

Nom servei	Participació Ciutadana - Convivència
Presentació	L'ajuntament, a través de Participació Ciutadana - Convivència, impulsa accions per afavorir una bona convivència veïnal i reforçar la cohesió social, tot promovent valors com el respecte, la tolerància i la solidaritat. La convivència en comunitat implica, sovint, la coexistència d'interessos diversos que poden derivar en conflictes. Aquests formen part de la naturalesa humana i, si no es gestionen adequadament, poden generar malestars en l'àmbit veïnal, comunitari o familiar.
Serveis que es presten	SMC- Servei de mediació ciutadana: La mediació és un mètode pacífic i voluntari per resoldre conflictes, on una tercera persona imparcial —la persona mediadora— facilita la comunicació entre les parts implicades. L'objectiu principal és ajudar a arribar a acords mitjançant el diàleg, millorant la comprensió mútua i les relacions entre les persones. El servei de mediació ciutadana ofereix un espai segur i confidencial per afrontar conflictes de convivència, promovent solucions acordades que reforcin la cohesió social i el respecte mutu. Més informació i tràmit de petició SIEP- Servei d'intervenció per la convivència a l'espai públic: El SIEP és un servei municipal que vetlla per la bona convivència als espais públics i als equipaments municipals de la ciutat, promovent la cohesió social a través de la intervenció comunitària i socioeducativa. El seu equip actua sobre el terreny, observant i diagnosticant la realitat social de l'espai públic per identificar situacions que requereixin una intervenció específica. Aquestes actuacions es duen a terme en col·laboració amb la comunitat i en coordinació amb els diferents agents i serveis del territori, afavorint respostes compartides i sostenibles davant de possibles conflictes o necessitats socials. Més informació Programes transversals de convivència Són iniciatives que promouen valors de respecte, cohesió social i convivència positiva a través de diferents àmbits de la vida comunitària, com l'oci nocturn i l'esport. Aquests programes tenen una funció preventiva i educativa, i s'adrecen especialment a col·lectius joves i comunitats específiques. Es desenvolupen en col·laboració amb diferents agents del territori, oferint alternatives saludables, espais de relació segurs i accions de sensibilització adaptades a cada context. Actualment, existeixen els següents programes: Programa "A la nit, una altra moguda"

	És una iniciativa d'oci nocturn saludable adreçada a la població juvenil, que ofereix activitats gratuïtes i alternatives en espais segurs i inclusius. El programa es desenvolupa les nits de divendres i dissabte, durant diversos mesos de l'any, amb l'objectiu de promoure formes de lleure positives, lliures de violències i basades en el respecte, la diversió i la convivència. Més informació Programa “Fem esport per viure i conviure” Aquest programa ofereix acompanyament a la comunitat esportiva amb l'objectiu de millorar la convivència tant dins de les instal·lacions esportives com amb el veïnat del seu entorn. A través d'accions educatives, preventives i de mediació, es promou un ús responsable i respectuós dels espais esportius, afavorint relacions positives entre esportistes, famílies, entitats i comunitat local. Més informació
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? Ajuntament de Castelldefels C/Giralda 6. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 – ext. 2707/1273 936 342 111 Atenció presencial: (Cita prèvia) De dilluns a divendres - 8 a 15 h. Dimarts i dijous – 16 a 19 h. Correu electrònic del servei: convivencia@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	Serveis de convivència
Eines de participació	Xarxes Socials: siep.castelldefels  

	Plataforma Participa 311 SMC- Servei de Mediació Ciutadana SIEP- Servei d'intervenció per la convivència a l'espai públic
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 la bona convivència en medi obert, habitatges i equipaments municipals.

	• Difondre la cultura de la pau, el diàleg i la resolució pacífica de conflictes. • Fomentar la participació comunitària i la cohesió social. • Treball col·laborador i transversal amb altres àrees i la ciutadania. • Garantir la visibilitat pública de les actuacions del Servei de Convivència. • Formació en eines comunicatives i gestió positiva dels conflictes. • Responsabilització i ús cívic de l'espai públic en l'àmbit educatiu.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Realitzarem com a mínim 100 intervencions anuals a l'espai públic, habitatges i/o equipaments municipals per promoure la convivència i el civisme. • Impulsarem un mínim d'una campanya o acció anual de sensibilització orientades a la cultura de la pau i la mediació. • Realitzarem almenys un procés d'interacció ciutadana vinculat a la definició de programes de convivència. • Convocar anualment la Taula de Convivència municipal i mantenir 2 reunions anuals de la Comissió d'Oci Nocturn. • Publicar un mínim de 9 notícies anuals relacionades amb actuacions, serveis i projectes de convivència. • Oferir com a mínim 2 tallers anuals adreçats a la ciutadania i/o al personal municipal. • Desenvolupar 3 tallers anuals en centres educatius sobre responsabilitat i convivència a l'espai públic. • 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 Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat Ordenança de Civisme i de l'Ús de l'Espai Públic Llei orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del servei públic de justícia
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 tingui 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)	   