

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
ATENCIÓ A LA DONA	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Servei Municipal d'Atenció a la Dona – DonalInformació

##### Descripció del servei que es presta

El Servei municipal d'atenció a la dona ofereix un espai d'informació, atenció i assessorament a dones sobre qüestions jurídiques, socials i psicològiques, que s'estructura en els següents àmbits d'atenció:

- Informació i acollida: individual o en grup, sobre temes diversos inclosos els maltractaments.
- Atenció psicològica: suport individualitzat a les dones amb problemes derivats de la seva condició de gènere, i a les dones que pateixen o han patit violència de gènere en l'àmbit de la parella.
- Atenció jurídica: consulta i orientació jurídica especialitzada en el dret de les dones. Els motius de consulta poden ser diversos:
  - Familiars: divorci, separació, règim econòmic, parelles de fet, drets i deures respecte a la descendència, maltractaments físics i/o psíquics...
  - Laborals: discriminació, assetjament, drets...
- Programa d'atenció en violència: contempla diverses accions, entre elles:
  - Atenció a dones en grup: atenció psicològica grupal per a dones que han viscut processos de violència dins de la parella i que tenen molt malmesa l'autoestima. S'acompanya d'espai de guarda dels infants.
  - Atenció a infants víctimes de violència: atenció psicològica a infants entre 5 i 16 anys que han viscut violència, de forma directa o indirecta, dins la seva família.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Casa Mònaco. Avda. de Gràcia, 50. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar pel Servei Municipal d'Atenció a la Dona – DonalInformació
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat/web/servei-datencio-a-la-dona](http://www.santcugat.cat/web/servei-datencio-a-la-dona)  
Adreça electrònica: [donainformacio@santcugat.cat](mailto:donainformacio@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei Municipal d'Atenció a la Dona – DonalInformació

Àmbit de gestió de Benestar i Ciutadania: Xavier Codina Grossmann

## b) COMPROMISOS DE QUALITAT

### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. El Servei Municipal d'Atenció a la Dona proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els serveis d'atenció i àmbits d'actuació que són de la seva competència.
2. La informació sobre programes, serveis i documentació de l'àmbit d'actuació del Servei Municipal d'Atenció a la Dona que es publiqui al web s'actualitzarà semestralment.
3. El Servei Municipal d'Atenció a la Dona proporcionarà una atenció per part de personal especialitzat i coneixedor dels recursos a disposició de les dones usuàries del servei. Els/les professionals actualitzaran la seva formació a través de supervisió especialitzada o assistència a cursos i jornades.
4. Les persones que s'adrecin al Servei Municipal d'Atenció a la Dona rebran una escolta i un tracte amable i proper per part del personal d'atenció i com del personal especialitzat.
5. El Servei Municipal d'Atenció a la Dona distribuirà material (fulletons, guies, díptics , ...) en tots els actes commemoratius en què participi.
6. El Servei Municipal d'Atenció a la Dona farà difusió de la seva activitat a través dels mitjans de comunicació local (Web, ràdio, premsa, QiM, ...).
7. El Servei Municipal d'Atenció a la Dona donarà resposta a les sol·licituds presentades per telèfon o via mail, en un marge de com a màxim set dies laborables, excepte en períodes de vacances.
8. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i s'utilitzarà un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
9. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del Servei Municipal d'Atenció a la Dona sempre que així se sol·liciti.

### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) / [donainformacio@santcugat.cat](mailto:donainformacio@santcugat.cat)
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Data d'actualització de la informació (en reunions de coordinació internes dels diferents serveis).
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta, o per no ser atès per personal especialitzat i coneixedor dels recursos d'atenció, o en relació al tracte rebut pel personal d'atenció o especialitzat.
3. Nombre de supervisions anuals del personal d'atenció.
4. Nombre de fulletons, díptics i guies distribuïdes en els actes commemoratius en que participi el Servei Municipal d'Atenció a la Dona.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per una no programació de cita prèvia set dies laborables després de la sol·licitud de cita.
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).



7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Casa Mònaco. Servei Municipal d'Atenció a la Dona – Dona Informació**  
Avda. de Gràcia, 50, Sant Cugat del Vallès.
- **Informació**  
Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00
- **Atenció i acollida psicològica**  
Dilluns: 11.00 – 14.00  
Dijous: 09.00 – 12.00 i de 15.00 – 17.00
- **Atenció grupal a dones que han viscut violència**  
Dimarts: 17.30 – 19.30
- **Atenció a infants en situació de violència**  
Dijous: 16.00 – 20.00

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció presencial al 935657000. Demanar pel Servei Municipal d'Atenció a la Dona – Dona Informació.

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Protocol marc i circuit nacional per a una intervenció coordinada contra la violència masclista, 11/abril/2008.
- Llei 12/2007, 11 d'octubre, de serveis socials.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
ESPORTS	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Servei d'Esports

##### Descripció del servei que es presta

El Servei d'Esports posa a l'abast de la ciutadania de Sant Cugat del Vallès l'ús de les instal·lacions esportives municipals per a la practica esportiva individual i associativa (clubs). Ofereix serveis esportius orientats a la formació d'infants i joves, i a la millora de la condició física orientada a la salut, l'esbarjo i la recreació per a persones adultes i gent gran. En aquest sentit, proporciona informació sobre les activitats esportives públiques i privades que es desenvolupen al municipi i participa i/o col·labora en l'organització de grans esdeveniments i actes esportius.

##### Canals per accedir al servei

- Presència Oficina Municipal d'Esports per a Tothom (OMET). Ptge. Baró de Coubertin, 5. Sant Cugat del Vallès.  
Altres punts d'atenció del Servei d'Esports indicats a l'apartat c) d'aquesta Carta.
- Telefònic Oficina Municipal d'Esports per a Tothom (OMET): 935657099  
Altres telèfons d'atenció del Servei d'Esports indicats a l'apartat c) d'aquesta Carta.
- Virtuals Web OMET: <http://www.omet.santcugat.cat>  
Adreça electrònica OMET: [omet@teampartners.net](mailto:omet@teampartners.net)  
Twitter OMET: [@omet.santcugat.cat](https://twitter.com/omet.santcugat.cat)  
Altres canals virtuals del Servei d'Esports indicats a l'apartat c) d'aquesta Carta

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'Esports

Cap de servei: Ferran Domínguez

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. El Servei d'Esports s'assegurarà que les instal·lacions de titularitat municipal permeten la pràctica esportiva en quant a salubritat, neteja, ordre i manteniment, en la mesura que



aquestes instal·lacions no siguin compartides amb altres activitats alienes al mateix Servei d'Esports.

2. El Servei d'Esports realitzarà revisions semestrals de les zones esportives gestionades per la via de la concessió, i un cop al trimestre si les gestió el propi Ajuntament per comprovar l'estat de les instal·lacions.
3. El Servei d'Esports comunicarà la resolució d'incidències en 12 hores després de la seva identificació, i en farà una avaluació durant les següents 24 hores com a màxim.
4. El Servei d'Esports repararà les incidències avaluades a les instal·lacions en com a màxim set dies laborables si aquestes afecten greument al desenvolupament de l'activitat esportiva.
5. El Servei d'Esports complirà amb rigorositat els protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i actualitzarà les seves actuacions d'acord a noves incorporacions a la normativa.
6. El Servei d'Esports proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada de les activitats que es desenvolupen en les diferents instal·lacions de titularitat municipal i dels tràmits d'inscripció a aquestes.
7. Les persones que s'adrecin al Servei d'Esports rebran un tracte amable per part del personal d'atenció al públic.
8. El Servei d'Esports es posarà en contacte amb la persona que formuli una queixa justificada en quatre dies laborables si la gestió de la instal·lació es pròpia de l'Ajuntament.
9. La informació del Servei d'Esports serà accessible a través dels diferents canals disponibles per a aquest servei.
10. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i s'utilitzarà un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.

### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una manca de salubritat, neteja, ordre o manteniment de les instal·lacions no compartides amb altres activitats alienes al Servei.
2. Nombre de revisions anuals de les zones esportives concessionades i de les no concessionades per comprovar l'estat de les instal·lacions.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no comunicació d'una resolució d'incidències en les primeres 12 hores després de la seva identificació, i/o una manca d'avaluació durant les següents 24 hores.



4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no reparació d'una avaria que afecta greument a la instal·lació esportiva en com a màxim set dies laborables.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a un incompliment de la normativa de seguretat vigent.
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
8. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no resposta a una queixa justificada en com a màxim quatre dies si aquesta és d'una instal·lació municipal gestionada per l'Ajuntament.
9. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònic, web).
10. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

##### PRESENCIALMENT

- **Servei Municipal d'Esports**  
Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 9.00 – 14.00
- **Oficina Municipal d'Esports per a Tothom (OMET)**  
Ptge. Baró de Coubertin, 5. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 13.00 i de 16.00 – 20.00  
Dissabtes: 10.00 – 13.00
- **Centre Municipal de Fitness (Eurofitness)**  
Ptge. del Baró de Coubertin, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 08.00 – 22.00  
Dissabtes: 08.00 – 20.00  
Diumenges: 09.00 – 14.00
- **Zona esportiva Municipal La Guinardera**  
Avda. Europa, s/n. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 15.00 – 22.00  
Dissabtes: 09.00 – 21.00  
Diumenges: 09.00 – 20.00
- **Zona Esportiva Municipal Jaume Tubau**  
C/ Ventura Gassol, 2. Sant Cugat del Vallès.



Dilluns a divendres: 15.00 – 22.00

Dissabtes: 09.00 – 20.00

Diumenges: 09.00 – 14.00

- **Piscines Municipals del Parc Central**  
C/ Rovellat, 37. Sant Cugat del Vallès.  
Juliol i Agost. Dilluns a diumenge: 11.00 – 19.00
- **Piscina Municipal “Cooperativa d’aigües La Floresta” (Can Llobet)**  
C/ Ginjoler, 6. Sant Cugat del Vallès.  
Juliol i Agost. Dilluns a diumenge: 11.00 – 19.00

#### TELEFÒNICAMENT

- **Servei Municipal d’Esports**  
935657000
- **Oficina Municipal d’Esports per a Tothom (OMET)**  
935830345
- **Centre Municipal de Fitness (Eurofitness Sant Cugat)**  
935657099
- **Zona Esportiva Municipal La Guinardera**  
671038406
- **Zona Esportiva Municipal Jaume Tubau**  
935441550
- **Piscines Municipals del Parc Central**  
935879783
- **Piscina Municipal “Cooperativa d’aigües La Floresta” (Can Llobet)**  
935836899

#### VIRTUALMENT

- **Servei Municipal d’Esports**  
Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [ameliacastellanos@santcugat.cat](mailto:ameliacastellanos@santcugat.cat)
- **Oficina Municipal d’Esports per a Tothom (OMET).**  
[www.omet.santcugat.cat](http://www.omet.santcugat.cat)
- **Centre Municipal de Fitness (Eurofitness Sant Cugat).**  
<https://santcugat.eurofitness.com>
- **Zona Esportiva Municipal La Guinardera**  
[www.zemsantcugat.cat](http://www.zemsantcugat.cat)



- **Zona Esportiva Municipal Jaume Tubau**

[www.zemsantcugat.cat](http://www.zemsantcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

**Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Reglament de funcionament dels equipaments socioculturals municipals.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.





<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
ASSESSORIA JURÍDICA EN TEMES D'ESTRANGERIA	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria

##### Descripció del servei que es presta

Des de l'Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria s'informa, s'assessora i es tramiten permisos de treball, de residència, de reagrupament familiar, de nacionalitat i permisos per arrelament i circumstàncies excepcionals.

El servei d'atenció s'adreça a tota la població estrangera i autòctona de Sant Cugat que necessiti assessorament jurídic i/o administratiu relacionat amb el tema d'estrangeria.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Casa Mònaco. Avinguda de Gràcia, 50, Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar per l'Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria.
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria

Àmbit de gestió de Benestar i Ciutadania: Xavier Codina Grossmann

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. El personal de l'Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria atindrà les consultes i sol·licituds ciutadanes amb informació actualitzada i contrastada directament amb el Govern Civil.
2. El personal d'atenció de l'Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria es compromet a estudiar i valorar cada cas d'acord amb els requisits establerts per les autoritats competents abans d'iniciar la tramitació.
3. L'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria proporcionarà una atenció presencial amb cita prèvia, amb un temps d'espera màxim de 15 dies laborables des de la data de sol·licitud de cita prèvia.
4. La informació sobre els tràmits d'estrangeria i els requisits d'accés es proporcionarà presencialment, i amb l'actualització periòdica de la web.



5. La informació proporcionada a les visites amb les persones usuàries serà complementada amb un document per escrit que contindrà la informació bàsica a conèixer referent als tràmits d'estrangeria.
6. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
7. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del servei d'Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria sempre que així se sol·liciti.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Data d'actualització de la informació sobre normativa legal.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
3. Nombre de casos estudiats i valorats.
4. Mitjana anual dels dies d'espera des del moment en que es demana cita prèvia fins que es dona.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no haver-se programat cita prèvia abans de 15 dies laborables després de la seva sol·licitud.
6. Data d'actualització de la informació al web.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no obtenir per escrit la informació bàsica a conèixer referent als tràmits d'estrangeria sobre els que s'ha realitzat la consulta.
8. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
9. Nombre de sol·licituds per ser atès pel cap de servei i casos atesos.
10. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable.

#### **c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

##### **Horaris d'atenció al públic**

##### **PRESENCIALMENT**

- **Casa Mònaco. Assessoria Jurídica en Temes d'Estrangeria**

Avda. de Gràcia, 50. Sant Cugat del Vallès.

Dilluns, dimecres i dijous: 16.00 – 20.00

Cal de demanar cita prèvia de dilluns a divendres de 09.00 h a 14.00h al telèfon 935657000.

Demanar per l'Assessoria jurídica en temes d'estrangeria.



*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

**Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 10, de 12/01/2000).
- Llei orgànica 13/2003, de 20 de novembre, de reforma de la llei orgànica 4/2000, i d'altres (BOE núm. 279, de 21/11/2003).
- R.D. 2393/2004, de 30 de desembre, sobre reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (BOE núm. 6, de 7/01/2005. Art. 45).
- R.D. 557/2011, de 20 d'abril, pel que s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/200, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per la Llei orgànica 2/2009.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
SISTEMS D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA (GIS)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Unitat del Servei d'Informació Geogràfica (SIG)

##### Descripció del servei que es presta

La Unitat del Servei d'Informació Geogràfica (Unitat de SIG) es dirigeix a tota la ciutadania de Sant Cugat del Vallès i té com a missió interrelacionar diferents fonts d'informació sobre la realitat geogràfica que conforma el seu terme municipal i fer-ne difusió. Així, la Unitat de SIG difon informació a través de la publicació de plànols temàtics i de butxaca, entre altra informació gràfica al web municipal.

Els plànols temàtics publicats versen sobre el següent: planejament urbanístic, cartografia topogràfica, cartografia cadastral, codis postals, medi ambient, plànols turístics, mapes escolar, catàleg de patrimoni, actuacions a la via pública, carrils bici, àrees bàsiques de salut, guia urbana, districtes i seccions censals, places d'aparcaments, vistes aèries o plànols dels resultats electorals, entre altres. Els plànols de butxaca són els següents: plànols de situació, rutes turístiques i plànols del municipi per sectors, entre altres.

##### Canals per accedir al servei

- Telefònic 010 – Telèfon d'Atenció Ciutadana.  
902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Unitat del Servei d'Informació Geogràfica (SIG)

Sots director d'Innovació: Ignasi Bonet i Pocino

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. La informació sobre la guia urbana serà accessible a través dels diferents canals que es disposa per a aquest servei i multiplataforma (visible a través de diferents dispositius smartphones, PC, tablets, ...).

2. Tota la informació serà accessible i imprimible a través del visor cartogràfic de l'Ajuntament, i una gran part també es podrà consultar i/o descarregar en els formats .pdf, .jpg o .kml.
3. La Unitat de SIG proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada periòdicament, indicant la data de l'última actualització en la informació publicada disponible.
4. Les persones que s'adrecin a la Unitat de SIG a través del correu de la bustiaciudadana@santcugat.cat rebran resposta com a màxim en dos dies laborables. En cas que es produeixi una incidència tècnica, aquesta es resoldrà com a màxim en dos dies laborables.
5. La Unitat de SIG publicarà informació emprant un llenguatge gràfic i textual entenedor i adaptat a la ciutadania.
6. La Unitat de SIG proporcionarà una guia d'ajuda per facilitar l'accés i la comprensió de la informació publicada si així se sol·licita expressament per part d'algun/a usuari/a a través de la bústia bustiaciudadana@santcugat.cat.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciudadana@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació (no s'ha pogut veure/accedir a la informació) per algun dels canals i dispositius establerts (telefònic i web).
2. Data d'actualització de la informació.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la publicació d'una informació incorrecta.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera en la resolució d'incidències tècniques que no permeten accedir a la informació del servei.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la usabilitat i/o la intel·ligibilitat de la informació presentada (no s'ha entès o trobat la informació).
6. Nombre de visites úniques anuals a la informació publicada per la Unitat de SIG per tipus d'informació visitada.

#### **c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

##### **Horari i llocs d'atenció al públic**

##### **TELEFÒNICAMENT**

- 010 - Telèfon d'Atenció Ciutadana o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).  
Dilluns a divendres: 08.30 – 15.00

## **VIRTUALMENT**

- [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

## **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
INFONET	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Servei Infonet

##### Descripció del servei que es presta

El servei de la Infonet dóna resposta als interessos de tota la ciutadania (persones particulars, comerços, entitats, estudiants, ...) en relació a la neteja viària i recollida i tractament de residus municipals de Sant Cugat del Vallès.

En concret, proporciona informació sobre els serveis de neteja viària i de recollida de brossa, i informació sobre la gestió de residus tant a nivell municipal (punts verds, servei de voluminosos, correcta segregació de residus, dades de recollida de residus, ...) com a nivell supramunicipal (tractament i destinació dels residus). A més, des de la Infonet es realitza la gestió de les incidències que planteja la ciutadania en relació a la neteja viària i la recollida de brossa, i es lliura materials per a la recollida de diferents residus (bidonets, cubells domèstics per a la bossa orgànica, ...).

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Pl. de Barcelona, 15. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 900103146
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [infonet@santcugat.cat](mailto:infonet@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei Infonet

Responsable del servei: Marisa Álvarez

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Les persones que s'adrecin al Servei de la Infonet rebran un tracte amable per part del personal d'atenció al públic.
2. L'atenció es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
3. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.



4. Les persones que s'adrecin a la Infonet rebran una atenció al moment. Es donarà resposta a la consulta que plantegin com a molt set dies laborables després de la realització de la consulta.
5. L'atenció serà individualitzada i tindrà en compte les necessitats, problemàtiques i interessos de les persones, assegurant que aquestes han obtingut la informació sol·licitada i/o s'ha aplicat la millor solució possible.
6. El Servei de la Infonet se cenyirà a la normativa establerta a l'hora de tramitar i/o resoldre consultes.
7. L'atenció individualitzada podrà ser presencial o telefònica en l'horari d'obertura del servei.

### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciudadana@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- www.santcugat.cat: Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no rebre informació sobre la consulta plantejada en com màxim set dies laborables.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una atenció poc personalitzada i/o a que la informació proporcionada sobre una consulta no s'adapta a la normativa.
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació presencial o telefònicament per algun dels canals establerts en l'horari definit pel servei.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Servei de la Infonet**  
Pl. Barcelona, 15. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns: 16.00 – 19.30  
Dimarts a divendres: 10.00 – 13.00 i de 16.00 – 19.30  
Dissabte: 10.00 – 13.00





### TELEFÒNICAMENT

- **900103146**  
Dilluns: 16.00 – 19.30  
Dimarts a divendres: 10.00 – 13.00 i de 16.00 – 19.30  
Dissabte: 10.00 – 13.00

### VIRTUALMENT

- [infonet@santcugat.cat](mailto:infonet@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mesos de juliol i agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
INFORMACIÓ URBANÍSTICA	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Informació Urbanística

##### Descripció del servei que es presta

La Informació urbanística presta un servei d'atenció individual i personalitzada sobre la informació urbanística vigent aplicable a qualsevol finca o finques de Sant Cugat del Vallès, excepte Valldoreix.

L'atenció que es realitza des d'Informació urbanística versa sobre informació tècnica de planejament i gestió urbanístics vigent, així com dels expedients que estan en període d'informació pública, per raons de tràmit.

L'atenció s'adreça a la ciutadania en general, residents i no residents a Sant Cugat del Vallès. Tanmateix, les demandes d'informació més habituals les realitzen perfils tècnics de la construcció, agents de la propietat immobiliària i propietaris/usuaris de finques, tant actuals com futurs.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina d'Atenció Ciutadana. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar per Informació Urbanística.  
010 o bé al 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat).  
Altres telèfons d'atenció d'Informació Urbanística indicats a l'apartat c) d'aquesta Carta.
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat/web/planejament-i-gestio-urbanistics](http://www.santcugat.cat/web/planejament-i-gestio-urbanistics)  
Adreça electrònica: [informaciourbanistica@santcugat.cat](mailto:informaciourbanistica@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei de Planejament i gestió urbanística

Cap de servei: Josep Tarragó

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Informació Urbanística proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada d'acord a la normativa vigent i existent, amb concertació de cita prèvia.



2. Informació Urbanística se cenyirà a la normativa establerta a l'hora de tramitar i/o resoldre consultes.
3. Informació Urbanística prepararà la informació sol·licitada amb concertació de cita prèvia, sempre que aquesta s'hagi establert amb dos dies laborables d'antelació.
4. Informació Urbanística preguntarà a la persona que demani cita prèvia per realitzar una consulta tècnica si vol la informació per correu electrònic; en cas afirmatiu, aquesta s'enviarà a través d'aquest canal en la llengua oficial en que estigui redactada.
5. Les persones que s'adreixin a Informació Urbanística rebran un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic.
6. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
7. L'atenció es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
8. Es donarà cita prèvia en un màxim de set dies naturals excepte en períodes de vacances o si el nombre de consultes tècniques supera l'habitual, establert actualment en dotze visites setmanals.
9. La informació serà accessible presencialment i virtualment excepte en casos puntuals d'incidència tècnica.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [informaciourbanistica@santcugat.cat](mailto:informaciourbanistica@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no preparació de l'atenció sobre informació urbanística amb cita prèvia si aquesta s'ha realitzat amb una antelació de dos dies laborals.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no recepció de la informació per correu electrònic abans de la cita prèvia si aquest era el desig exprés de la persona i així ho havia comunicat.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en un llenguatge proper o per en la llengua desitjada (català / castellà).



6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no rebre cita prèvia en un màxim de set dies naturals (excepte en períodes de vacances i/o si el nombre de consultes tècniques supera l'habitual).
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, web).

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

##### PRESENCIALMENT

- **Oficina d'Atenció Ciutadana general**  
Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dijous: 09.20 – 14.00
- **Oficina d'Atenció Ciutadana general**  
Pl. Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a dijous: 08.00 – 18.45  
Divendres: 08.00 – 14.00
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de Mira-sol**  
C/ Mallorca, 42. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de La Floresta**  
C/ Pearson, 36. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de les Planes**  
Pl. Coll de la Creu d'en Blau, 7. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00

Cal demanar cita prèvia. Presencialment a totes les OAC indicades en aquest apartat. Per telèfon si es demana pel personal del servei i/o es facilita les dades de contacte perquè l'Ajuntament es posi en contacte amb el ciutadà/na per concertar cita.

##### VIRTUALMENT

- [informaciourbanistica@santcugat.cat](mailto:informaciourbanistica@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*



**Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Tot el planejament i gestió urbanístics vigent, així com els que estan en fase d'informació pública es poden consultar al web municipal en la següent adreça: <http://www.santcugat.cat/web/planejament-i-gestio-urbanistics>.
- El planejament vigent a tot l'àmbit de Catalunya es pot consultar també al registre de Planejament Urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.net/rpucportal>.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
INTERVENCIÓ EN L'EDIFICACIÓ	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Servei d'Intervenció en l'Edificació

##### Descripció del servei que es presta

El Servei d'Intervenció en l'Edificació s'encarrega de tramitar i assessor al ciutadà sobre les llicències d'obres i parcel·lacions.

Es dirigeix a totes les persones que volen fer actuacions urbanístiques (d'obres i parcel·lacions) a Sant Cugat del Vallès ja siguin residents o no residents.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Vestíbul de l'Ajuntament / Llicències. Taula 14. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 936567000. Demanar pel Servei d'Intervenció en l'Edificació.
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) /

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'Intervenció en l'Edificació.

Director d'àmbit: Antoni Serra i Monté

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. El Servei d'Intervenció en l'Edificació proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada sobre el procediment i documentació per realitzar unes obres (mínimes, menors, majors i/o parcel·lacions) d'acord a l'última normativa vigent.
2. El Servei d'Intervenció en l'Edificació proporcionarà informació actualitzada a l'OAE sobre normativa cada vegada que es produeixi una modificació de la vigent.
3. Es donarà resposta en temps real sobre l'estat/situació dels expedients oberts. En cas que no es pugui donar resposta immediata a les consultes (presencials, telefòniques o per correu electrònic) la resposta es rebrà als dos dies laborables.
4. La informació sobre tràmits bàsics del Servei d'Intervenció en l'Edificació serà accessible a través dels diferents canals que es disposa per a aquest servei.

5. L'atenció es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
6. Les persones que s'adrecin al Servei d'Intervenció en l'Edificació rebran un tracte amable per part del personal d'atenció al públic.
7. El Servei d'Intervenció en l'Edificació facilitarà per escrit la documentació sobre el procediment per realitzar el tràmit a les persones que s'hi adrecin, si així ho desitgen, o bé per correu electrònic.
8. El Servei d'Intervenció en l'Edificació se cenyirà a la normativa establerta a l'hora de tramitar i/o resoldre consultes.
9. El Servei d'Intervenció en l'Edificació es prepararà amb antelació la informació sol·licitada per la persona si s'ha demanat cita prèvia i es disposa d'informació sobre la consulta a realitzar.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a un temps d'espera sobre la situació d'un expedient obert.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per un temps d'espera superior a dos dies laborables per rebre la informació d'una consulta realitzada per telèfon, presencialment o per correu electrònic.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònic, web).
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en un llenguatge proper al desitjat, i/o per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no preparació de la consulta si aquesta s'ha realitzat prèviament i es disposa de cita prèvia.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

##### PRESENCIALMENT

Cal demanar cita prèvia per les consultes tècniques de dilluns a divendres de 09:00 – 14:00.  
Demanar pel Servei d'Intervenció en l'Edificació.

##### TELEFÒNICAMENT

- 936567000. Demanar pel Servei d'intervenció en l'edificació

##### VIRTUALMENT

- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Ordenança municipal per l'agilitació dels tràmits de llicències urbanístiques (en procés de modificació per adequació a la Llei 16/2015 de simplificació de l'activitat administrativa de l'administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i l'impuls de l'activitat econòmica).
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.



<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
MUSEUS DE SANT CUGAT	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre</b>

**a) DADES DEL SERVEI**

**Denominació**

Museus de Sant Cugat

**Descripció del servei que es presta**

Des dels Museus de Sant Cugat es presta un servei d'atenció al públic visitant (persones residents i no residents a Sant Cugat del Vallès) del Museu del monestir, Celler modernista i Museu del tapís contemporani quant a:

- Informació general de cada museu (estructura de l'exposició permanent i temporal, serveis i personal de suport a disposició, horaris, existència dels altres museus...).
- Continguts de cada museu.
- Informació sobre activitats culturals (presentació de llibres, actes de celebració de dies concrets, activitats de la festa major, conferències o xerrades, ...).
- Es proporcionen diferents tipus d'atenció, els següents:
- Individual (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els informadors/es de sala).
- Familiar (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els monitors/guies).
- Persones adultes (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els monitors/guies).
- Escolars (atenció mitjançant el personal d'acolliment i els monitors/guies).
- Usuaris/es no museístics (atenció mitjançant personal d'acolliment).

**Canals per accedir al servei**

- Presencial Claustre del Monestir. Pl. de l'Om, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Celler modernista. C/ Sant Medir, 24. Sant Cugat del Vallès.  
Museu del tapís Contemporani. Casa Aymat. C/ Villà 68. Sant Cugat del Vallès.  
Capella de Sant Domènec. Avda. de Rius i Taulet/ Avda. de Graells. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 936759951 (Telèfon general dels museus).  
935896366 (Telèfon de concertació de visites).
- Virtuals Web: [www.museu.santcugat.cat](http://www.museu.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [museu@santcugat.cat](mailto:museu@santcugat.cat)

Twitter: @Museusstc

Facebook: <https://es-es.facebook.com/pages/Museus-de-Sant-Cugat/>

## **Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables**

Museus de Sant Cugat

Director: Lluís Campins

## **b) COMPROMISOS DE QUALITAT**

### **Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei**

1. Els Museus de Sant Cugat proporcionaran informació correcta, veraç i actualitzada setmanalment.
2. El personal dels Museus de Sant Cugat (informadors/es de sala, monitors/es de sala i personal d'acollida) rebrà formació ad hoc per tal de donar una informació fiable, correcta i veraç dels continguts per a cada exposició.
3. L'atenció als Museus de Sant Cugat es farà en català en primera instància, o en castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
4. Els protocols de comunicació d'informació del personal dels Museus de Sant Cugat es revisaran com a mínim dues vegades a l'any.
5. La informació sobre el programa i continguts exposats als Museus de Sant Cugat serà accessible a través dels diferents canals que es disposa per a aquest servei.
6. Les persones que s'adrecin als Museus de Sant Cugat rebran un tracte amable per part del personal d'atenció.
7. Els protocols d'atenció al públic dels Museus de Sant Cugat es revisaran com a mínim dues vegades a l'any.
8. L'estat de totes les instal·lacions dels Museus de Sant Cugat es revisarà de manera periòdica.
9. Les avaries no greus identificades es repararan en un màxim de deu dies laborables.
10. Les consultes efectuades a través de [museu@santcugat.cat](mailto:museu@santcugat.cat) o per telèfon que no es puguin resoldre de manera immediata tindran una primera resposta en un termini màxim de set dies laborables.

### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) / [museu@santcugat.cat](mailto:museu@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- Trucada telefònica al 936759951.
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>
- Responent a les valoracions del visitant i de les activitats realitzades pels Museus de Sant Cugat per diferents perfils de persones usuàries.



### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta identificades en alguna de les formes de presentació de queixes i suggeriments.
2. % de respostes dels fulls de valoració que valoren el servei d'informació de sales amb un valor superior o igual a cinc.
3. % de respostes dels fulls de valoració que valoren la facilitat de comprensió del funcionament dels aparells museogràfics amb un valor superior o igual a cinc.
4. % de respostes del full de valoració de grups escolars que valoren els espais didàctics utilitzats amb un valor més gran o igual a cinc.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà / anglès / francès).
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals/horaris establerts.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
8. % de respostes dels fulls de valoració que valoren haver rebut un servei d'acolliment i d'atenció al públic amb un valor superior o igual a cinc.
9. % de respostes del full de valoració de grups escolars que valoren que el tracte rebut pel personal educatiu ha estat bo o molt bo.
10. Nombre de revisions dels protocols d'atenció al públic dels Museus de Sant Cugat.
11. Nombre d'incompliments dels terminis establerts en la reparació d'avaries no greus.
12. Nombre d'incompliments dels terminis establerts justificats per a l'atenció/informació/resposta a una consulta formulada a través de museu@santcugat.cat o per telèfon que no s'hagi pogut resoldre de manera immediata.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Museu del Monestir. Claustre del Monestir**

Pl. de l'Om, 1. Sant Cugat del Vallès.

Dimarts a dissabtes: 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)

Diumenges i festius: 10.30 – 14.30

- **Museu del Tapís Contemporani. Casa Aymat**

C/ Villà, 68. Sant Cugat del Vallès.

Dimarts a divendres: 16.00 – 19.00 (de l'1 de juny a l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)

Dissabtes: 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)

Diumenges i festius: 10.30 – 14.30

- **Celler Cooperatiu**

C/ Sant Medir, 2. Sant Cugat del Vallès.

Dimarts a divendres: per a visites de grups amb cita prèvia.

Dissabtes: 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)

Diumenges i festius: 10.30 – 14.30

- **Capella de Sant Domènec**

Avda. Rius i Taulet / Avda. Graells. Sant Cugat del Vallès.

Primer diumenge de cada mes: 11.00 – 13.00 (tancat els mesos de juliol i agost).

### TELEFÒNICAMENT

- 93675995. Telèfon d'atenció general.
- 935896366. Telèfon de concertació de visites.
- De 10.30 – 13.30 i de 16.00 – 19.00 (entre l'1 de juny i l'1 d'octubre, de 17.00 – 20.00)

### VIRTUALMENT

- [www.museu.santcugat.cat](http://www.museu.santcugat.cat)
- [museu@santcugat.cat](mailto:museu@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (DOGC núm. 1367, de 14.11.1990).
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.



<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)	
<b>Data d'aprovació:</b>	<b>30/09/2014</b>
<b>Data d'actualització:</b>	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Oficina d'Atenció Ciutadana

##### Descripció del servei que es presta

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) proporciona informació relacionada amb tràmits, ja siguin municipals o d'altres administracions, així com sobre serveis i equipaments propis i esdeveniments de l'agenda municipal.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana és també un punt d'accés a la gestió de tràmits municipals.

El servei d'atenció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana s'adreça a la ciutadania de Sant Cugat del Vallès o qualsevol persona que s'hi adreci.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina d'Atenció Ciutadana. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Altres punts d'atenció OAC indicats a l'apartat c) d'aquesta carta.
- Telefònic 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat o a través de mòbil).
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)  
Twitter: @010santcugat.cat

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'Atenció Ciutadana

Cap del servei: Gemma Foj

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia i mitjançant un sistema de gestió de torns. Si així es desitja, també es podrà accedir a l'Oficina d'Atenció Ciutadana amb concertació de cita prèvia.



2. L'atenció telefònica del servei 010 atindrà un 90% de les trucades amb un màxim d'espera de 20 segons.
3. Les comunicacions adreçades a l'Oficina d'Atenció Ciutadana a través de la bústia ciutadana tindran una resposta en un termini màxim de 5 dies hàbils.
4. L'Oficina d'Atenció Ciutadana proporcionarà informació correcta i veraç i s'actualitzarà com a mínim, un cop abans de la realització de les auditories del sistema de gestió de qualitat.
5. La informació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
6. Les persones que s'adreçin a l'Oficina d'Atenció Ciutadana rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana.
7. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
8. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana sempre que així se sol·liciti.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès o a través de mòbil).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestor de tornos).
2. Temps d'espera al telèfon 010.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
4. Nombre de dies de resposta a les comunicacions formulades per correu electrònic.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònica, web).
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).

#### **c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

##### **Horaris d'atenció al públic**

## PRESENCIALMENT

- **Oficina d'Atenció Ciutadana general**  
Pl. de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a dijous: 08.00 – 18.45  
Divendres i vigílies de festiu: 08.00 – 14.00  
Dissabtes (només registre): 09.00 – 13.00  
De l'1 de juliol a l'inici del curs escolar:  
Dilluns a divendres: 08.00 – 14.00  
Dissabtes (només registre): 09.00 – 13.00 (Agost tancat)
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de Mira-sol**  
C/ Mallorca, 42. Sant Cugat del Vallès. Mira-Sol.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00  
Agost tancat
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de La Floresta**  
C/ Pearson , 36. Sant Cugat del Vallès. La Floresta.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00  
Agost tancat
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de les Planes**  
Pl. Coll de la Creu d'en Blau, 7. Sant Cugat del Vallès. Les Planes  
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00  
Agost tancat

## TELEFÒNICAMENT

- 010 – Telèfon d'Atenció Ciutadana 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat o a través de mòbil)  
Dilluns a divendres: 08:30 – 20:00  
Dissabte: 09:00 – 14:00
- 935657000 – Telèfon de centraleta només per trucades que s'han de derivar a altres serveis  
Dilluns a divendres: 8:00 – 20:00  
Dissabtes: 9:00 – 13:00

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès o a través de mòbil). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

## Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 30/92, de procediment administratiu.



- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.





<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA (OAE)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Abril 2016</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Oficina d'Atenció a l'Empresa

##### Descripció del servei que es presta

L'Oficina d'Atenció a l'Empresa actua com a finestra única en l'àmbit de les competències de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, amb la finalitat de facilitar la gestió dels procediments administratius propis a les persones emprenedores, empresàries i intermediàries, al llarg de tot el cicle de vida de l'empresa.

Com a tal, proporciona informació, orientació i assessorament a persones emprenedores i empresàries.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina d'Atenció a l'Empresa. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000 i al 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat).
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)  
[oea@santcugat.cat](mailto:oea@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Oficina d'Atenció a l'Empresa

Director: Gustau Folch

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció a l'Empresa pels canals establerts, rebran resposta a tota consulta sobre informació, orientació i assessorament o l'estat d'un expedient en el termini màxim de set dies des de la consulta. La resposta es farà arribar pel canal pel qual la persona usuària mostri preferència (presencial, telefònic, correu electrònic...).
2. L'Oficina d'Atenció a l'Empresa proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada.



3. L'atenció i la informació sobre tràmits es donarà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
4. L'Oficina d'Atenció a l'Empresa garantirà en tots els casos la confidencialitat de les dades facilitades per les persones usuàries del servei.
5. La informació serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
6. Les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció a l'Empresa rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana.
7. Podrà dirigir-se a la persona responsable del servei sempre que així se sol·liciti.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a incompliments en el temps de resposta.
2. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (Taula d'atenció) que valoren que els coneixements del personal municipal que l'ha atès Sí són adequats a les seves consultes.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
4. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "He d'anar a una altra administració" o "No saben com ho poden resoldre".
5. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (Taula d'atenció) que valoren que el personal municipal ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Ja està finalitzada" o "Està en tramitació".

#### **c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

##### **Horaris d'atenció al públic**

##### **PRESENCIALMENT**

- **Oficina d'Atenció a l'Empresa**  
Pl. de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 12.00 (amb cita prèvia)



### TELEFÒNICAMENT

- 935657000 i al 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat).

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

### TELEMÀTICAMENT

- oae@santcugat.cat  
Dilluns a divendres

### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal
- Reglament municipal de l'ús del català

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA LOCAL D'HABITATGE (OHL)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

**a) DADES DEL SERVEI**

**Denominació**

Oficina Local d'Habitatge

**Descripció del servei que es presta**

Des de l'Oficina Local d'Habitatge la ciutadania pot demanar informació i assessorament de tot el que li preocupa en relació a l'habitatge; en aquest sentit, es presten serveis d'informació, assessorament, gestió i tramitació, i borsa d'habitatge per al lloguer social. En concret, els serveis disponibles són:

- Informació i assessorament sobre:
- Habitatge en general i de lloguer.
- Promocions d'habitatge protegit.
- Inspecció tècnica d'edificis (ITE).
- Ofideute.
- Lloguer protegit per a joves, per a gent gran i, en general, per a famílies.
- Assessorament jurídic en temes d'habitatge (amb cita prèvia).
- Gestió/tramitació de:
- Certificats energètics.
- Cèdula d'habitabilitat de primera i segona ocupació.
- Ajuts per a la rehabilitació d'habitatges.
- Ajuts per al pagament dels lloguers.
- Ajuts per al pagament d'hipoteques (en situacions d'especial urgència).
- Avalloguer (garantia de cobrament del lloguer).
- Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial, compra i lloguer. Lloguer protegit per a joves i per a gent gran.
- Borsa d'habitatge per al lloguer social:
- Mediació entre propietaris d'habitatges desocupats que els volen llogar i persones que busquen habitatge de lloguer a preus per sota de mercat.
- Assegurances multirisc i defensa jurídica gratuïta.
- Redacció i signatura del contracte de manera gratuïta.
- Realització de l'inventari del pis o de la casa que es lloga.
- Tramitació de la fiança a l'Incasòl.
- Assessorament durant tot el procés de mediació.
- Subvenció del 50% de l'IBI durant el primer any de contracte de lloguer, per a propietaris que lloguin el seu habitatge a través de la borsa de mediació.





### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [olh@promusa.cat](mailto:olh@promusa.cat) / [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès), o al telèfon de l'Oficina Local d'Habitatge 935878910.
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser ateses en l'horari de l'oficina establert: matins i tardes, de manera presencial, telefònica, i a través del web de l'oficina.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
3. Nombre de queixes per no rebre serveis d'informació en relació a qualsevol interès en l'àmbit de l'habitatge que les persones usuàries sol·licitin.
4. Nombre de queixes ciutadanes que s'adrecin a l'Oficina Local d'Habitatge per no haver rebut un tracte amable per part del personal d'atenció.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per un temps d'espera superior a dos dies laborables per rebre la informació d'una consulta realitzada per telèfon, presencialment o per correu electrònic.
6. Nombre de queixes ciutadanes per no rebre resposta immediata a les consultes presencials o telefòniques relacionades amb tràmits. Si no és possible donar resposta immediata per la característica del tràmit, es donarà cita prèvia com a màxim en set dies laborables des de la sol·licitud.
7. Nombre de queixes per no rebre l'atenció en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés, i emprant un llenguatge entenedor i proper.
8. Nombre de queixes ciutadanes per no poder dirigir-se a la persona responsable de l'Oficina Local d'Habitatge sempre que així es sol·liciti.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- Oficina Local d'Habitatge  
Carrer Elies Rogent, 10 (al costat del Mercat de Torreblanca).  
Dilluns a dijous: 09.00 – 14.00 i de 16.00 – 18.00  
Divendres: 09.00 – 14.00  
Durant el període de vacances escolars l'horari d'atenció serà de 09.00 – 14.00

#### TELEFÒNICAMENT

- 935878910



- El mateix horari d'atenció al públic presencial.

#### **VIRTUALMENT**

- [olh@promusa.cat](mailto:olh@promusa.cat)

*Durant el mes d'agost l'Oficina Local d'Habitatge romandrà tancada tres setmanes. Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge, modificada parcialment per la Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA MUNICIPAL D'EDUCACIÓ (OME)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

## a) DADES DEL SERVEI

### Denominació

Servei d'Educació i de l'Oficina Municipal d'Educació (OME)

### Descripció del servei que es presta

L'Oficina Municipal d'Educació i el Servei d'Educació proporcionen informació, orientació i assessorament sobre qualsevol qüestió relativa a l'àmbit educatiu del municipi que afecti a centres de titularitat pública, privada o de règim concertat.

Des del Servei d'Educació es proporciona informació sobre les escoles bressol municipals, així com informació bàsica sobre la resta de serveis educatius que presta l'Ajuntament de forma directa des del Patronat Municipal d'Educació: escola i conservatori de música, escola d'art i Entretallers.

En funció del tipus de consulta, l'atenció ciutadana en qüestions referents a les escoles d'art i de música es derivarà directament a cada centre.

El servei d'atenció s'adreça a tota la ciutadania de Sant Cugat del Vallès.

### Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina Municipal d'Educació. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 93 565 70 00 i al 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat).
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)

### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'Educació

Cap de servei: Rosa Pitarch i Ribas

## b) COMPROMISOS DE QUALITAT

### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. L'Oficina Municipal d'Educació i el Servei d'Educació proporcionaran informació i documentació correcta i veraç i actualitzada amb la periodicitat que estableixi cada període d'inscripció i matriculació.





2. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina Municipal d'Educació per a formular una consulta o efectuar un tràmit seran ateses, segons el període: en l'horari de cita prèvia; o d'acord amb la disponibilitat del gestor, segons número del gestor de cues.
3. L'atenció telefònica atindrà totes les trucades de manera immediata.
4. Les consultes efectuades a través de la bústia ciutadana o ulls de la ciutat tindran una primera resposta en un termini màxim de 3 dies hàbils.
5. Es facilitarà, a les persones que s'adrecin al Servei, informació per escrit sobre la documentació a presentar i els períodes de preinscripció vigents.
6. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària.
7. Les persones que s'adrecin a l'Oficina Municipal d'Educació i al Servei d'Educació rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana.
8. L'Oficina Municipal d'Educació i el Servei d'Educació es cenyiran a la normativa establerta a l'hora de tramitar i/o resoldre consultes.
9. Podrà dirigir-se a la persona responsable del servei sempre que així es sol·liciti.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Data d'actualització de la informació.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals / horaris establerts.
4. Nombre d'aclariments que s'adrecen al servei relacionats amb els protocols d'informació.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció i/o per no ser atès en la llengua desitjada-
6. Nombre de reclamacions per error involuntari de l'Oficina Municipal d'Educació amb dret a reclamació.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Oficina Municipal d'Educació**

Pl. de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.

Dimarts a divendres: 10.00 – 14.00

Dimecres: 10.00 – 14.00 i de 16.30 – 18.45

Atenció sense cita prèvia els mesos de febrer a setembre:

En períodes de vacances escolars només s'atén en horari de matí.

Per incorporacions immediates al sistema educatiu (persones novingudes al municipi, que van a inscriure's al padró i demanen plaça en un centre escolar) l'Oficina Municipal d'Educació atén amb cita prèvia en horari de 10 a 14 hores els dilluns durant tot l'any.

#### TELEFÒNICAMENT

- 935657000 i al 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat). Demanar pel Servei d'Educació.

Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Decret 75/2007 de 27 de març, que estableix el procediment d'admissió d'alumnes als centres educatius en els ensenyament sufragats amb fons públics.
- Resolucions anuals per les quals s'aproven les normes de preinscripció i matrícula d'alumnes als centres del Servei d'Educació de Catalunya i altres centres educatius del curs corresponent.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.
- Preus públics pels serveis del Patronat Municipal d'Educació del curs corresponent.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ SOBRE EL CONSUM (OMIC)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

##### Descripció del servei que es presta

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei d'atenció directa i gratuïta de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès que té per missió ajudar consumidors/es i usuaris/es a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de reclamacions en totes aquelles problemàtiques que els afecten com a consumidors/es.

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor no atén directament reclamacions d'empreses. Concretament, ofereix els següents serveis d'atenció ciutadana:

- Atenció personalitzada de consultes.
- Recepció, gestió i resolució de les queixes i reclamacions de les persones consumidores amb domicili al municipi o les referents a establiments ubicats a Sant Cugat del Vallès.
- Mediació entre les parts per a la resolució de conflictes.
- Informació i orientació als consumidors/es a través de campanyes, materials informatius i documentació tècnica.
- Col·laboració amb la Junta Arbitral de Consum.

##### Canals per accedir al servei

Presencial	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
Telefònic	935657000 i al 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat).
Virtuals	Web: <a href="http://www.santcugat.cat">www.santcugat.cat</a> Adreça electrònica: <a href="mailto:omic@santcugat.cat">omic@santcugat.cat</a>

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'atenció ciutadana  
Cap de servei: Gemma Foj



## b) COMPROMISOS DE QUALITAT

### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada mensualment.
2. Les persones que s'adrecin a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de manera presencial, a través de cita prèvia, rebran una primera resposta al moment en un 90% de les consultes. En el 10% restant de consultes presencials a les que no es pugui donar resposta immediata, i a les consultes fetes per telèfon, la resposta es rebrà a les 48 hores.
3. L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor garantirà la rapidesa en tots els tràmits del procediment.
4. La informació serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
5. L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor garantirà la formació contínua del seu personal tècnic en les diferents matèries que conformen l'àmbit de l'atenció al consumidor/a.
6. Les persones que s'adrecin a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor rebran un tracte amable i comprensiu per part del personal d'atenció ciutadana.
7. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
8. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor sempre que així se sol·liciti.

### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciudadana@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
2. Nombre d'incompliments dels terminis establerts per a l'atenció presencial i telefònica.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps de resposta.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònica, web).
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció, i/o per no ser atès en la llengua desitjada (català/castellà).
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**  
Pl. de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 11.00 – 14.00 (amb cita prèvia)

#### TELEFÒNICAMENT

- 935657000 i al 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat).  
Dilluns a divendres: 11:00 – 14:00

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
POLICIA MUNICIPAL	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

## a) DADES DEL SERVEI

### Denominació

Polícia Local de l'Ajuntament de Sant Cugat

### Descripció del servei que es presta

El servei d'informació i atenció ciutadana que duu a terme la Policia Local de Sant Cugat té dues vessants. D'una banda, la relacionada amb la gestió de tramitacions que depenen d'aquest servei, i de l'altra, la vinculada al manteniment d'un canal de comunicació permanent, immediat i proper a la ciutadania.

Des de la Policia Local es gestiona el servei de treballs i el de mediació en conflictes privats per tal d'arribar a una solució entre ambdues parts afectades. Així mateix, es tramiten denúncies i atestats, s'intervé en la retirada de vehicles abandonats i es fa la gestió dels permisos d'ocupació de la via pública (que han de ser sol·licitats per la ciutadania a l'OAC).

Els serveis descrits, i també la comunicació directa amb la ciutadania des de la seu de la Policia Local o a través de la seva presència als carrers de Sant Cugat, s'adrecen al conjunt de persones que resideixen a la ciutat.

### Canals per accedir al servei

- Presencial Seu de la Policia Local. Plaça de la Vila, 2. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar per la Policia Local
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)

### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei: Policia Local

Cap de servei: Inspector Josep M<sup>a</sup>. Escarré

## b) COMPROMISOS DE QUALITAT

### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Les persones que s'adrecin a la Policia Local per una situació d'urgència rebran una atenció al moment.
2. En situacions de menor urgència i que requereixin d'una informació i valoració professional, es proporcionarà resposta en un termini màxim de 15 dies des del registre de la sol·licitud.

3. En l'atenció ciutadana 24 hores, s'atendran les consultes o demandes ciutadanes en un temps màxim de 7 minuts, i si això no és possible, s'informarà a la persona interessada de quan o a on pot adreçar-se per a rebre una atenció immediata, amb o sense cita prèvia (segons la urgència del cas).
4. La policia local proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada d'acord amb la naturalesa de cada consulta ciutadana i el marc normatiu vigent.
5. La policia local garantirà en tots els casos la confidencialitat de les dades facilitades per les persones usuàries del servei.
6. La policia garantirà la qualificació i la professionalitat dels agents que conformen el cos, així com la seva formació contínua.
7. En l'atenció al públic a la seu de la policia local l'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
8. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable de la Policia Local sempre que així se sol·liciti.

#### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal o a la pròpia seu de la Policia Local.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

#### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè que no han estat ateses/es d'acord amb els compromisos estipulats en aquesta Carta.
2. Temps mig (dies) de resposta a demandes ciutadanes a la Policia Local.
3. Nombre de requeriments o demandes ciutadanes ateses fora de termini.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la vulneració de la confidencialitat de la informació.
6. % d'agents del cos de la policia local que participen en alguna acció de formació al llarg de l'any.
7. Mitjana d'hores de formació rebudes per agent en un any.
8. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
9. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable o agraïments per haver contactat amb la persona responsable.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Seu de la Policia Local. Plaça de la Vila, 2 - Sant Cugat del Vallès.**

La Policia Local atén les urgències les 24 hores, cada dia de l'any.

L'atenció de demandes ciutadanes que no tenen caràcter penal s'atenen de 08.00 a 20.00 hores (de 08.00 a 15.00 hores el mes d'agost).

#### TELEFÒNICAMENT

- 935657000. Demanar per la Policia Local

Atenció les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

#### VIRTUALMENT

- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.



<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
Servei d'ocupació municipal (SOM)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Servei d'Ocupació Municipal (SOM)

##### Descripció del servei que es presta

El Servei d'Ocupació Municipal presta un servei d'atenció personalitzada a la ciutadania per part de personal tècnic d'ocupació que consisteix en rebre peticions i detectar necessitats de les persones ateses, registrar informació sobre peticions i necessitats, assessorar i/o derivar a d'altres serveis que van més enllà de l'atenció del mateix Servei d'Ocupació o d'altres serveis municipals o externs.

L'atenció personalitzada es dirigeix a tota la ciutadania, i especialment a persones que cerquen feina o volen realitzar formació per l'ocupació. El contingut de l'atenció està relacionat amb temes d'ocupació i formació per a l'ocupació.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Vestíbul de l'Ajuntament. Taules 23 i 24. Plaça de la Vila, 1, Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar pel Servei d'Ocupació Municipal.
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat) / [www.santcugatocupacio.cat](http://www.santcugatocupacio.cat)  
Adreces electròniques: [som@santcugat.cat](mailto:som@santcugat.cat) / [borsatreball@santcugat.cat](mailto:borsatreball@santcugat.cat) (per consultes relacionades amb la publicació i candidatures a ofertes de treball del SOM) / [cursosocupacio@santcugat.cat](mailto:cursosocupacio@santcugat.cat) (per consultes relacionades amb formació per a l'ocupació).

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'Ocupació Municipal

Cap de servei: Glòria García

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei



1. El Servei d'Ocupació Municipal proporcionarà una atenció individualitzada per part de personal especialitzat per a la millora de l'ocupabilitat i la cerca de feina, i informació sobre les polítiques actives i recursos d'ocupació al territori.
2. El Servei d'Ocupació Municipal assessorarà a cada persona usuària d'acord als serveis i recursos més adients i ajustats a les seves necessitats.
3. Les persones que s'adrecin presencialment al Servei d'Ocupació Municipal per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia, mitjançant un gestor de cues específic per a aquest Servei.
4. El Servei d'Ocupació Municipal oferirà informació actualitzada d'acord amb els períodes de vigència de les diferents convocatòries que regulen l'accés a recursos d'ocupació per diferents mitjans: presencial, telefònic i web. Aquesta informació podrà referir-se a:
  - Ofertes de feina.
  - Formació i d'altres accions per a l'ocupació.
  - Recursos per a la millora de l'eficàcia en la cerca de feina.
5. Les persones que s'adrecin al Servei d'Ocupació rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana.
6. El Servei d'Ocupació Municipal donarà resposta a les queixes i suggeriments rebuts a través de qualsevol dels canals existents per a fer-ho.
7. L'atenció i la informació es donarà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
8. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del servei sempre que així se sol·liciti, prèvia concertació d'hora de visita.

### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [oea@santcugat.cat](mailto:oea@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
2. % de respostes de l'enquesta de satisfacció del Servei d'Ocupació Municipal (Taula d'atenció) que valoren que els coneixements del personal municipal que l'ha atès són adequats a les seves consultes.
3. % de respostes de l'enquesta de satisfacció del Servei d'Ocupació Municipal (Taula d'atenció) que valoren que el temps d'espera abans de ser atès ha estat molt curt o curt.



4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció i/o nombre d'agraïments en relació a la mateixa qüestió, i/o per no ser atès en la llengua desitjada.
5. % de respostes de l'enquesta de satisfacció del Servei d'Ocupació Municipal (Taula d'atenció) que valoren haver rebut un tracte molt adequat per part del personal municipal.
6. % de respostes de l'enquesta de satisfacció del Servei d'Ocupació Municipal (Taula d'atenció) que valoren que l'explicació del personal municipal ha estat molt adequada.
7. Nombre de dies de resposta en mitjana a consultes formulades per qualsevol dels canals disponibles.
8. Nombre de sol·licituds per ser atès pel cap de servei i casos atesos.
9. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la impossibilitat de contactar amb la persona responsable o agràïments per ser atès per la persona responsable.

#### **c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

##### **Horaris d'atenció al públic**

##### **PRESENCIALMENT**

- **Servei d'Ocupació Municipal**
  - Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
  - Visites amb cita prèvia
  - Punt d'informació per a consultes puntuals:
  - Dilluns a divendres: 09:00 – 10:30

##### **TELEFÒNICAMENT**

- 93 565 70 00
  - Dilluns a divendres: 09:00 – 14:00

##### **VIRTUALMENT**

- som@santcugat.cat

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

##### **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
SERVEIS SOCIALS	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Serveis Socials Bàsics

##### Descripció del servei que es presta

El Servei d'informació i atenció dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès és la porta d'entrada de la ciutadania als serveis socials. L'atenció social que es fa des del servei consta de:

- Recepció anàlisi de demandes i necessitats socials de la ciutadania.
- Informació i assessorament sobre recursos i prestacions socials i realització el del tràmit i del seguiment.
- Suport a les persones i/o famílies amb dificultats socials.
- Detecció i prevenció de situacions de risc i/o exclusió social.

Es serveis socials bàsics s'adrecen a tota la ciutadania de Sant Cugat amb dificultats socials i que es trobin en situacions de vulnerabilitat i dependència. Per facilitar l'accés, l'atenció es fa des del centre d'atenció més pròxim al domicili de cada usuari o usuària.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial      Serveis Socials Bàsics. Plaça d'en Coll, 4. Sant Cugat del Vallès.  
Altres punts d'atenció de serveis socials indicats a l'apartat c) d'aquesta Carta.
- Telefònic      936567000. Demanar per Serveis Socials. Per demanar primera cita es pot fer per telèfon o presencialment a alguns dels punts d'atenció excepte a La Floresta i a Les Planes.
- Virtuals        Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Serveis Socials Bàsics

Cap de servei: Marta Recio

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei



1. La ciutadania tindrà accés al servei a través de cita prèvia, que la donarà un equip d'informadors i informadores per telèfon o presencialment en algun dels punts d'atenció destinats a fer-ho.
2. Les situacions que es valorin com a urgents s'atendran en un termini màxim de dos dies laborables.
3. Els Serveis socials bàsics realitzaran una atenció social de proximitat al territori, llevat de situacions excepcionals i/o períodes de vacances, en què el servei centralitzarà les seves actuacions. Les entrevistes de primera cita es faran al centre de serveis socials adscrit a la zona de residència de cada ciutadà/na (habitualment, el més proper al seu domicili).
4. El servei de Serveis socials bàsics garanteix la formació permanent de l'equip de professionals per tal de fer front als diversos casos i requeriments que ha d'atendre.
5. Les persones que s'adrecin als Serveis socials bàsics rebran un tracte amable, empàtic i proper per part del personal d'atenció ciutadana.
6. Els Serveis socials bàsics donaran informació sobre la seva cartera de serveis, els recursos existents al territori, i els criteris d'accés a prestacions i recursos que puguin ser d'interès per a la ciutadania, tant de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès com d'altres entitats externes.
7. Es recollirà la queixa i es donarà resposta personalitzada que inclogui mesures correctores si fos pertinent. (Reformulació del compromís estàndard inclòs a algunes de les cartes, a proposta de Serveis Socials).

### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. En un 80% dels casos, es donarà hora de visita per fer l'entrevista amb el professional abans de 15 dies laborables/naturals comptant des del moment en que es formula una sol·licitud, excepte períodes de vacances, en què es donarà hora de primera cita en funció de la disponibilitat dels i de les professionals.
2. Nombre de situacions valorades com a urgents que s'atenen fora del termini màxim de dos dies laborables.
3. El 90% de les entrevistes de primera cita es realitzaran al centre de serveis socials adscrit a la zona de residència del ciutadà/na (habitualment, el més proper al seu domicili), llevat dels períodes de vacances.
4. Nombre d'entrevistes de primera cita que es realitzen en un espai que no és el més proper al ciutadà/na que el demana (control a través del registre d'informadors/es).
5. Nombre d'hores de formació anuals de l'equip de professionals d'atenció (CCI).



6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
7. Nombre de situacions d'atenció inadequada o informació identificades pels propis professionals.
8. Nombre de queixes ciutadanes justificades o provinents dels professionals dels propis serveis socials per no poder accedir a una prestació a la que objectivament es té dret per haver rebut una informació inadequada o manca per manca d'informació.
9. Nombre de respostes personalitzades en relació a queixes ciutadanes que estan justificades en relació una manca de comprensió del ciutadà/na.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- Sant Cugat 1. Xalet Negre  
Plaça d'en Coll, 4. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00
- Sant Cugat 2. Casa Mònaco  
Avda. Gràcia, 50. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00
- La Floresta. Centre Sociosanitari de la Floresta  
Avda. Pearson, 36. Sant Cugat del Vallès. La Floresta.  
Dilluns a divendres: 09.00 – 13.00
- Les Planes. Casal de Les Planes  
Pl. Coll de la Creu d'en Blau, 1. Sant Cugat del Vallès. Les Planes  
Dilluns a divendres: 9:00 – 13:00
- Valldoreix. EDM Valldoreix  
Pl. Pompeu Fabra, 1. Sant Cugat del Vallès. Valldoreix  
Dimarts: 09.00 – 15.00
- Turó de Can Mates. CAP Turó de Can Mates  
Crta. Vallvidrera, 38. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00

#### TELEFÒNICAMENT

- Sant Cugat 1. Xalet Negre



936030529

Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00

- Sant Cugat 2. Casa Mònaco  
935657000  
Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00
- La Floresta. Centre Sociosanitari de la Floresta  
935657000  
Dilluns a divendres: 9.00 – 13.00
- Les Planes. Casal de Les Planes  
935657000  
Dilluns a divendres: 09.00 – 13.00
- Valldoreix. EDM Valldoreix  
935657000  
Dimarts: 09.00 – 15.00
- Turó de Can Mates. CAP Turó de Can Mates  
935618080  
Dilluns a divendres: 09.00 – 14.00

Per demanar primera cita es pot fer per telèfon o presencialment a alguns dels punts d'atenció presencials o telefònics excepte a La Floresta i a Les Planes.

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA DE TURISME (OT)	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Oficina de Turisme

##### Descripció del servei que es presta

L'Oficina de Turisme s'adreça a tota la ciutadania de Sant Cugat del Vallès i resta d'usuaris/es que s'hi apropin. Difon informació i proporciona atenció individualitzada i assessorament sobre l'oferta turística de la ciutat de Sant Cugat del Vallès (activitats culturals, esportives i de lleure, museus i monuments, allotjament i restauració, etc.) i de la resta de Catalunya.

L'Oficina de Turisme és també un punt de venda d'espectacles i material promocional de la ciutat (premis Sant Cugat, programacions del teatre Auditori i actes puntuals), un punt d'accés a la informació o activitat turística dels diferents pobles o ciutats de Catalunya, i un punt de reserva d'activitats guiades per descobrir el patrimoni cultural i natural de Sant Cugat del Vallès.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina de Turisme. Pl. Octavia, 10. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 936 759 952
- Virtuals Webs: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat) / [www.turisme.santcugat.cat](http://www.turisme.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) / [turisme@santcugat.cat](mailto:turisme@santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Oficina de Turisme

Cap de servei: Lluís Campins

#### b) COMPROMISOS DE QUALITAT

##### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. L'Oficina de Turisme proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada sobre els recursos d'oci, esportius, de restauració, allotjaments, culturals i complementaris de Sant Cugat del Vallès i d'altres atractius turístics i culturals d'arreu de Catalunya en base a l'actualització anual de les seves bases de dades de recursos turístics.





2. L'Oficina de Turisme enviarà informació sobre activitats turístiques organitzades per l'Oficina de Turisme a les oficines de turisme de Catalunya, cada vegada que s'organitzi una nova activitat.
3. La gestió i funcionament de l'Oficina de Turisme seguirà l'estàndard de qualitat ISO 9001.
4. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina de Turisme per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat del personal d'atenció, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia.
5. Les consultes efectuades a través de [turisme@santcugat.cat](mailto:turisme@santcugat.cat) de l'Oficina de Turisme o per telèfon, que no es puguin resoldre de manera immediata tindran una primera resposta en un termini màxim de cinc dies hàbils.
6. Les persones que s'adrecin a l'Oficina de Turisme rebran un tracte amable per part del personal d'atenció.
7. La informació de l'Oficina de Turisme serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
8. L'atenció es farà català, castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
9. La informació per escrit es proporcionarà en català, castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, excepte la que es refereix a les passejades turístiques, culturals i naturals per Sant Cugat del Vallès.

### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- Responent l'enquesta que es pot trobar a: taulell d'atenció i/o omplint el full d'observacions que es lliura després d'una visita turística.
- Full queixa de consum - Generalitat

### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Data d'actualització de la informació.
2. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que els coneixements del personal municipal que l'ha atès Sí són adequats a les seves consultes.
3. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "He d'anar a una altra administració" o "No saben com ho poden resoldre".
4. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que el personal municipal ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Ja està finalitzada" o "Està en tramitació".



5. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que el temps d'espera abans de ser atès ha estat adequat amb una puntuació de més de 5 o igual.
6. Nombre de dies d'espera a consultes formulades a través de [turisme@santcugat.cat](mailto:turisme@santcugat.cat) o telefònicament que no s'hagin pogut resoldre de manera immediata.
7. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren amb més o igual que 5 la seva satisfacció en relació al tracte i les explicacions rebudes.
8. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Han tingut problemes tècnics/informàtics".
9. Nombre de queixes ciutadanes i de no residents que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà / anglès / francès).

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

##### PRESENCIALMENT

- **Oficina de Turisme**  
Pl. Octavia, 10. Sant Cugat del Vallès.
- **Horari hivern (de l'1 d'octubre al 31 de maig)**  
Dimarts a divendres: 10:30 – 13:15 i de 16:15 – 17:45  
Dissabtes: 10:00 – 14:00 i de 16:00 – 18:00  
Diumenges i festius: 10:00 – 14:00
- **Horari estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre)**  
Dimarts a divendres: 10:30 – 13:30 i de 17:30 – 19:00  
Dissabtes: 10:00 – 14:00 i de 17:00 – 20:00  
Diumenges i festius: 10:00 – 14:00
- **TELEFÒNICAMENT**  
936759952.  
En el mateix horari que el de l'atenció presencial.
- **VIRTUALMENT**  
[turisme@santcugat.cat](mailto:turisme@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*



**Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Norma ISO 9001.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.
- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
OFICINA DE VOLUNTARIAT	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Oficina de Voluntariat

##### Descripció del servei que es presta:

El servei d'atenció de l'Oficina de Voluntariat es dirigeix a persones voluntàries i entitats socials, esportives culturals, mediambientals o educatives, entre altres, interessades en l'àmbit del voluntariat, i proporciona informació sobre els projectes de voluntariat existents a Sant Cugat del Vallès.

Així, des de l'Oficina de Voluntariat es realitza el següent tipus d'atenció:

- S'assessora a entitats amb projectes de voluntariat i se'n fa difusió, tant dels serveis com de les activitats que duen a terme.
- Es capta persones per informar-les sobre projectes de voluntariat i se les deriva a entitats que necessiten persones voluntàries.
- S'organitza i s'imparteix formació sobre voluntariat per a persones i entitats, a qui se'ls avança i informa sobre recursos o altres serveis que poden ser del seu interès.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial Casa de cultura. C/ Castellví, 8. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar per l'Oficina de Voluntariat.
- Virtuals Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat) / [www.voluntariat.santcugat.cat](http://www.voluntariat.santcugat.cat)  
Adreça electrònica: [voluntariat@santcugat.cat](mailto:voluntariat@santcugat.cat)  
Twitter: @Ofvoluntariatsc  
Facebook: <https://www.facebook.com/oficinavoluntariat.santcugat>

##### Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Oficina de Voluntariat

Director d'àmbit: Xavier Codina i Grossmann

## b) COMPROMISOS DE QUALITAT

### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. L'Oficina de Voluntariat proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada sobre els projectes de voluntariat de les entitats del municipi, sobre la formació existent per persones voluntàries, i derivarà i assessorarà les persones d'acord als seus interessos.
2. L'Oficina de Voluntariat publicarà totes les demandes de voluntariat de les entitats del municipi i enviarà correus electrònics a la base de dades de contactes de l'Oficina de Voluntariat en el cas que es produeixin crides puntuals de voluntariat.
3. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
4. L'atenció es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
5. Les persones que s'adrecin a l'Oficina de Voluntariat rebran un tracte amable per part del personal d'atenció.
6. La informació sobre projectes de voluntariat existents al municipi i sobre formació serà accessible a través dels diferents canals que es disposa per a aquest servei.
7. Des de l'Oficina de Voluntariat s'elaborarà un newsletter mensual que s'enviarà a les persones i entitats que formin part de la base de dades de l'Oficina de Voluntariat.
8. Les consultes efectuades a través de la [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) o [voluntariat@santcugat.cat](mailto:voluntariat@santcugat.cat) tindran una primera resposta en un termini màxim de tres dies laborables.

### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) / [voluntariat@santcugat.cat](mailto:voluntariat@santcugat.cat)
- Web: [www.voluntariat.santcugat.cat](http://www.voluntariat.santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Data d'actualització de la informació.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà) o bé en un llenguatge poc entenedor i poc adaptat a la ciutadania.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals/horaris establerts.



6. Nombre de newsletter elaborats i enviats.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a un nombre de dies d'espera superior a tres dies laborables en la resposta a consultes formulades a la [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horaris d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Oficina de Voluntariat (Casa de Cultura)**

C/ Castellví, 8. Sant Cugat del Vallès.

Dimarts: 17.00 – 19.30

Divendres: 11.00 – 13.00

- **TELEFÒNICAMENT**

935657000. Demanar per l'Oficina de Voluntariat.

Dimarts: 17.00 – 19.30

Divendres: 11.00 – 13:00

- **VIRTUALMENT**

[bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)

[voluntariat@santcugat.cat](mailto:voluntariat@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*

#### Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 30/92, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
ARXIU	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Desembre 2015</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Arxiu municipal

##### Descripció del servei que es presta

L'Arxiu Municipal de Sant Cugat del Vallès és el servei especialitzat en la gestió, tractament i custòdia de la documentació generada per part de l'Ajuntament en l'exercici de les seves activitats; també de la documentació provinent de persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que els hagin cedit a l'Ajuntament; i dels documents adquirits per l'Ajuntament mitjançant compra, herència, llegat o qualsevol altra forma admesa per la llei.

##### Les funcions que desenvolupen la definició del servei, son les següents:

- Definir, implantar i mantenir el sistema de gestió de la documentació administrativa
- Gestionar i conservar la documentació administrativa i històrica
- Protegir i difondre el patrimoni documental
- Garantir el dret d'accés a la informació

##### L'Arxiu Municipal s'estructura de la següent manera:

- Arxius de gestió: documentació de menys de 5 anys d'antiguitat.
- Arxiu Central Administratiu: documentació de 5 a 15 anys d'antiguitat.
- Arxiu Administratiu: documentació de 16 a 30 anys d'antiguitat.
- Arxiu Històric: documentació de més de 30 anys d'antiguitat.

##### Els serveis que ofereix l'Arxiu Municipal de Sant Cugat del Vallès es concreten en:

###### a) Informació

S'ofereix informació tant dels serveis que s'ofereixen, com de les condicions de consulta, horaris i metodologia de la reserva de documentació.

S'ofereix informació i assessorament tècnic a les persones investigadores: orientació en la cerca de documentació i la derivació recomanada cap a altres fonts d'informació relacionades.



b) Consulta de documentació administrativa i històrica del municipi

S'ofereix consulta gratuïta i pública de documentació dipositada a l'Arxiu municipal i a l'Arxiu històric municipal, mitjançant cita prèvia.

La persona interessada haurà d'adjuntar a la sol·licitud en tots els casos, tota la documentació que acrediti el dret d'accés a la documentació.

L'accés a la documentació de l'arxiu municipal es podrà donar sempre que la documentació sol·licitada hagi rebut el corresponent tractament arxivístic.

La consulta de documentació es realitzarà a la sala de consulta habilitada. L'accés als dipòsits documentals queda restringit al personal de l'arxiu municipal.

L'Arxiu municipal ofereix també la consulta als diaris oficials a través d'Internet i la consulta de la col·lecció de cartells i fulletons.

El servei de consulta no inclou l'assessorament tècnic de la documentació administrativa, interpretació de plànols o altra informació d'índole similar. El personal de l'arxiu tampoc està obligat a fer recerques històriques particulars per les persones usuàries.

L'Arxiu històric municipal també ofereix la consulta directa al seu fons documental a través del servei de consulta de l'Arxiu Nacional de Catalunya (ANC). Les consultes que es realitzin directament des de l'ANC, seran gestionades d'acord amb el procediment establert per l'ANC. .

c) Servei de reproducció documental

S'ofereix el servei de reproducció documental a les persones interessades que ho hagin sol·licitat juntament amb l'accés i també a les que en el decurs de la seva consulta, i derivada d'ella, sol·licitin la corresponent còpia.

El cost de la còpia de documentació s'adirà al que s'estableixi a les ordenances fiscals vigents i a les limitacions que es puguin determinar per raons de conservació, així com pel compliment de les normes relatives als drets d'accés i d'explotació.

Les peticions de reproducció de la documentació històrica ubicada a l'ANC, s'adiran al sistema de reproducció establert pel propi ANC.

d) Biblioteca auxiliar

S'ofereix mitjançant cita prèvia, la consulta de la documentació continguda a la biblioteca de l'Arxiu, formada per 3.200 volums d'història de Sant Cugat, història general i de l'administració local.





e) Hemeroteca local

S'ofereix mitjançant cita prèvia, la consulta de publicacions periòdiques editades a Sant Cugat, des de l'any 1927 fins l'actualitat.

f) Organització de visites a l'Arxiu

En col·laboració amb el Museu de Sant Cugat, s'ofereixen activitats didàctiques destinades al públic infantil i juvenil.

**Canals per accedir al servei**

- Presencial Planta -1 de l'Ajuntament. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 935657000. Demanar per l'Arxiu municipal
- Virtuals Web: <http://www.santcugat.cat/web/arxiu>  
Adreça electrònica: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) / [arxiu@santcugat.cat](mailto:arxiu@santcugat.cat)

**Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables**

Servei de qualitat, processos i gestió documental

Cap de servei: Urgell Graell

**b) COMPROMISOS DE QUALITAT**

**Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei**

- Rebre informació en relació als serveis que ofereix l'arxiu municipal i als fons que custodia.
- Ser atès i accedir lliurement a la sala de consulta de l'arxiu municipal.
- Accedir als documents que ha sol·licitat, sempre atenent als drets d'accés i a l'estat de la documentació.
- Disposar de condicions adequades de comoditat, higiene i seguretat en els espais usats per la consulta.

**Compromisos de servei respecte a les persones usuàries**

- Oferir informació immediata sobre la sistemàtica, serveis i fons de consulta de l'Arxiu Municipal.
- Atendre les consultes de documentació amb un termini màxim de 3 dies hàbils, a comptar a partir del dia següent al registre de la sol·licitud als taulells d'atenció ciutadana.
- Disposar, en el dia i hora establerts per la visita, de tota la documentació demanada, que s'hagi pogut localitzar i que resti en els dipòsits de l'arxiu, a la sala de consulta.
- Conservar tota la documentació ingressada en els seus dipòsits en un estat òptim, mantenint les condicions ambientals i de seguretat adequades per aquesta finalitat.
- Lliurar immediatament les còpies de documentació sol·licitada en formats DIN-A4 i DIN-A3.



- Realitzar les còpies de documentació de grans formats i pdf en el dia indicat, i lliurar la documentació en un termini màxim d'un mes.
- Informar de les tarifes vigents per a la còpia de documentació.
- Atendre les demandes d'ingrés documental (donacions, adquisicions, comodats, etc.), en un termini màxim de 30 dies, i havent realitzat estudi previ de la documentació.
- Atendre les demandes relatives a la protecció del patrimoni documental del municipi de manera immediata, amb un termini màxim de 48 hores.
- Atendre les reclamacions en matèria de protecció de dades

### **Compromisos de les persones usuàries en relació al servei**

- Tractar amb cura i mantenir la integritat de la documentació consultada
- Respectar la normativa establerta pel servei d'atenció ciutadana de l'arxiu municipal.
- Complir amb el dret d'accés i donar informació veraç al respecte; així com acreditar amb la documentació necessària aquest dret.
- Citar les referències documentals de l'arxiu amb la inclusió del nom de l'arxiu (Acrònim), el nom del fons, del codi de la documentació consultada i de l'autoria (en cas de fons d'imatges).
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i equipaments
- Col·laborar i seguir les indicacions dels responsables en l'aplicació del Pla d'emergències de l'Ajuntament de Sant Cugat.

### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat) / [arxiu@santcugat.cat](mailto:arxiu@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): "contacta'ns" o bé "atenció ciutadana: els ulls de la ciutat".

### **Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Sol·licituds ateses dins del termini de 3 dies hàbils
2. Unitats documentals descrites en relació l'any anterior
3. Nombre de còpies realitzades de documentació dipositada a l'arxiu
4. Nombre de llibres catalogats a la biblioteca auxiliar
5. Nombre de revistes catalogades a l'hemeroteca auxiliar
6. Nombre de visites realitzades
7. Incidències i reclamacions registrades en relació amb l'arxiu
8. Nombre de peticions en matèria de protecció de dades

### **c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

#### **Horari i llocs d'atenció al públic**

## PRESENCIALMENT

S'ofereix la consulta gratuïta i pública de documentació dipositada a l'Arxiu Municipal i a l'Arxiu Històric Municipal, a partir del sistema de cita prèvia.

Els ciutadans que vulguin consultar documentació d'arxiu hauran d'omplir el Doc. 096 Sol·licitud de documentació a l'arxiu municipal. A partir del registre de la sol·licitud, els gestors de la OAC donaran data i hora de consulta al ciutadà, en un termini de 3 dies hàbils a comptar a partir de l'endemà del registre. L'obtenció d'aquesta sol·licitud i el seu lliurament es pot fer per via presencial o telemàtica, utilitzant el correu electrònic [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat). El formulari es pot descarregar de l'apartat "tràmits" de la web de l'Ajuntament de Sant Cugat.

## TELEFÒNICAMENT

- Per a consultes informatives:
  - 935657000. Demanar per l'Arxiu municipal
  - Dilluns a divendres: 09:00 – 14:00

## VIRTUALMENT

- <http://www.santcugat.cat/web/arxiu>
- [arxiu@santcugat.cat](mailto:arxiu@santcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, setmana santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).*

## Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

### Reglamentació sobre patrimoni documental i arxius

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxiu i gestió de documents (DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001, modificada DOGC núm. 6927, de 4 d'agost de 2015).
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català (DOGC núm. 1807, d'11 d'octubre de 1993)

### Reglamentació estatal

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (DOGC núm. 6780, de 31 de desembre de 2014).
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE núm. 295, de 10 de desembre de 2013).
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics (BOE núm. 160, de 23 de juny de 2007).



- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298, de 14 de desembre de 1999).
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 17, de 19 de gener de 2008)
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol (BOE de 29 de juny de 1985)
- Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, del Patrimoni Històric Espanyol (BOE núm. 24, de 28 de gener de 1986).
- Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, del Patrimoni Històric Espanyol (BOE núm. 52, de 2 de març de 1994).
- Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, regularitzant, clarificant i harmonitzant les disposicions legals vigents sobre la matèria (BOE núm. 97, de 22 d'abril de 1996)
- Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de Protecció Civil del Dret a l'Honor, a la Intimitat Personal i Familiar i a la Pròpia Imatge ((BOE núm. 115, de 14 de maig, i suplement retrospectiu en català núm. 4, relatiu a l'any 1982)
- Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre de 1992. Correccions d'errades: BOE núm. 311, de 28 de desembre de 1992; BOE núm. 23, de 27 de gener de 1993)

#### **Normativa municipal**

- P-27 Arxiu i Gestió Documental
- IT-GQ-39 Atenció ciutadana a l'Arxiu Municipal
- Ordenança fiscal vigent, núm. 10, Art.11