



# Xarxa de Centres Cívics de Granollers

## Carta de Serveis



Ajuntament de  Granollers

### QUI SOM?

Els centres cívics són equipaments municipals per a la participació ciutadana, que ofereixen un ampli ventall de serveis i d'activitats socioculturals adreçats a les persones.

### ON SOM?

La Xarxa de Centres Cívics de Granollers està formada per cinc equipaments: Centre Cívic Can Bassa, Centre Cívic Can Gili, Centre Cívic Palou, Centre Cívic Jaume Oller i Centre Cívic Nord.

## Quins serveis

oferim?



### Informació i acollida

Servei d'informació relativa a l'activitat de la Xarxa de Centres Cívics de Granollers, així com d'altres informacions municipals d'interès general. La sol·licitud d'informació o consulta es pot fer presencialment, per telèfon i per correu postal o electrònic.

### Assessorament a grups i associacions

Assessorament sobre diversos tràmits relacionats amb el món associatiu: Constitució, inscripció en els registres, suport en la programació, etc. La sol·licitud d'informació es pot fer presencialment, per telèfon, per correu postal o electrònic, o concertant entrevista personalitzada.

### Cessió d'espais

Servei de cessió de sales dels centres cívics a entitats per a reunions, conferències, trobades, etc. La sol·licitud es formalitza mitjançant la presentació d'una sol·licitud a l'OAC. Els preus dels espais estan regulats per les ordenances fiscals.

### Espai de relació

Espai de lliure accés, per a la trobada i de diàleg.

### Punt nadó

Espais acollidors on les famílies o cuidadors/es d'un nadó poden adreçar-se lliurement per tal de satisfer la necessitat imprevista d'una demanda d'alimentació o higiene del petit/a.

### Lleure i oci formatiu

Programa d'activitats socioculturals diverses, orientades al lleure i l'oci dels ciutadans des d'una vessant formativa.

## Normativa

relacionada amb la prestació de serveis de la XCC

### Confidencialitat

És d'aplicació la Llei orgànica 15/1999, de 14 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

### Preus

Els preus dels serveis estan recollits en les ordenances fiscals vigents aprovades pel Ple de l'Ajuntament de Granollers.

## Deures

dels usuaris dels serveis



Les persones que facin ús dels centres cívics han de tenir en compte el compliment de les obligacions següents:

- Mantenir un comportament respectuós i correcte amb la resta dels usuaris i els treballadors de la Xarxa de Centres Cívics.
- 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 les normatives, que es troben a disposició dels usuaris en

qualsevol dels centres cívics i també a la web, i notificar als responsables qualsevol incidència que pugui perjudicar la qualitat del servei.

## Compromisos

## de la Xarxa de Centres Cívics

L'objectiu d'aquesta Carta de Serveis es donar a conèixer els compromisos de la Xarxa de Centres Cívics respecte als serveis que s'hi presten.

### A QUÈ ENS COMPROMETEM?

#### Assessorament a grups i entitats:

- Atendre totes les demandes en un termini Màxim de 3 dies hàbils.
- Acordar una entrevista personalitzada amb el grup i/o representant en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- Donar resposta a les consultes realitzades en el 100 % dels casos.

#### Informació i acollida:

- Respondre les consultes via correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils en el 100% dels casos.
- Atendre de forma personalitzada, garantir el tracte adequat i obtenir un grau de satisfacció igual o superior a 3 (en una escala de l'1 al 4), en el 90 % dels casos.

#### Cessió d'espais:

- Confirmar la disponibilitat de l'espai sol·licitat en un màxim de 72 hores.
- Posar a disposició uns espais i equipaments òptims i obtenir un grau de satisfacció igual o superior a 3 (en una escala de l'1 al 4), en el 90 % dels casos.

#### Espais de relació:

- Mantenir l'espai en les condicions òptimes d'ordre i higiene, i amb la infraestructura adequada i en bon estat.

#### Punt Nadó:

- Donar resposta a les demandes d'espai en un 100 % dels casos.

#### Lleure i oci formatiu:

- Dissenyar una oferta d'activitats amb una satisfacció dels usuaris respecte a l'execució dels cursos i obtenir un grau de satisfacció igual o superior a 3 (en una escala de l'1 al 4), en el 90 % dels cursos realitzats.
- Tenir un mínim del 25 % de noves propostes en la temàtica dels cursos respecte del curs anterior.

### A QUÈ ENS COMPROMETEM?

- Es fan enquestes de satisfacció, en les assessories presencials, als usuaris del servei per valorar l'atenció rebuda dels tècnics.
- Es comptabilitzen les respostes donades a través del sistema APQS i el temps de resposta.

- Es comptabilitzen els correus electrònics rebuts i el temps de resposta.
- Es fan enquestes de satisfacció als usuaris del servei per valorar l'atenció rebuda en el servei d'informació i acollida.

- Es comptabilitzen les sol·licituds d'espai rebudes i el temps de resposta.
- Es fan enquestes de satisfacció als usuaris del servei per valorar la satisfacció general en relació amb l'espai cedit.

- Es comptabilitza el nombre de reclamacions rebudes.

- Es comptabilitzen les peticions d'espai rebudes i el nombre de cessions fetes.

- Es fan enquestes de satisfacció als usuaris del servei per mesurar la satisfacció general respecte a l'execució dels cursos.
- Es comptabilitzen els cursos programats anualment i es fa el càlcul del percentatge de cursos nous.



## COMPLIMENT DELS COMPROMISOS

El grau de compliment dels compromisos adquirits es pot consultar anualment a la pàgina web de la Xarxa de Centres Cívics [www.granollers.cat/centrescivics](http://www.granollers.cat/centrescivics).

## RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

La Xarxa de Centres Cívics de Granollers disposa d'un sistema de gestió de reclamacions, queixes i suggeriments. Les demandes es poden fer de forma presencial, per sol·licitud, telèfon, carta o correu electrònic. La Xarxa de Centres Cívics es compromet a donar resposta en el termini màxim de tres dies hàbils.

Fora de l'horari d'obertura dels centres cívics les reclamacions, queixes i suggeriments es poden dirigir a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Granollers (C. de Sant Josep, 7, telèfon 93 842 66 10) o bé a l'adreça electrònica [info@centrescivics.granollers.cat](mailto:info@centrescivics.granollers.cat)



### CENTRE CÍVIC CAN BASSA

Plaça de Joan Oliver, 1  
08402 Granollers  
Tel.: 93 870 62 03  
[canbassa@centrescivics.granollers.cat](mailto:canbassa@centrescivics.granollers.cat)

Com arribar-hi:

Tren: Estació Granollers Centre  
Autobús urbà, núm. 21 i 22  
De dilluns a dijous, de 16 a 21 h  
Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC CAN GILI

Camí Vell de Lliça d'Amunt, 1  
08403 Granollers  
Tel.: 93 849 90 45  
[cangili@centrescivics.granollers.cat](mailto:cangili@centrescivics.granollers.cat)

Com arribar-hi:

Renfe: Estació Granollers-Canovelles  
Autobús: Línies 1 i 3  
De dilluns a dijous, de 16 a 21 h  
Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC PALOU

Passeig del Doctor Fàbregas, s/n  
08401 Palou-Granollers  
Tel.: 93 879 24 69  
[palou@centrescivics.granollers.cat](mailto:palou@centrescivics.granollers.cat)

Com arribar-hi:

Autobús: Sagalés línia Granollers-Barcelona  
De dilluns a dijous, de 16 a 21 h  
Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC JAUME OLLER

Carrer de la Mare de Déu de Montserrat, 47  
08402 Granollers  
Tel. i fax: 93 879 58 92  
[jaumeoller@centrescivics.granollers.cat](mailto:jaumeoller@centrescivics.granollers.cat)

Com arribar-hi:

Tren: Granollers-centre  
Autobús: Línia 1 i 3  
De dilluns a dijous, de 16 a 21 h  
Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC NORD

Carrer del Lledoner, 6  
08401 Granollers  
Tel.: 93 840 60 69 . Fax: 93 846 46 92  
[nord@centrescivics.granollers.cat](mailto:nord@centrescivics.granollers.cat)

Com arribar-hi:

Tren: Renfe línia C2 (St. Vicenç/Vilanova Maçanet), Les Franqueses-Granollers Nord  
Autobús: Línia 21 i 22  
De dilluns a dijous, de 9 a 14 h i de 16 a 21 h  
Divendres de 9 a 14 i de 17 a 21 h

Centres Cívics  Granollers

### ADRECES GENERALS:

[www.granollers.cat/centrescivics](http://www.granollers.cat/centrescivics)  
[info@centrescivics.granollers.cat](mailto:info@centrescivics.granollers.cat)