

CARTA DE SERVEIS DE CIVISME

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei de Relacions Ciutadanes i Proximitat és el responsable de difondre les ordenances i normatives municipals, d'afavorir el comportament cívic i responsable de la ciutadania i promoure campanyes i accions educatives que millorin la cultura cívica i la convivència i, per tant, redueixin l'incivisme a la ciutat. La figura de l'agent pel civisme, que és el principal encarregat/da d'aquesta tasca a la ciutat, depèn d'aquest servei.

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àmbit d'Alcaldia

Servei de Relacions Ciutadanes i Proximitat

3. CANALS DE PRESTACIO DEL SERVEI

Nom	Servei de Relacions Ciutadanes i Proximitat - Civisme
Adreça	Pl. Pla i Pallejà, local 3
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a divendres, de 8.30 a 15.30 h, tardes a convenir
Telèfon	935887000 ext. 6784
Web/adreça electrònica	https://www.rubi.cat/ca/temes/convivencia/civisme civisme@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àmbit d'Alcaldia

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

En termes de civisme, el servei té com a objectiu contribuir a l'assoliment d'una ciutadania respectuosa amb l'entorn i amb la resta de veïns i veïnes, que coneguin els seus drets i deures com a ciutadà/na i que es comportin seguint les normes bàsiques de convivència i civisme, tant a l'espai públic com a l'àmbit privat.

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Agents pel civisme	Planificació, coordinació i seguiment dels equips d'agents pel civisme i la seva tasca: programar formacions inicials, planificar accions, presència per zones, temàtiques a abordar, seguiment d'espais públics concrets, suport a campanyes, informes anuals, etc.
Campanyes/accions civisme	<ul style="list-style-type: none">• Tallers educatius sobre civisme en centres d'educació primària i secundària, per a persones nouvingudes, etc.• Dissenyar i planificar campanyes pròpies i accions específiques per a la promoció del civisme i la bona convivència i/o donar suport a campanyes d'altres serveis que hi estiguin relacionades.
Reunions amb AAVV	Trobades amb les associacions de veïns i veïnes pel seguiment de propostes, demandes i accions relacionades amb el civisme i la convivència.
Treballs en Benefici de la Comunitat (TBC)	Gestió de les sol·licituds per acollir-se a aquesta mesura substitutòria i alternativa a la sanció econòmica per incompliment d'ordenances municipals de l'Ajuntament de Rubí. (Ordenança de bon veïnatge i ús de l'espai públic i Ordenança reguladora de la tinença responsable d'animals, bàsicament).
Atenció a la ciutadania	Atendre i donar resposta a queixes, suggeriments i avisos relacionats amb comportaments incívics i conflictes de convivència.

6. **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS**

La majoria dels serveis son informatius, de difusió i de caire educatiu. La normativa més important de la que depèn l'activitat del Servei son les ordenances municipals que afecten la convivència:

a) **Normativa reguladora**

- Ordenança de bon veïnatge i ús de l'espai públic.(2010)
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_no_fiscals
- Ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals de Rubí. (2010)
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_no_fiscals
- Reglament sobre els Treballs en Benefici de la Comunitat (2011)
<https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Reglaments?offset=10&max=10>

7.- **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS**

Tots els serveis que s'ofereixen son gratuïts.

8.- **MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI**

a) **Formes de participació**

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania són escrits presencials a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà/na (OAC), adjuntant la corresponent instància.

<https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549>

b) **Sistema de queixes i suggeriments**

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.
<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?Typeld=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>
- Correu electrònic: civisme@ajrubi.cat

9. - COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Realitzar intervencions directes amb el/la ciutadà/na, a peu de carrer, que busquin revertir conductes incíviques o reforcin comportaments cívics, no associades al manteniment urbà	Nombre d'intervencions realitzades en matèria d'ordenances i normativa sobre tinença, mobilitat, gestió de residus, convivència.	Mínim 1.000 al trimestre
2. Organitzar tallers per a la difusió, promoció i educació en civisme i convivència	Nombre de tallers	Mínim 10 a l'any
3. Aconseguir que la mesura alternativa a la sanció econòmica (TBC) esdevingui una eina real de promoció del civisme.	Nombre d'hores de formació sobre civisme.	Mínim 2 hores dins de les totals que realitza cada TBC (dependrà del grau de la sanció).
4. Donar resposta ràpida a les queixes, avisos i suggeriments relacionades amb incivisme/conflictes de convivència.	Temps de resposta	15 dies

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la *Carta de serveis*. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei de Relacions Ciutadanes i Proximitat (civisme) enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.

10.- DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

El servei responsable d'aquesta carta és:

Servei de Relacions Ciutadanes i Proximitat (civisme)

Adreça: Pl. Pla i Pallejà, local 3

Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: civisme@ajrubi.cat

Web: <https://www.rubi.cat>

- Avaluació de la carta de serveis: anual.
- Revisió de la carta de serveis: cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:
 - Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis.
 - Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
 - Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Data d'elaboració de la Carta: novembre de 2021.

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://seu-e.cat/ca/web/rubi>.