



CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE GENT GRAN ACTIVA

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei de Gent Gran Activa incideix en les polítiques d'envelliment actiu i saludable amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats d'aquest col·lectiu.

Aquestes polítiques queden recollides al Pla Estratègic en l'Àmbit de les Persones Grans. La planificació d'aquest, s'ha fet al voltant de quatre grans eixos estratègics: participació social i cívica; serveis socials i de salut i relacions d'ajuda mútua; mobilitat, transport, habitatge i ús dels espais públics; i comunicació i informació.



Ajuntament
de Rubí



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àrea d'Igualtat i Ciutadania
> Servei de Gent Gran Activa



CARTA DE SERVEIS

Servei de Gent Gran Activa



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	Servei de Gent Gran Activa
Adreça	C/ General Prim, 33-35 4a planta 08191 Rubí
Horari (presencial)	De dilluns a divendres, de 9 a 14 h Dimarts de 15 a 18.30 h Atenció amb cita prèvia : 637831092 (tel. i WhatsApp)
Telèfon/Fax	Tel. 637831092
Web/adreça electrònica	https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Igualtat i Ciutadania





4. OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei de Gent Gran Activa és l'encarregat de desenvolupar i executar polítiques municipals per fomentar l'envel·liment actiu i saludable de les persones de 60 i més anys de la ciutat.

Aquest servei dona suport tant a les associacions i entitats de gent gran com a les persones grans no associades, mitjançant una àmplia oferta d'activitats i accions adreçades a millorar la seva qualitat de vida, prevenint situacions d'aïllament social i solitud no volguda, afavorint la sensibilització social vers aquest col·lectiu i la seva participació activa al municipi.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Oficina d'Informació a les Persones Grans

Espai per oferir orientació, informació i assessorament a persones més grans de 60 anys sobre les seves necessitats i inquietuds.

- **Destinatari/àries:** persones majors de 60 anys
- **Requisits:** accés lliure i gratuït (amb cita prèvia)
- **Informació:** 637831092

2. Programa d'intercanvi intergeneracional Memòria Viva

Projecte que incrementa la cooperació, la interacció i l'intercanvi entre persones de diferents generacions. Els joves complementen la informació dels llibres amb l'experiència de les persones grans i aprenen a valorar la memòria històrica.

<https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran/programes-d2019intercanvi-intergeneracional/programes-memoria-viva>

- **Destinatari/àries:** persones majors de 60 anys
- **Requisits:** accés lliure i gratuït
- **Informació:** 637831092

3. Gaudeix de la vida en gran

Programa estable d'activitats per tota mena d'inquietuds i gustos, com ara activitats i visites culturals; activitat física i saludable; tallers d'expressió, creativitat i cultura digital; i propostes formatives.

<https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran/gaudeix-de-la-vida-en-gran-1>

- **Destinatari/àries:** persones majors de 60 anys
- **Requisits:** accés lliure i gratuït tenint en compte els períodes d'inscripció.
- **Informació:** 637831092

4. Grans Nexes

Xarxa local de prevenció i detecció de la solitud i l'aïllament de les persones grans, en què participen veïns, veïnes, comerciants, persones voluntàries, entitats i serveis vinculats a la zona de Les Torres i el centre de Rubí.

<https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran/grans-nexes>

- **Destinatari/àries:** a persones grans dels barris de Les Torres i Rubí Centre en situació de vulnerabilitat i risc d'aïllament.
- **Requisits:** accés lliure i gratuït
- **Informació:** gransnexus@ajrubi.cat i 637831092



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

5. Consell Consultiu de la Gent Gran de Rubí

Espai impulsat per l'Ajuntament de Rubí amb l'objectiu d'articular la participació de la ciutadania i les entitats en la formulació i millora de diverses polítiques locals.

<https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran/consell-consultiu-de-la-gent-gran-de-rubi>

- **Destinatari/àries:** persones majors de 60 anys
- **Requisits:** accés lliure i gratuït
- **Informació:** 637831092

6. Acompanyament i suport a les entitats de gent gran de la ciutat

Informació, assessorament i suport a les entitats de gent gran per al seu funcionament i per activitats, projectes o serveis que complementen la competència municipal o fomenten els interessos generals del municipi dins de l'àmbit de promoció de la gent gran.

- **Destinatari/àries:** entitats de la gent gran de Rubí
- **Requisits:** accés lliure i gratuït
- **Informació:** 637831092





6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI, CONDICIONS D'ACCÉS I DRETS I DEURES DELS DESTINATARIS/ÀRIES

a) Normatives locals reguladores

No hi ha cap normativa reguladora.

b) Condicions d'accés

Persones majors de 60 anys i entitats de la gent gran de la ciutat.

c) Drets i deures dels usuaris/àries

Drets

- Rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social
- Obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions

- Poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals
- Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament
- Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals
- Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes
- Accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat
- No aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar
- Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades

CARTA DE SERVEIS

Servei de Gent Gran Activa



Deures

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics
- Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics
- Respectar als companys i companyes de les activitats i serveis per a gent gran
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

Els serveis són d'accés lliure i gratuït per a les persones majors de 60 anys.





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

a) Formes de participació

- Consell Consultiu de la Gent Gran de Rubí: espai impulsat per l'Ajuntament de Rubí amb l'objectiu d'articular la participació de la ciutadania i les entitats en la formulació i millora de diverses polítiques locals
<https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran/consell-consultiu-de-la-gent-gran-de-rubi>
- Enquestes de satisfacció i valoració de la programació estable d'activitats
- Instància genèrica presencial que es pot recollir i presentar a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC Centre c/Narcís Menard 13-17)
- Instància genèrica online
<https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549>

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Gestió d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar suport tècnic i assessorament a les entitats de gent gran	Nombre de demandes ateses	Mínim 3 l'any
2. Oferir un programa d'activitats per a les persones grans relacionades amb els diferents àmbits: cultura, natura, salut, creativitat...	Nombre d'activitats organitzades al semestre	Igual o superior a 10
3. Oferir un programa d'activitats d'intercanvi intergeneracional pels centres educatius	Nombre d'activitats realitzades als centre educatius	Igual o superior a 10
4. Treballar conjuntament amb altres serveis municipals en l'elaboració d'accions que donin resposta a les necessitats de les persones grans	Nombre d'accions impulsades entre el Servei de gent Gran Activa i altres serveis municipals	Mínim 2 anuals

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 a la unitat/servei responsable de la *Carta de serveis*. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei de Gent Gran Activa 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

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Servei Gent Gran Activa

Adreça: C/ General Prim, 33-35 4a planta

Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Web: <https://www.rubi.cat/ca/temes/gent-gran>

- 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: setembre de 2023

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>.

