



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.

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



CENTRE CÍVIC CAN BASSA

Plaça de Joan Oliver, 1
08402 Granollers
Tel.: 93 870 62 03
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

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

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

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

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
info@centrescivics.granollers.cat