



## XARXA DE CENTRES CÍVICS

### **1. INFORMACIÓ GENERAL**

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

### **2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA**

- 2.1. Els Compromisos i Indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada
- 2.4. Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei

### **3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS**

### **4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS**

### **5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS**



## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Objectius i finalitats del servei

Els centres cívics són equipaments municipals al servei de la ciutadania, amb una xarxa que actualment comprèn un total de sis centres cívics a la ciutat. Són espais de proximitat, són un punt de trobada per a la participació ciutadana, i faciliten l'accés al coneixement i a la cultura i afavoreixen el creixement de les persones i fomenten la confiança cívica i recíproca com element clau per al benestar de la col·lectivitat. A més són espai de serveis públics adreçats a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania

La seva missió és:

- A) El desenvolupament de les activitats adreçades a cobrir les necessitats de les persones en els àmbits de la informació, l'aprenentatge, el lleure, la creació, la cultura, la participació, promovent la cohesió social.
- B) La prestació de la infraestructura i dels recursos necessaris per tal que els serveis municipals descentralitzats i el teixit associatiu de la ciutat puguin realitzar les seves activitats.
- C) La canalització de les diferents demandes i suggeriments que els ciutadans i ciutadanes realitzin a través del centre cívic.

### 1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus – Regidoria delegada competent en matèria de centres cívics

NIF  
P4312500D

Adreça postal  
Centre Cívic del Carme  
Plaça de la Patacada, 10  
43201 Reus

Adreça fiscal  
Plaça Mercadal  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Coordinador/a de Centres Cívics  
Correu electrònic: centrecivics@reus.cat



### 1.3. Serveis que s'ofereixen

#### 1. APROPAR L'ADMINISTRACIÓ A LES PERSONES

- Punt d'Informació Municipal; sobre aspectes que afecten al ciutadà relacionats amb l'àmbit local i acompanyament i assessorament en la realització de tràmits telemàtics municipals.
- Apropar l'administració local a les persones mitjançant la prestació d'espais als Serveis municipals descentralitzats.
- Punt de recollida de queixes i suggeriments
- Accés lliure i gratuït a la xarxa wifi municipal sol·licitant un tiquet wifi al Centre Cívic

#### 2. SUPORT I ASSESSORAMENT A LES ENTITATS.

- Suport a la participació i a la vida associativa: cessió d'espais, assessorament i/o suport en la realització d'activitats.
- Espai de trobada i de relació, on entitats, associacions i grups de persones poden reunir-se de forma habitual i desenvolupar les seves activitats.
- Organització de projectes socioculturals que fomentin la coordinació entre serveis i entitats de la zona d'influència.
- Fer vida social

#### 3. PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS.

- Espai d'aprenentatge, oci i participació:
- Programació d'activitats de caire estable i regular amb grups de persones inscrites que es mantenen al llarg de l'any.
- Programació d'activitats de caràcter esporàdic i puntuals (xerrades, tastets, conferències i visites guiades) d'accés lliure i gratuït.
- Programació estable de cicles d'exposicions

### 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'Ajuntament de Reus posa a disposició de les persones usuàries dels Centres Cívics Municipals els següents recursos i mitjans:

- Una xarxa de sis equipaments pensats per a la realització d'activitats socioculturals amb espais diferenciats per diferents tipus d'activitats (sala



informàtica, cuines, sala d'activitat física, sala psicomotricitat, sala polivalent...) (vegeu apartat següent).

- Altres recursos materials (projectors, pantalles, equips de so, pissarres...etc), d'accés a la ciutadania que ho sol·liciten per a la realització de les seves activitats.
- Un equip humà de professionals compromesos amb el serveis públic i motivats per aconseguir els objectius proposats periòdicament i implicats en la millora contínua de la qualitat.

#### 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir als Centres Cívics Municipals de forma presencial, telefònica o telemàtica:

##### **Centre Cívic Mas Abelló**

C/ Mas Carpa, 4  
Tel. 977 010 030  
[cc.masabello@reus.cat](mailto:cc.masabello@reus.cat)

##### **Centre Cívic Llevant**

Pl. Horts del Canonges, 1  
Tel. 977 010 026  
[cc.llevant@reus.cat](mailto:cc.llevant@reus.cat)

##### **Centre Cívic Migjorn**

Riera de l'Escorial, 24  
Tel. 977 010 032  
[cc.migjorn@reus.cat](mailto:cc.migjorn@reus.cat)

##### **Centre Cívic Ponent**

Av/ dels Països Catalans, 106  
Tel. 977 010 044  
[cc.ponent@reus.cat](mailto:cc.ponent@reus.cat)

##### **Centre Cívic del Carme**

Plaça de la Patacada, 10  
Tel. 977 010 051  
[cc.delcarme@reus.cat](mailto:cc.delcarme@reus.cat)

##### **Centre Cívic Mestral**

Av/ de Barcelona, 6  
Tel. 977 010 039  
[cc.mestral@reus.ct](mailto:cc.mestral@reus.ct)



Horaris:

De dilluns a divendres l'horari ordinari dels Centres Cívics es de 8:00 a 22:00h.

L'horari en època estival i per Nadal es podrà consultar a la web <http://centrescivics.reus.cat/>

#### 1.6. Drets i Obligacions de la ciutadania com a usuària dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre la ciutadania i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació del servei, es reconeixen els següents drets i obligacions a la ciutadania en tant que usuaris de la xarxa municipal de Centres Cívics de Reus en els termes previstos en el Reglament regulador del Servei Municipal de Centres Cívics.

Drets de la ciutadania:

- Rebre informació sobre tots els serveis que el Centre Cívic ofereix i sobre el seu funcionament.
- Participar de les activitats que es realitzen amb compliment de les condicions que s'hagin establert per cada activitat.
- Rebre formació i assessorament en l'ús de les eines que el Centre Cívic posa al seu abast.
- Manifestar els seus suggeriments o queixes sobre el Centre Cívic, els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.
- Impulsar noves iniciatives, nous grups, nous centres d'interès col·lectiu sempre que s'adeqüin a la "normativa municipal d'usos d'espais públics i l'Organització dels espais del centre cívic ho permeti
- Participar en les iniciatives comunitàries i organitzades pel Centre Cívic o per altres entitats del barri o de la ciutat.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades personals i respecte al dret d'imatge
- Ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals dels Centres Cívics.
- I tots els altres drets enunciats al reglament municipal regulador dels centres cívics i que estableixi la normativa aplicable

Deures de la ciutadania:

- Contribuir a mantenir un entorn adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris i veïns de la zona.
- Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments, les condicions d'ús dels serveis i els materials cedits.
- Utilitzar les tecnologies de la informació per a les activitats que els són pròpies o assignades i no fer-ne usos indeguts.
- Atendre les indicacions dels treballadors dels centres pel que fa a l'organització dels actes i als requeriments per al bon ús de les instal·lacions.
- Complir els tràmits reglamentàriament establerts per la utilització de l'espai i material cedit.
- Comportar-se d'acord amb les pautes normals de convivència en un lloc públic.
- I tots els altres deures enunciats al reglament municipal regulador dels centres cívics i que estableixi la normativa aplicable



En cas que s'incomplixin, es podran aplicar les mesures que determini la normativa aplicable.

### 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

Reglament regulador del funcionament dels Centres Cívics municipals de Reus, setembre de 2004 (BOPT Núm. 276 de 30.11.2004 2004/12251)

Reglament de participació ciutadana, aprovat ple Ajuntament de Reus en sessió duta a terme el dia 20 de setembre de 2019 (BOPT de 10.10.2019 CVE 2019/08911)

### 1.8. Tarifes dels serveis

L'accés als Centre Cívics municipals és universal i gratuït per a tota la població.

Tot i amb això, la realització de cursos i tallers programats, així com l'aprofitament dels espais inclosos dins d'aquests equipaments municipals, poden estar subjectes a contraprestació econòmica.

Per a conèixer el preus dels cursos i tallers programats es pot consultar l'agenda d'activitats dels centres cívics, disponible a la web <https://centrescivics.reus.cat/>.

## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir a les persones en relació als serveis que presta i adquireix i fan públics de forma explícita amb els seus usuaris els compromisos de qualitat següents:

Tots els compromisos s'avaluen en còmput global de tota la Xarxa de Centres Cívics.

#### APROPAR L'ADMINISTRACIÓ A LES PERSONES

1 - Punt d'Informació Municipal. Ens comprometem a atendre les demandes d'informació sobre aspectes que afecten la ciutadania relacionats amb l'àmbit local o derivació als serveis municipals competents si fos necessari, com a mínim en el 90% dels dies d'obertura al públic.

Forma de càlcul:  $\text{número total de dies amb servei d'informació} / \text{número de dies d'obertura al públic} \times 100$



### SUPORT I ASSESSORAMENT A LES ENTITATS.

2 - Oferir una producció conjunta d'activitats amb les entitats i serveis de la zona d'influència de cada Centre Cívic. Un mínim de 30 activitats a l'any de la xarxa de Centres Cívics. Còmput anual.

Forma de càlcul: núm. d'activitats conjunta realitzades a l'any  $\geq 30$

3 - Respondre a les demandes de sol·licituds d'espais, amb un màxim de temps de 7 dies hàbils, en el 90% dels casos. Còmput anual.

Forma de càlcul: (núm. de sol·licituds rebudes / núm. de sol·licituds respostes en el termini) x 100

4 – Sol·licituds d'espai. S'autoritza les sol·licituds d'espais fetes per entitats, serveis i altres col·lectius, en un 90% dels casos. Còmput anual.

Forma de càlcul: (núm. de sol·licituds rebudes / núm. d'autoritzacions d'espai) x 100

### PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS

Oferir una programació estable de cursos, tallers i activitats

5 – Satisfacció participants. Ens comprometem a obtenir un grau de satisfacció dels participants a les activitats igual o superior a 3 (en una escala de l'1 al 4), en el 80% de les activitats realitzades. Còmput anual.

Forma de càlcul: (núm. d'activitats amb una satisfacció rebuda de 3 o superior / número d'activitats realitzades) x 100.

6 - Execució de les activitats. Ens comprometem a executar el 60% de les activitats programades a l'agenda d'activitats.

Forma de càlcul: (núm. d'activitats realitzades / núm. d'activitats programades) x 100.

7 - Noves propostes. Ens comprometem a programar un mínim de 10% de propostes diferents respecte del curs anterior.

Forma de càlcul: (núm. d'activitats noves / núm. d'activitats programades) x 100.

### 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent del servei Xarxa de centres cívics municipals que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.



L'Ajuntament de Reus publicarà al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, l'Ajuntament de Reus podrà realitzar enquestes de satisfacció. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

### 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Per altra banda, la Regidoria responsable d'aquesta carta aplicarà les mesures de correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat establerts en aquest carta, ja siguin apreciats d'ofici pel propi servei, a partir dels seus indicadors, així com per les possibles queixes i/o suggeriments que es presentin per part de les persones usuàries i que, en tot cas, seran ateses.

Correspon a la persona titular del servei adoptar, en cada cas, aquestes mesures de reparació, les quals hauran de ser adequades, pertinents, proporcionades i tindran com a objectiu esmenar les deficiències detectades que hagin compromès els estàndards mínims de qualitat del servei, per tal de millorar la seva qualitat i eficàcia, sense que en cap cas suposin una excepció al compliment de les obligacions previstes a la normativa vigent ni vulnerin el principi d'igualtat.

Les mesures correctores s'adoptaran en la major celeritat possible i es comunicaran d'acord amb el següent:

- a) Si les persones usuàries afectades per l'incompliment són identificables, l'acció correctora els serà comunicada directament, a través del canal i mitjà de contacte disponible.
- b) Si l'incompliment afecta una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores es publicaran per mitjà de notícies o avisos en la pàgina web municipal.
- c) Si l'incompliment té un caràcter sistemàtic i es comprova la insuficiència de les mesures correctores adoptades, es valorarà la conveniència de reformular el compromís adquirit amb la finalitat de mantenir un servei públic de qualitat.

### 2.4. Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afecten al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en aquesta carta i els drets directament derivats d'aquesta.





La suspensió es fa efectiva per resolució motivada de la regidoria responsable d'aquesta carta.

La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats.

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - Als Centres Cívics
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - a la web de la Xarxa de Centres Cívics Municipals <http://centrescivics.reus.cat/>
  - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a través d'un full d'instància disponible als Centres Cívics
  - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
- Telemàticament:
  - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciudadana](http://www.reus.cat/bustia_ciudadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.



**5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus, el \_\_ de novembre de 2022.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

**DILIGÈNCIA:** Per fer constar que la Carta de serveis del Servei Xarxa de Centres Cívics s'ha aprovat definitivament per acord del Ple de la Corporació en sessió de data \_\_\_\_\_. Reus, el dia que consta en la signatura electrònica

El secretari general, Jaume Renyer Alimbau