



**Ajuntament de
Cassà de la Selva**

CARTA DEL SERVEI DE L'ÀREA DE CIUTADANIA

L'àrea de Ciutadania treballa per assolir una atenció global i àmplia a la població en tot allò que té a veure amb l'acollida de les persones nouvingudes, la mediació comunitària, les polítiques d'igualtat de gènere i la cooperació i la solidaritat. La principal finalitat és desenvolupar accions comunitàries per fomentar el benestar social i la cohesió social dels cassanencs i cassanenques.

1.-Identificació

Nom del servei	Àrea de Ciutadania
Adscripció en l'organigrama municipal	Alcaldia
Responsable	Laura Prunell, tècnica de Ciutadania ciutadania@cassa.cat
Ubicació	Espai Jove l'Escorxador Carrer Enric Coris, 11
Contacte	Telèfon: 972 46 00 11 Correu electrònic: ciutadania@cassa.cat www.cassa.cat
Horari d'atenció al públic (aquests horaris poden ser modificats però sempre seran actualitzats als webs corresponents)	De dilluns, dimecres i divendres de 9:30h a 13:30 h. Aquest horari pot modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, setmana santa i estiu.

2.- Missió i valors

L'àrea de Ciutadania té com a missió facilitar a la població de Cassà de la Selva tot tipus d'informació, assessorament i suport tècnic i administratiu relacionat amb temes d'acollida i estrangeria, polítiques d'igualtat, programes i projectes de voluntariats, cooperació i solidaritat i convivència ciutadana.

Els valors que caracteritzen el servei són l'acollida, la integració, la solidaritat, la igualtat, la justícia, la participació, la convivència i la cohesió social.

3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1. Punt d'acollida

- Elaboració i tramitació d'informes d'estrangeria.

- Acompanyament en l'acollida a les persones nouvingudes.
- Assessorament jurídic i formació bàsica instrumental (coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic).
- Suport i assessorament en temes d'interculturalitat a altres serveis municipals.
- Servei de mediació comunitària: resolució de conflictes i foment de la convivència veïnal.

Persones destinatàries: Tota la població nouvinguda a Cassà de la Selva i d'altres que necessitin serveis de mediació.

Com sol·licitar el servei: Cal sol·licitar cita prèvia a través del telèfon 972 46 00 11.

3.3. Política d'igualtat

Desenvolupament de programes i projectes comunitaris que tenen com objectiu fer efectiva la igualtat de gènere.

Persones destinatàries: Tota la població.

Com sol·licitar el servei: Cal sol·licitar cita prèvia a través del telèfon 972 46 00 11.

3.4. Voluntariat, cooperació i solidaritat:

Promoure la sensibilització i la col·laboració ciutadana mitjançant el desenvolupament de projectes solidaris i la gestió de la borsa de voluntariat municipal.

Persones destinatàries: Tota la població.

Com sol·licitar el servei: Sol·licitar cita prèvia al telèfon o correu de ciutadania. Cal omplir una sol·licitud i una entrevista prèvia per formar part de la borsa de voluntariat.

4.- Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per l'Ajuntament: instàncies genèriques i/o a través del formulari de www.cassa.cat/queixes.
- Opinions a través de les xarxes socials de l'Ajuntament de Cassà.

5.- Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar millores del servei, l'Ajuntament ha establert tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir a través de www.cassa.cat/queixes.
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Cassà de la Selva (rambla Onze de Setembre, 107). Telèfon: 972 46 00 05. Web: www.cassa.cat
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte anunciades.

6.- Normativa específica del servei

- Llei 23/1998 de Cooperació internacional al desenvolupament. Govern d'Espanya.
- Llei 26/2001 de Cooperació internacional al desenvolupament. Generalitat de Catalunya.
- Llei 21/2003 de Foment de la Pau. Generalitat de Catalunya.
- Llei 25/2015 de Voluntariat i foment de l'associacionisme. Generalitat de Catalunya.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 11/1989, del 10 de juliol, de creació de l'Institut Català de la Dona;
- Llei 4/2001, del 9 d'abril de modificació de l'apartat 2 de l'article 63 de la Llei 13/1989, del 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Plans d'igualtats de ICD 2019-2022.
- Pla local de Polítiques de Dones (2018-2021)
- Llei 10/2010 d'acollida a les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Estatut d'Autonomia de Catalunya 2006
- Plans de ciutadania i immigració
- El Pla de ciutadania i de les migracions: (2017-2020)
- Pla local d'acollida 2010

7.- Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes

- Accedir en condicions d'igualtat al servei que aquests sigui de qualitat.
- Rebre atenció personalitzada i informació veraç i detallada sobre les qüestions plantejades i els tràmits requerits.
- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en què tingui la condició d'interessat, així com a obtenir còpies dels documents de l'expedient.

Rebre informació i orientació sobre els requisits jurídics arreplegats en les normes previstes en els projectes, actuacions i sol·licituds que es proposa executar.

- Accedir als registres i documents (en qualsevol tipus de suport) relacionats amb l'expedient que es tramita. Només podrà ser denegat aquest dret prevalguin raons d'interès públic, per interessos de tercers més dignes de protecció o quan així ho disposi la llei.
- Exigir responsabilitats per els perjudicis que puguin patir a conseqüència de l'actuació errònia del personal tècnic encarregat de gestionar i atendre les seves peticions i a expressar opinió, queixes o suggeriments.
- Disposar de confidencialitat de la informació que es proporciona en relació el tema plantejat.
- Assegurar la protecció de dades de caràcter personal.
- Participar en l'elaboració, redacció i execució de projectes i programes de l'àrea de ciutadania.
- Ser informats sobre les subvencions relacionades amb programes de solidaritat i cooperació.

Segons l'article 30 de la LRJPCat, sota el títol "Deures dels ciutadans", disposa que "els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics".

Data d'elaboració de la carta de servei: 08/01/2020

Persona responsable de l'actualització: Laura Prunell (tècnica de ciutadania)