

Nom servei	Pau, Solidaritat i Cooperació
Presentació	La missió principal de la Secció de Pau, Solidaritat i Cooperació és la difusió i la promoció de la cultura de la pau, la solidaritat i els drets humans, adreçada al conjunt de la ciutadania, així com organitzar i coordinar els programes i les activitats de Cooperació Internacional pel Desenvolupament i de defensa dels drets humans arreu del món. Es posa a l'abast de la comunitat educativa el Programa d'Educació per a la Pau i la Solidaritat, amb l'objectiu de formar a ciutadanes i ciutadans solidaris, i amb valors, amb la finalitat d'aconseguir una ciutadania global igualitària. S'organitzen activitats solidàries amb l'objectiu de sensibilitzar, conscienciar i informar a tota la ciutadania. Es fa promoció de la solidaritat, la cooperació i la participació amb l'objectiu de donar suport i difusió a projectes de sensibilització, serveis i activitats d'entitats solidàries. Es promou la Declaració Universal dels Drets Humans com el nucli de l'educació per una ciutadania global. El servei s'encarrega d'impulsar i coordinar els programes i activitats al voltant de la pau, la solidaritat, la cooperació internacional i la defensa dels drets humans al llarg de l'any, adreçades a la comunitat educativa i al conjunt de la ciutadania.
Serveis que es presten	Educació per a la pau i la solidaritat als centres educatius: • Serveis adreçats a l'alumnat: Organitzar espectacles, xerrades i tallers sobre la pau, la solidaritat i la convivència intercultural per a tots els nivells d'educació infantil, primària, secundària i de persones adultes. Commemoració del DENIP (dia escolar per la no-violència i la pau). • Serveis adreçats al professorat: Presentació de material pedagògic de suport a les activitats, atenció personalitzada o col·lectiva per ajudar a estructurar projectes educatius i recursos materials i humans per complementar activitats organitzades pels centres: jornades, crèdits de síntesi, xerrades i tallers, treballs de recerca, etc., en relació amb els temes de pau i solidaritat. . • Serveis adreçats a les famílies: Organització de xerrades i tallers sobre diversitat i convivència en el marc del Pla de formació de pares i mares. Coordinació amb les AMPA i AFA per a la difusió d'activitats de solidaritat adreçades a tota la població. I, prestar atenció personalitzada a les famílies per ajudar a treballar temes de pau i solidaritat. <u>Organitzar activitats solidàries per a tota la ciutadania:</u> • Sant Jordi solidari: 23 d'abril a la Plaça de l'Església. • Dia internacional de les persones refugiades: 20 de juny. Conjuntament amb l'àrea d'immigració i nova ciutadania.

	• Dissabte Solidari: tercer o quart dissabte de juliol a la Plaça de l'Església. • Vacances solidàries infants sahrauís: juliol i agost. • Dia mundial de la pau: 21 de setembre. • Jornades de ciutats defensores dels drets humans: primavera i tardor. • Jornades anuals de pau, solidaritat i cooperació: octubre. • Activitats puntuals de sensibilització dins el programa treballat amb el consell municipal de pau i solidaritat: durant tot l'any. Serveis de promoció de la solidaritat i la cooperació: • Convocatòria anual de subvencions adreçades a les entitats registrades a l'Ajuntament de Castelldefels per a projectes de sensibilització. • Aportació econòmica a projectes de cooperació al desenvolupament aprovats pel fons català de cooperació al desenvolupament (a l'assemblea de socis o proposats per ONG del consell municipal de pau i solidaritat) i suport a campanyes d'emergència en països empobrits amb motiu d'una catàstrofe natural o humanitària. • Aportació econòmica a Nacions Unides (ANUE) que ens permet participar de propostes i activitats. Serveis de promoció de la participació: • Informació, orientació i assessorament a la ciutadania per tal que conegui i participi dels serveis i les activitats relacionades amb la pau i la solidaritat organitzades per l'Ajuntament, les ONG i el consell municipal de pau i solidaritat. • Formació i d'assessorament a les entitats locals sobre la pau i la solidaritat, per tal que desenvolupin els seus projectes envers la pau, la solidaritat, els drets humans i la cooperació al desenvolupament. • Suport logístic, tècnic i organitzatiu a les entitats de solidaritat perquè les entitats puguin desenvolupar les seves activitats solidàries a la ciutat. • Dinamització del consell municipal de pau i solidaritat, a través dels quals les entitats i la ciutadania de Castelldefels poden participar de les activitats solidàries que s'organitzen a la ciutat.
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: Rosa Sanz Uriol Rosa.Sanz@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels Passatge de les caramelles, 2a – 3a planta. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 ext. 1359 Atenció Presencial: Cita prèvia

	De dilluns a divendres - 9.30 a 14.30 h. Correu electrònic del servei: pauisolidaritat@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC)
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Pau, Solidaritat i Cooperació
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/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	Garantir la continuïtat, la innovació i la millora dels serveis tenint en compte els resultats dels indicadors detallats: • Informar de la programació solidària (del Consell) al Web de l'ajuntament, xarxes socials municipals i mitjans de comunicació local. Publicar el 100% de les activitats programades a Facebook. • Realitzar activitats anuals envers la pau i la solidaritat, obertes a tota la ciutadania. Realitzar el 80% de les activitats planificades. • Programar activitats sobre la pau, solidaritat i els drets humans als centres educatius per a tots els nivells d'educació. Oferir, com a mínim, 1 activitat per cada nivell de cicle educatiu. • Oferir formació, assessorament, suport logístic i organitzatiu a les entitats locals. Oferir, com a mínim, 1 formació a l'any a les entitats locals. • Difondre a les entitats locals el 100% de les propostes formatives que arriben d'altres institucions. • Gestionar, si s'escau, convocatòria de subvencions per a entitats. Realitzar a les entitats, com a mínim, una sessió informativa a l'any sobre subvencions. • Realitzar aportacions econòmiques per projectes de cooperació i emergències, sempre que ho permeti el pressupost. Realitzar, com a mínim, 1 aportació anual al FCCD. • Dinamitzar el Consell municipal de pau i solidaritat. Convocar el Consell municipal de pau i solidaritat d'un mínim de 5 sessions a l'any, com es recull al reglament. • Buscar recursos externs per la sostenibilitat dels programes del Pla municipal de pau i solidaritat. Sol·licitar anualment subvenció a la Diputació de Barcelona. • Realitzar a les entitats, com a mínim, una sessió informativa a l'any sobre subvencions.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Percentatge de publicacions a xarxes socials de les activitats programades. • Nombre de publicacions en mitjans de comunicació locals. • Percentatge d'activitats anuals realitzades respecte a les planificades. • Nombre anual d'activitats realitzades per cada nivell educatiu. • Nombre anual d'activitats realitzades adreçades a entitats locals.

	• Percentatge d'accions de difusió d'accions formatives alienes realitzades a les entitats. • Nombre de convocatòries de subvenció per entitats locals. • Nombre d'aportacions anual al FCCD. • Nombre de sessions anual del consell municipal de pau i solidaritat. • Nombre anual de subvencions sol·licitades. • Nombre anual de sessions informatives relatives a subvencions. • 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). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Llei 1/2023, de 20 de febrer, de cooperació per al desenvolupament Sostenible i la Solidaritat Global. Llei 26/2001, de 31 de desembre, de cooperació al desenvolupament
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 tinguï 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)	 The infographic displays the connection to the Sustainable Development Goals (ODS). At the top, it shows the United Nations logo followed by the text 'OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE'. Below this, there are six colored squares, each representing a specific goal with its number, name in Catalan, and a symbolic icon: Goal 4 (Education Quality) with a book and pencil, Goal 5 (Gender Equality) with a female symbol and equals sign, Goal 10 (Reduction of Inequalities) with three horizontal bars of increasing height, Goal 13 (Climate Action) with an eye and a globe, Goal 16 (Peace, Justice, Strong Institutions) with a dove and a scale, and Goal 17 (Partnerships for the Goals) with three interlocking circles.