
Memòria justificativa del projecte d'elaboració participativa de la Carta de Serveis de l'Ajuntament d'Anglès



1. FASES DEL PROCÉS

FASE 1. Disseny del procés i període d'informació ciutadana

Posada en marxa i calendarització del projecte. Fixació de la data del Fòrum Ciutadà

Confecció, disseny i impressió d'un fulletó inicial de caràcter informatiu. Impressió i distribució de 2.000 exemplars. S'adjunta, tot seguit, una captura de pantalla del fulletó

Informació ciutadana del procés i convocatòria del Fòrum Ciutadà: xarxes socials, portal som.angles.cat, web municipal i díptic informatiu. A tall il·lustratiu de la tasca comunicativa realitzada, s'adjunten alguns enllaços a informacions publicades en diferents canals:

[Exemple post facebook \(se'n van fer diversos\)](#)

[Exemple notícia web](#)

[Exemple notícia portal som.angles.cat](#)

1



FASE 2. Anàlisi de l'oferta de serveis existent

Elaboració d'una fitxa per a la recollida d'informació dels serveis municipals existents. Enviament de la fitxa als diversos departaments de l'Ajuntament per al seu emplenament



Confeció d'un primer inventari de serveis municipals classificats per àmbits temàtics, tot partint de les fitxes emplenades pel personal tècnic de l'Ajuntament

FASE 3. Estudi de la demanda i detecció d'expectatives

Realització d'un fòrum participatiu amb els integrants dels Consell de Poble, que va ser conduït per dos dinamitzadors experts i va servir per recollir opinions i valoracions ciutadanes sobre els serveis municipals existents. Els detalls d'aquesta sessió s'expliquen en l'apartat 2 de la Memòria



FASE 4. Establiment dels compromisos de qualitat

Sistematització de les opinions i aportacions recollides en el Fòrum a fi d'extreure'n conclusions operatives de cara a la confecció de la Carta de Serveis

Elaboració d'una primera proposta de compromisos de qualitat per a cada servei municipal, és a dir, un inventari de les potencials variables o elements susceptibles de ser valorats a l'hora de determinar la qualitat dels serveis municipals

FASE 5. Disseny del sistema d'indicadors d'avaluació

Disseny d'una proposta d'indicadors d'avaluació per a cada servei municipal, tot partint del conjunt de compromisos de qualitat definits en la fase 4



FASE 6. Confecció d'un primer esborrany de la Carta de Serveis



Elaboració d'una primera versió de la Carta de Serveis i enviament als departaments de l'Ajuntament per a la seva validació

FASE 7. Elaboració de la Carta de Serveis definitiva

Aplicació de canvis i modificacions

Confecció de la Carta de Serveis definitiva, consistent en un recull de fitxes dels serveis municipals amb informació concreta de cadascun (descripció, públic destinatari, indicadors d'avaluació...). A tall il·lustratiu es mostra, tot seguit, un exemple de fitxa de servei un cop completada

3

SERVEI DE PARCS I JARDINS	
	QUÈ FEM? L'Ajuntament té la competència de millora i manteniment dels nostres parcs i jardins, fent-los agradables al servei de la ciutadania.
	QUÈ OFERIM? <ul style="list-style-type: none">✓ Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives a possibles millores.✓ Planifiquem i executem el manteniment i millora a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades.✓ Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritant l'eliminació de situacions de risc✓ Seguiment del contracte de jardineria.✓ Manteniment de parcs i jardins públics.✓ Planificació de podes d'arbrat.✓ Planificació de substitucions d'arbrat o arbustives.✓ Neteja i desbrossament dels marges dels camins.✓ Neteja de rieres.✓ Neteja de parcel·les.
	A QUI ENS ADRECEM? A tots els veïns i veïnes del municipi.
	COMPROMISOS DE QUALITAT 1. Mantenim, conservem i adequem: carrers, places, jardins, espais naturals urbans, arbrat viari, edificis públics, mobiliari urbà i espais infantils.
	DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra" Telf. 972420058 / info@angles.cat
	INDICADORS D'AVALUACIÓ Nombre de reparacions de mobiliari urbà Nombre de reparacions de manteniment edificis Nombre d'actuacions de manteniment de la via pública



2. DESCRIPCIÓ I RESULTATS DEL FÒRUM CIUTADÀ

El dimarts 9 de setembre a les 20h a la Sala Fontbernad es va celebrar una trobada amb els membres del Consell de Poble d'Anglès. En el marc d'aquesta sessió, que va ser conduïda per dues persones expertes en dinamització d'equips, es va treballar en la captació de necessitats i expectatives de la ciutadania en relació a l'Ajuntament com a agent prestador de serveis. Pel que fa a la metodologia de treball, els assistents es van dividir en tres grups i van mantenir un debat i anàlisi dels serveis municipals definits en la fase 2 (el resultat d'aquest treball es pot consultar en l'annex que s'adjunta). Posteriorment, es va realitzar una posada en comú durant la qual cada grup va exposar les principals aportacions recollides i les propostes de millora per als serveis municipals d'Anglès.

4

RESUM DE LES APORTACIONS REALITZADES DURANT LA SESSIÓ

A tall d'exemple d'una part de les tasques realitzades en el marc del Fòrum es plasma a continuació el grau de satisfacció mitjana dels assistents en relació als serveis municipals que s'estan prestant en l'actualitat, i les propostes de millora exposades. **Els resultats complets i els documents originals que es van elaborar durant la jornada participativa es poden consultar en l'annex final o en el vídeo-resum.**

Àmbit	Tipus de servei	Valoració (d'1 a 5)
Cultura	Biblioteca Municipal Joaquim Bauxell	4,16
Esport	Esport en edat escolar	3,5
Esport	Programes d'activitats físiques	3
Esport	Suport a les entitats esportives	3,3
Esport	Gestió dels equipaments municipals	3,3
Ensenyament	Llar d'Infants "El Cucut"	4
Espais públics	Clavegueram, neteja viària, enllumenat, mobiliari urbà, recollida de deixalles, equipaments públics	2,16
Espais públics	Llicències d'obres, guals, terrasses i altres ocupacions de la via pública	4
Medi Ambient	Protecció del medi ambient, polítiques de sostenibilitat, prevenció d'incendis	3,3
Medi Ambient	Animals abandonats	3,5
Promoció econòmica	Borsa de treball i intermediació laboral entre empreses i persones que cerquen feina	3
Promoció econòmica	Oferta de formació, tallers i cursos	3,5
General	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	2,5



General	Jutjat de Pau	3,5
Salut pública	Control de plagues, legionel·losis i animals	3,3
Serveis Socials	Servei de teleassistència	4
Serveis Socials	Servei d'Atenció a Domicili (SAD)	3
Serveis Socials	Servei d'Atenció a Domicili per la Dependència	2
Serveis Socials	Gestió del Centre de Dia "El Molí del Cuc"	3,7
Serveis Socials	Servei d'atenció a famílies	4
Serveis Socials	Servei d'atenció a persones migrades	-
Seguretat	Polícia local	3,3

5

Àmbit o servei	Proposta de millora
OAC	Informar els veïns de les gestions que es poden fer des de l'Ajuntament
OAC	Creació d'una veritable Oficina d'Atenció Ciutadana
Esport	Mancomunar l'oferta d'activitats amb pobles veïns
Esport	Conèixer l'opinió de les entitats sobre l'esport escolar
Esport	Fomentar altres esports com l'excursionisme o l'atletisme
Esport	Implantar un servei de consergeria i planificar millor l'ús de les instal·lacions esportives
Jutjat de Pau	Incorporar la figura del mediador
Espais públics	Implantar el sistema porta a porta en la recollida de deixalles i informar sobre l'ús dels contenidors
Espais públics	Actualitzar les llicències de guals del municipi i millorar l'agilitat en els permisos d'obres
Medi Ambient	Impulsar campanyes per reduir l'ús del plàstic. Millorar el sabor de l'aigua. Instal·lar trapes per a la vespa asiàtica.
Medi Ambient	Millorar la neteja de les franges perimetrals. Implantació del servei d'horts comunitari.
Medi Ambient	Sancionar les persones que donen menjar als gats abandonats i fer una batuda per castrar-los. Implantar agents cívics.
Llar d'Infants	Establir una col·laboració amb el centre de dia i millorar el sistema de subvencions
Polícia local	Ampliar la plantilla
Serveis socials	Augmentar el parc de pisos d'emergència i obrir el servei a la dona maltractada.
Centre de dia	Creació de places públiques
Biblioteca	Ampliar l'horari de l'equipament, fer l'activitat del conte-contes de manera periòdica i oferir l'activitat cinefòrum
Promoció econòmica	Crear un espai de <i>coworking</i>

Enllaç del vídeo que acredita que s'han dut a terme les diferents fases del procés,
<https://youtu.be/a-9UZn7dRew>

