Ajuntament
de Sant Quirze
del Vallès

Cartes de Serveis

Index

· Presentació 3
· Cartes de Serveis: context, objectius de les cartes de serveis, estructura, fases del projecte i fonaments de dret 4
· Servei d' Alcaldia 6
· Servei d'Atenció Ciutadana 8
· Arxiu municipal (Gestió Documental) 12
· Servei de Benestar Social 14
· Servei de Biblioteca 17
· Casal d'Avis de Sant Quirze 20
· Cementiri i serveis funeraris 22
· Centre Municipal de Formació d'Adults l'Olivera 24
· Servei de Coeducació i Polítiques de Gènere 26
· Servei de Comerç, Fires i Mercats 29
· Servei de Comunicació 31
· Servei de Consum 34
· Servei de Cooperació i Solidaritat 36
· Servei de Cultura 38
· Servei d'Economia 41
· Servei d'Educació i Formació 43
· Servei d'Emprenedoria 45
· Servei Empresa 47
· Escola Bressol El Patufet 49
· Escola Municipal de Música Can Barra (EMMSQV) 52
· Servei d'Esports 54
· Servei d'Estadística i Padró 57
· Servei de Gent Gran 59
· Servei d'Habitatge 62
· Servei de Joventut 64
· Llicències d'obres i Activitats 67
· Servei de Medi Ambient 70
· Servei a l'Ocupació 73
· Servei de Parcs, Jardins i Via Pública, Mobilitat i Serveis 76
· Servei de Planejament 78
· Policia Local 80
· Protecció Civil 84
· Servei de Salut Pública 86
· Servei de Secretaria 89
· Servei de Turisme 92
· Annex I: Projecte del Sistema de Gestió de Qualitat 94

Presentació

Termes com bon govern, transparència, eficiència, innovació i participació apareixen avui com a impulsors de la majoria de projectes desenvolupats en el marc dels serveis públics. La regulació jurídica també està obrint camí formulant noves obligacions que persegueixen crear marcs de treball comú, escenaris on el ciutadà o ciutadana esdevé el centre real del servei, i la simplificació i la facilitat són punt de partida de la gran majoria dels plantejaments.

Una bona prova d'això són les cartes de serveis, documents escrits mitjançant els quals l'administració informa sobre els serveis que presta, així com dels compromisos de qualitat que ciutadans i ciutadanes han d'esperar en la seva prestació. Les cartes són un catàleg detallat dels serveis que ofereixen els òrgans administratius, les unitats i els equipaments de titularitat municipal, així com els indicadors de gestió que permeten seguir el grau de compliment d'aquests compromisos.

En aquesta Carta de Serveis trobareu tota la diversitat dels serveis que oferim a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès i una descripció de com podeu accedir-hi, contactar-hi o formular-hi una queixa o un suggeriment. Alhora, cadascun dels serveis detalla una sèrie de compromisos amb la ciutadania i uns indicadors de seguiment que fan de la carta de Serveis un sistema de gestió de la qualitat d'abast transversal, obert i participatiu.

Com a eina de Gestió de la Qualitat, la carta de serveis és un instrument que, amb el temps, la informació i seguiment dels diferents indicadors, ha de permetre millorar l'eficiència dels processos, promoure l'escolta activa i la interacció entre els prestadors de serveis i les persones usuàries d'aquests. A nivell intern és també una valuosa eina que promou la transversalitat i el coneixement de la tasca que realitzen els diferents serveis.

Entre els objectius principals de les cartes de serveis destaca facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets, impulsar iniciatives de millora dins de l'administració, controlar el grau de compliment per part de l'administració dels compromisos contrets amb els ciutadans i ciutadanes, informar a la ciutadania sobre els nivells de qualitat dels serveis prestats i incrementar el grau de satisfacció dels ciutadans respecte aquests . I, el que és més important, apropar l'administració a la ciutadania mitjançant la seva participació en el procés de millora continuada, ja sigui a través del sistemes de queixes i suggeriments o oferint-li la possibilitat de fer un seguiment directe i públic dels compromisos adquirits.

Certament, l'administració és sovint la gran desconeguda de la ciutadania. Els processos administratius demanen un coneixement profund de l'administració per poder-los entendre i completar sense dificultats. La gran tasca que s'ha realitzat a nivell transversal pels serveis i unitats de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès per la producció d'aquest document és una mostra de la voluntat d'apropament i obertura, cada vegada més viva i forta, en la nova administració pública del segle XXI.

També cal fer esment de la complexitat d'aquest primer document elaborat de manera transversal per tot el personal tècnic i administratiu municipal, que s'ha esmerçat per clarificar, homogeneïtzar i descriure de manera planera el seu treball del dia a dia, tot incorporant un sistema estàndard per avaluar la seva gestió i recollir les aportacions i la visió ciutadana.

En definitiva, en les següents pàgines, ciutadans i ciutadanes trobareu les característiques essencials dels serveis que prestem, els compromisos d'informació, atenció, tramitació i resolució, i, també, a les vies que us permeten influir en la millora, producció i el disseny d'aquests serveis.

Elisabeth Oliveras Jorba
Alcaldessa

Sant Quirze del Vallès, maig de 2016

CONTEXT

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès va aprovar en el ple celebrat el passat 28 d'abril de 2016 un nou sistema de gestió de la qualitat basat en les cartes de serveis, que s'inclou com a annex a aquest document. Aquest sistema es fonamenta en l'estudi i anàlisi dels aspectes col·laterals de gestió de manera corporativa per tal de controlar d'una manera fàcil la pluralitat i diversitat dels serveis que presta fixant uns indicadors de control que siguin significatius i tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de la qualitat d'aquests per part de la ciutadania. Alhora, les cartes de serveis han de ser un instrument que permeti la participació activa de la ciutadania en el control de la gestió pública, en l'expressió de les seves necessitats i expectatives.

En la seva elaboració, s'ha pres com a model la Guia per l'elaboració de cartes de serveis de la Generalitat de Catalunya, de la col·lecció Eines de Gestió Pública, elaborada pel Departament de Governació i Polítiques Públiques de la Direcció General de Modernització de l'Administració, editada a Barcelona l'any 2008.

OBJECTIUS DE LES CARTES DE SERVEIS

Els objectius per elaborar aquestes cartes de serveis a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès són els següents:

1. Establir un instrument per a la gestió de la qualitat centrat en els ciutadans i ciutadanes i la seva satisfacció en la prestació dels serveis.
2. Incorporar les expectatives dels ciutadans i ciutadanes en el disseny i producció de nous serveis i en el redisseny o reorientació dels existents d'acord amb les necessitats reals, tot promovent la seva participació ciutadana.
3. Oferir informació entenedora, estructurada i homogènia dels serveis.
4. Gestionar els serveis de manera planificada.
5. Fixar protocols d'actuació.
6. Establir indicadors que garanteixin una avaluació real de la satisfacció dels usuaris i usuàries.
7. Emprar els indicadors per treballar en la millora continuada dels serveis i respondre de manera efectiva a allò que la ciutadania espera i valora.
8. Establir una millor eficiència en els processos.
9. Reforçar els valors de transparència, participació i accessibilitat.

ESTRUCTURA I FASES DEL PROJECTE

Aquest projecte de definició de la carta de serveis s'estructura en 5 fases:

10. Definició de l'oferta de serveis.
11. Definició de compromisos associats a l'oferta de serveis.
12. Redacció de la proposta de carta de serveis.
13. Avaluació de la gestió actual.
14. Explorar la demanda i anàlisi de les expectatives.

Aquest projecte de definició de la carta de serveis s'estructura en 5 fases:

- Presentació del servei
- Què fem?
- Què oferim?
- A qui ens adrecem?
- El nostre compromís
- Ajudeu-nos a millorar
- Com podeu accedir al nostre servei /Dades de Contacte
- Indicadors del servei

Aquesta primera versió de la carta de serveis no és definitiva, ja que és un document viu que recollirà de manera dinàmica els canvis i millores que es produeixin en la prestació general dels serveis de l'Ajuntament al llarg del temps i que incorporarà, si escau, les esmenes que l'equip tècnic municipal consideri escaient incloure, tot tenint en compte la perspectiva ciutadana.

FONAMENTS DE DRET

La redacció d'aquesta Carta de Serveis està emmarcada en el següent marc jurídic:

- La Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i impuls de l'activitat econòmica, modifica en el títol III diverses normes amb rang de llei i es distribueix en quatre capítols.

- En el capítol I es modifica la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya. Aquesta modificació pretén que les cartes de serveis, com a compromís de servei de l'Administració, es generalitzin.

- Article 18. Modificació de la Llei 26/2010. Es modifica l'apartat 3 de l'article 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que resta redactat de la manera següent:

  «Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

  Les unitats orgàniques de l'Administració de la Generalitat amb un rang mínim de direcció general han de disposar d'una carta de serveis per cadascun dels serveis finalistes que presten. Les cartes poden ésser individualitzades per cada servei o bé agrupades, s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.»

Servei d' Alcaldia

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Gabinet d'Alcaldia és el servei que dóna suport organitzatiu a l'activitat pròpia de l'Alcaldessa, així com a l'activitat interna de l'Ajuntament.Relacionat amb l'activitat de l'Alcaldia i de les diferents regidories, el gabinet també ofereix el servei de Protocol que dóna assistència, tant interna com externa, en els diversos esdeveniments que requereixen d'organització cerimonial.

QUÈ FEM?

Prestem assistència directa a l'Alcalde o Alcaldessa i als regidors i regidores de la Corporació tot facilitant la coordinació de la gestió amb les diferents àrees, serveis i promovent la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania. Ens responsabilitzem de la promoció de la imatge del municipi i d'establir els criteris d''ús i aplicació dels símbols institucionals, així com les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials, festivitats i esdeveniments de notorietat per Sant Quirzenal.

QUÈ OFERIM?

- Atenem la ciutadania, les entitats, els organismes, les institucions i les empreses que sol·liciten una reunió o formulen una sol·licitud o petició a l'Alcaldessa mitjançant tots els canals que tenim disponibles: presencial, telefònic, correu electrònic i correu postal.
- Organitzem i desenvolupem els actes institucionals, i donem suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi o a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.
- Gestionem i organitzem els casaments civils oficiats per l'alcaldia o regidories delegades i la preparació de la cerimònia.
- Gestionem els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals, el Llibre de Visites i el Llibre d'Honor de la Corporació.
- Coordinem les relacions institucionals del municipi.
- Gestionem els documents de Fe de Vida i els documents de suport per tràmits administratius.
- Gestionem i tramitem els expedients de concessió dels premis honorífics locals, Premi Dona de Sant Quirze i Premi Mussol de Sant Quirze.
- Rebem i gestionem les queixes i els suggeriments de millora en coordinació amb els altres serveis.

A QUI ENS ADRECEM?

A tota la ciutadania, en general, i a les entitats, associacions, institucions i corporacions que realitzin alguna petició o es posin en contacte amb l'Alcaldia de Sant Quirze del Vallès.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica de forma immediata amb un tracte amable i cordial.
2. Atendre les instàncies adreçades a l'Alcaldessa i donar resposta a la persona interessada mitjançant un escrit, una trucada telefònica o un correu electrònic, en la màxima brevetat possible.
3. Tramitar dotze expedients matrimonials, com a mínim, abans de la data de la celebració del casament i donar suport protocol·lari en l'organització de la cerimònia.
4. Tramitar l'expedient del Premi Mussol de Sant Quirze en el termini necessari perquè es puguin lliurar d'acord amb el calendari establert, així com l'expedient de lliurament del Premi Dona i les seves distincions nacional i internacional.
5. Gestionar i establir els contactes necessaris per garantir la representativitat i notorietat de Sant Quirze del Vallès a nivell protocol·lari i institucional.

6. Gestionar i vetllar per la presència dels símbols institucionals, banderes i escut municipal, als espais oportuns.

7. Gestionar els expedients i les relacions institucionals derivades dels agermanaments, acords i convenis establerts amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

8. Coordinar i gestionar les queixes i suggeriments derivades a l'Alcaldia amb els serveis responsables en la màxima celeritat possible.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

GABINET DE L'ALCALDIA
Plaça de la vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
alcaldia@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 15 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de casaments civils oficiats per l'alcaldia o regidories	31		
Nombre d'actes protocol·laris realitzats	29		
Nombre de convenis anuals establerts	3		
Nombre de representacions institucionals per part de l'Alcaldessa a actes	191		
Nombre d'escrits protocol·laris realitzats (agraïments, condols, felicitacions)	120		

Servei d'Atenció Ciutadana

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Atenció Ciutadana té com a missió fonamental simplificar i facilitar l'accés de la ciutadania i les empreses a la informació i tramitació dels serveis que ofereix i gestiona l'Ajuntament, evitant temps i desplaçaments.

Amb una orientació de millora continuada i amb la incorporació de les noves tecnologies, el servei ofereix els següents canals d'atenció: Canal presencial, Canal Telefònic, Canal telemàtic, Xarxes Socials i Punts SQV.

QUÈ FEM?

Proporcionem informació del municipi i de l'Ajuntament i facilitar la realització dels tràmits de l'Ajuntament, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.

QUÈ OFERIM?

- Orientem i informem la ciutadania dels diferents tràmits, serveis, actes i activitats municipals, de forma presencial, telefònica o telemàtica.
- Registrem d'entrada al Registre General de l'Ajuntament documents, sol·licituds, factures i d'altres, i els derivem als diversos serveis de l'Ajuntament.
- Registrem i garantim l'enviament de documentació adreçada a d'altres administracions públiques, actuant com a Finestreta Única en el cas dels ministeris i la Generalitat de Catalunya.
- Publiquem la informació pública al tauler d'anuncis electrònic.
- Realitzem les altes, baixes, modificacions i renovacions del Padró municipal d'habitants. Expedim volants i certificats d'empadronament.
- Realitzem els canvis d'adreça de vehicles per a la DGT.
- Recollim peticions, consultes, suggeriments o queixes i les derivem a les unitats corresponents.
- Gestionem l'agenda de cita prèvia de la Unitat Mòbil del DNI de la Policia Nacional per a l'expedició del DNI en el municipi.
- Gestionem l'agenda de reserva per a matrimonis civils.
- Realitzem el cobrament de les inscripcions i la venda d'entrades de diverses activitats que organitza el consistori.
- Emetem el certificat digital (idCAT) per facilitar les gestions de la ciutadania amb les diferents administracions.
- Emetem el PIN per a realitzar tràmits en línia de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.
- Expedir la Targeta Ciutadana de Serveis.
- Tramitem les ocupacions de la via pública per mudances, càrrega i descàrrega de materials, muntatge i desmuntatge de grues-torre, talls de carrer i d'altres.
- Informem, comprovem, recollim i registrem les sol·licituds d'inscripcions de l'alumnat de l'Escola de Música i l'Escola d'Adults municipals.
- Realitzem els càlculs previs de plusvàlua en casos de compravenda.
- Expedim cartes de pagament, duplicats de rebuts i realitzem els cobraments d'impostos, taxes i preus públics.
- Notifiquem a la ciutadania les diverses comunicacions procedents dels serveis.

A QUI ENS ADRECEM?

A totes les persones que s'adrecen a l'Ajuntament de Sant Quirze per sol·licitar informació sobre la ciutat o bé realitzar qualsevol tràmit municipal.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Garantir un tracte amable, professional i confidencial.
2. Oferir la informació de forma clara i entenedora.
3. Mantenir una mitjana de temps d'espera per atenció presencial inferior a 15 minuts en horari de màxima afluència, i de 5 minuts en la resta de l'horari.
4. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 20 segons.
5. Lliurar de forma immediata els volants i certificats d'empadronament individuals.
6. Augmentar els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania.
7. Donar resposta a consultes d'informació rebudes a la bústia oac@santquirzevalles.cat en un termini màxim de dos dies hàbils.
8. Donar resposta a les queixes i suggeriments en un termini màxim de dos dies.
9. Obtenir una puntuació mínima de 7 en les enquestes de satisfacció dels ciutadans.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

- Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Adreceu-vos al servei o bé truqueu-hi en les hores de menys afluència de públic i per tant de més fluïdesa d'atenció.
- Respecteu els horaris d'atenció al ciutadà. Teniu els serveis d'atenció telemàtica als quals podeu accedir 24 hores.
- Prèviament a sol·licitar un tràmit, informeu-vos per telèfon o canals telemàtics de la documentació que cal aportar.
- Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment.
- Porteu els formularis ja complimentats i així serem més àgils.
- Feu-nos arribar els errors, queixes o suggeriments que detecteu.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Respecteu el personal i les instal·lacions del Servei.

DADES DE CONTACTE

Presencialment

OFICINA CENTRAL ATENCIÓ CIUTADANA
Plaça de la Vila, 1
Horari: De dilluns a dijous, de 8.30 a 19 hores; Divendres, de 8.30 a 14 hores i tercer dissabte de cada mes.

OFICINA ATENCIÓ CIUTADANA LES FONTS
Edifici Torre Julià. Carrer Josep Mitats, 10
Horari: Dimecres, de 16.45 a 20 h
Divendres, de 8.45 a 14 h
Consultar horaris especials de Setmana Santa, estiu i Nadal a *www.santquirzevalles.cat*

Telefònic

Tel. 937216800
Horari: de 8.30 a 19 hores de dilluns a dijous; Divendres, de 8.30 a 14 hores tercer dissabte de cada mes.
Consultar horaris especials de Setmana Santa, estiu i Nadal a *www.santquirzevalles.cat*

Canal telemàtic

Servei d'informació i tramitació virtual de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès
www.santquirzevalles.cat
oac@santquirzevalles.cat

Xarxes Socials

L'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans i ciutadanes dos canals a les xarxes socials per resoldre dubtes, informar sobre l'actualitat, l'agenda i d'altres temes d'interès.
www.facebook.com/santquirzevalles
www.twitter.com/ajsantquirze

Punts d'autoservei

L'Ajuntament disposa de 2 ordinadors i 1 quiosc d'autoservei on es poden realitzar integralment tots els tràmits que estan disponibles de manera virtual.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'atencions presencials (mensual i anualment)	13.104		
Nombre d'atencions telemàtiques (mensual i anualment)	1.741		
Nombre de tràmits multicanal (anual)	40		
Nombre de tràmits telemàtics	3.384		
Nombre de consultes per tràmit i canal (anual)	Q-matic		
Nombre de tràmits agrupats per temàtica i ús (anual).	Q-matic		
Nombre de tràmits més demandats (anual)	Registre: 4.481 Padró: 3.069 Impostos: 3.351		
Nombre de sol·licituds disponibles al web (anual)	163		
Nombre de consultes rebudes diferents canals (anual)	14.845		
Temps de resposta a les consultes rebudes (anual)	1 dia		
Temps de resposta a les queixes rebudes (anual)	1,5 dies		
Temps en realitzar les notificacions presencials (anual)	5,13 dies		
Nombre d'enquestes realitzades (anual)	81		
Valoració de les enquestes realitzades per la ciutadania (anual)	16,7 sobre 20		
Nombre d'enquestes tramitació en línia realitzades (anual)	167		
Valoració de les enquestes realitzades per la ciutadania tramitació en línia(anual)	2,75 sobre 3		

Arxiu municipal (Gestió Documental)

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

L'Arxiu Municipal de Sant Quirze del Vallès és el servei que gestiona, fa el tractament i la custòdia de la documentació generada a l'Ajuntament en l'exercici de les seves funcions. També vetllem per la recuperació del patrimoni documental produït al municipi.

La tasca principal del nostre servei és conservar aquesta documentació, organitzar-la i fer-la accessible a la ciutadania i a l'administració per a la seva consulta.

QUÈ FEM?

Treballem per què la ciutadania i els serveis interns de l'administració puguin consultar de manera fàcil la documentació generada i rebuda pels serveis municipals.

QUÈ OFERIM?

- Organitzem, gestionem, conservem i difonem la documentació que produïm des de l'Ajuntament.
- Organitzem i fem difusió del patrimoni documental municipal, establint les normes de classificació, ordenació i tractament de la documentació.
- Regulem i coordinem les transferències de documentació de les oficines a l'Arxiu i elaborem el calendari de conservació i avaluació de documents.
- Establim les directrius per la correcta ubicació física dels documents i proposem les condicions idònies que han de complir les instal·lacions per al seu ús i garantir-ne la seguretat.
- Regulem la consulta i préstec d'ordre intern i extern atenent la normativa legal existent.
- Coordinem el sistema de gestió documental (documents en paper i documents electrònics).
- Donem servei de consulta i préstec de documents.
- Elaborem els instruments de descripció de la documentació.
- Avaluem, conservem i/o eliminem la documentació municipal seguint les directrius de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental.
- Assessorem en matèria de gestió documental i arxivística les oficines municipals.
- Oferim la consulta de documents de manera presencial, telefònica o en línia.
- Oferim la reproducció de documentació original sempre i quan no hi hagi risc de malmetre l'original en paper i no hi hagi algun tipus de restricció legal d'accés.
- Assessorem investigadors i estudiants en la recerca d'informació.
- Conservem el patrimoni documental de Sant Quirze.
- Fem visites escolars a l'arxiu municipal.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania i entitats en general i a les persones vinculades amb l'àmbit de la investigació, professionals, estudiants, degudament acreditades.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre les consultes de documentació en un termini màxim de 5 dies hàbils, a comptar des del dia següent al registre de la sol·licitud a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
2. 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.
3. Orientar els usuaris en les cerques de documents i sinó disposem de la documentació dirigir-los cap als centres on trobar-la.

4. Conservar tota la documentació ingressada en els seus dipòsits en un estat òptim mantenint les condicions ambientals i de seguretat adequades per aquesta finalitat.

5. Lliurar immediatament les còpies de documentació sol·licitada en formats DINA4 I DINA3.

6. Facilitar al moment de la consulta les tarifes vigents per a còpies i reproduccions.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Respecteu els criteris d'atenció que estableixi el servei.
- Procureu mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a les nostres dependències.
- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts. establerts.

DADES DE CONTACTE

ARXIU MUNICIPAL
Plaça de la Vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel: 93 721 68 00
arxiumunicipal@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a divendres: 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de consultes realitzades	302		

Servei de Benestar Social

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Benestar es troba dins de l'Àrea de Drets socials i té com a objectiu millorar les condicions de vida i de convivència de les persones del municipi i treballar contra tota mena d'exclusió o vulnerabilitat social mitjançant el desenvolupament dels serveis socials bàsics.

Els Serveis Socials bàsics inclouen els equips bàsics d'atenció social, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. Són el primer nivell d'intervenció i els més pròxims a l'usuari, a la família i a l'àmbit social.

QUÈ FEM?

Promovem els mecanismes de prevenció i intervenció en persones i famílies o grups socials, especialment si es troben en situació de vulnerabilitat, de risc o d'exclusió social.

Constituïm un dispositiu d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari.

QUÈ OFERIM?

- Atenció personalitzada per personal tècnic qualificat per valorar la situació.
- Suport i acompanyament a les persones i/o famílies amb dificultats socials
- Informació, orientació i assessorament de prestacions econòmiques, recursos, prestacions socials i serveis.
- Gestió i tramitació dels recursos socials municipals més adequats
- Orientació i derivació a recursos socials externs
- Detectem les situacions de necessitat personal, familiar, comunitària, vulnerabilitat i dependència.
- Tramitació i gestió d'ajuts econòmics i tècnics per cobrir necessitats bàsiques de persones en situacions vulnerables
- Centralitzem i analitzem les demandes relatives a les necessitats socials.
- Valorem i fem diagnòstics socials
- Prevenim situacions de risc o exclusió social.
- Orientem l'accés als serveis socials especialitzats
- Prestem Serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- Prestem serveis d'intervenció socioeducativa no residencial (PISE) per a infants i adolescents, entre 6 i 16 anys de Sant Quirze en situació de risc o vulnerabilitat i les seves famílies, per donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, socialització i l'adquisició d'aprenentatges bàsics.
- Atenem a la dependència i treballem el desplegament del dispositiu d'ajuts tècnics en aquest àmbit: Tramitem els reconeixements de la Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència en algun dels graus establerts, que és un requisit bàsic per accedir a les prestacions econòmiques i de serveis socials reconegudes per la Llei de la dependència.
- Planifiquem accions comunitàries de prevenció
- Derivem als bancs d'aliments.
- Tramitem i gestionem els ajuts a la infància (suport escolaritat, menjador escolar, casals d'estiu, etc..)
- Tramitem i gestionem els ajuts al transport adaptat per a persones amb discapacitat.
- Gestionem les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

- Realitzem l'acolliment de les persones nouvingudes al municipi.
- Realitzem la coordinació amb la resta de serveis que actuen en l'àmbit social.
- Elaborem i implementem protocols per facilitar la detecció i intervenció de forma coordinada de les situacions de risc social, com són: D'urgència social, Guia bàsica de la intervenció en xarxa en situació de risc i/o maltractament a la infància i l'adolescència i Absentisme escolar.
- Realitzem i promovem xerrades, tallers i/o exposicions relacionades amb l'àmbit dels serveis socials.
- Garantim el benestar de les persones més vulnerables en situacions desfavorables, com ara en onades de fred, calor o emergències.
- Facilitem el transport al Casal d'Avis de les persones amb dificultats de mobilitat mitjançant un conveni amb Creu Roja, per un cost de 12€ mensuals.
- Gestionem el Programa d'arranjaments de l'habitatge per a persones grans.
- Gestionem el projecte Joguines solidàries.
- Gestionem el punt de voluntariat amb Creu Roja.
- Gestionem els ajuts individualitzats d'urgència, prestacions econòmiques destinades a cobrir les necessitats bàsiques de la persona o la família com ara subministraments, allotjament o aliments, entre d'altres.

A QUI ENS ADRECEM?

A tota la ciutadania i en especial atenció a les persones que es troben en situacions de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
2. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.
3. Tractar cada cas amb discreció i facilitar tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.
4. Prioritzar les entrevistes de primera cita.
5. Els casos que es valorin com a urgents s'atendran el mateix dia.
6. Assignar un tècnic de referència a cada persona, en funció de la zona del municipi on visqui.
7. Desplaçar-se al domicili de la persona sol·licitant en cas de dificultats de mobilitat.
8. Contestar els avisos, les queixes i els suggeriments que arribin al nostre servei
9. Coordinar-nos amb la resta de recursos socials, educatius, sanitaris, etc.. per tal d'oferir un servei integral.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de persones beneficiàries del Servei d'ajut a domicili	75		
Nombre de persones beneficiàries del Servei de Teleassistència	213		
Nombre d'expedients de dependència tramitats	Consell Comarcal (sol·licitada)		
Nombre de sol·licituds d'ajuts de menjador (curs 2016-2017)	149		
Nombre de sol·licituds d'ajuts a l'escolaritat	179		
Nombre d'infants i adolescents beneficiaris del servei PISE	50		

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE BENESTAR I GENT GRAN
C/ Sentmenat, 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel: 93 721 68 00
Fax: 93 721 58 36
benestar@santquirzevalles.cat

Horaris d'Atenció:
De dilluns a divendres de 9 a 14 hores.
Entrevistes en hores concertades.

Les visites amb les professional es distribueixen en funció de l'adreça:

Zona nord: Mas Duran, Can Pallas, Can Llobateras, Can Casablanques , Cas antic est, Les Fonts.
Zona sud: Vall suau, Sant Quirze parc, Sant Quirze Jardí, El Castellet, Castellfort, Los Rocalles, Poble Sec, Cas antic oest.

Servei de Biblioteca

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Biblioteca és el que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i el coneixement a tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat que doni resposta a les seves necessitats i interessos informatius, formatius i d'oci.

La Biblioteca està oberta a tothom i és un lloc de trobada per a totes les persones de qualsevol edat.

QUÈ FEM?

Facilitem l'accés lliure i sense limitacions al coneixement, el pensament, la cultura, la formació i la informació i acollim tota mena d'actes relacionats amb el lleure i la cultura en general com els cicles de l'Hora del Conte, Clubs de Lectura, tallers relacionats amb festes i tradicions, xerrades, conferències, exposicions i moltes d'altres activitats.

QUÈ OFERIM?

- Un espai obert a tots els ciutadans i ciutadanes de qualsevol edat i diferents interessos.
- Una àmplia oferta de recursos propis i d'altres biblioteques, ja que es treballa en xarxa.
- Informació i resposta a peticions concretes d'informació.
- Personal especialitzat per atendre i orientar les consultes.
- Informació sobre Sant Quirze del Vallès: història, gent, actualitat.
- Consulta a la sala de libres, revistes, diaris i audiovisuals.
- Zones diferenciades per usos i usuaris (audiovisual, infants, adults).
- Préstec de llibres, revistes i audiovisuals de fons propi com de la resta de biblioteques de la Xarxa Municipal de Biblioteques.
- Informació als usuaris de la disponibilitat de documents reservats o sol·licitats.
- Accés a informació de tot el món a través d'Internet amb la Biblioteca Virtual: tràmits en línia, bases de dades, recursos web, prestatges virtuals i audiollibres en MP3.
- Ordinadors amb programari bàsic, connexió a Internet i la possibilitat d'imprimir documents.
- Assessorament sobre l'ús de tecnologies de la informació.
- Visites per conèixer els serveis i aprendre el funcionament de la biblioteca.
- Col·laborem amb institucions i associacions locals interessades en els serveis que oferim.
- Programem activitats culturals (promoció de la lectura, xerrades) i formatives (cursos, tallers) per a totes les edats.
- Tots els serveis són lliures i gratuïts, excepte algun servei o activitat en el que cal abonar una quota d'inscripció i es comunica amb antelació. Per a per ús de tots serveis cal disposar del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals.
- Fotocopiadora d'ús públic.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general i a entitats, institucions i associacions locals interessades en els serveis que oferim.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Respondre a demandes d'informació i coneixement en un termini màxim de 30 minuts si la informació està a la biblioteca i en 7 dies si cal una recerca més complexa o es troba en una altra biblioteca.

2. Proporcionar un document sol·licitat per préstec interbibliotecari en un termini no superior a 15 dies.

3. Facilitar els serveis en línia de: sol·licitud del carnet d'usuari, renovacions dels préstecs (sempre que no hi hagi una reserva), accés a les dades personals, reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques...

4. Atendre totes les demandes via correu electrònic, telefònica o presencial de la renovació d'un préstec sempre que no hi hagi una reserva i el document estigui dins el termini de devolució.

5. Oferir mensualment informació de les adquisicions de fons a través del full informatiu de la biblioteca i de la web.

6. Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.

7. Atendre dels demandes d'adquisició de documents sempre que s'ajustin a la política de gestió de fons de la biblioteca.

8. Oferir mensualment a la web informació actualitzada de les activitats que organitzem i mitjançant butlletí de correu electrònic a aquells qui ho sol·licitin.

9. Assegurar un temps d'espera no superior a 20 minuts per a consultes ràpides per Internet sense demanda prèvia.

10. Mantenir les dades personals dels usuaris amb l'adequada privacitat i només ésser utilitzats per a finalitats i necessitats pròpies de la biblioteca

11. Respondre a les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Feu un bon ús de les instal·lacions.
- Respecteu els altres usuaris, el personal i el fons i els béns de la biblioteca (documents, material informàtic).
- Ajudeu-nos a mantenir l'ordre a la biblioteca: si consulteu un document, deixeu-lo als carros o als espais destinats per aquest ús.
- Recordeu retornar els documents en els terminis establerts i en cas que vulgueu, demaneu-ne una pròrroga del préstec, sempre que no estigui reservat per un altre usuari.
- Compliu els horaris d'accés a les instal·lacions.
- Us adreceu al personal per qualsevol dubte, problema i/o sol·licitud d'informació.
- Col·laboreu perquè l'ambient sigui el més adequat per al lectura evitant sorolls, desconnectant telèfons mòbils, sense corredisses, etc.
- Absteniu-vos de fumar, menjar i beure (a excepció d'aigua) a la biblioteca.
- Utilitzeu de manera adequada els contenidors destinats a recollir residus, papereres.
- Els infants menors de set anys restaran acompanyats d'un adult que se'n faci responsable.
- Durant les activitats programades mantenir una actitud de silenci i atenció.
- Comuniqueu-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Formuleu queixes o suggeriments de millora a través del web municipal: http://www.santquirzevalles.cat/Contacta/_28JIkbAyHN0RIjkvb-P5D6Spcei5UI3te
- Respecteu la dignitat personal i professional de les persones que treballen a les instal·lacions.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de socis de la biblioteca	856		
Nombre de préstecs realitzats	45.199 (179 doc/dia)		
Nombre de cursos realitzats a la biblioteca (Club de lectura)	5		
Nombre d'activitats amb preinscripcions (tallers, grups conversa anglès, laboratoris de lectura)	23		
Nombre d'assistents a les activitats.	3.589		
Nombre de queixes contestades			
Nombre de persones que han utilitzat el prèstec	9.439		
Nombre usos del servei d'Internet	1.409		
Nombre usos del servei de Wi-Fi	5.162		
Nombre prèstecs a altres biblioteques	539		
Activitats sense inscripcions (hores del Conte, Patis de Conte, xerrades, presentacions llibres)	1.808		

DADES DE CONTACTE

BIBLIOTECA MUNICIPAL
Eduard Toldrà, s/n
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel: 93 721 95 47
Fax: 93 721 22 10
b.st.quirzev@diba.cat
www.santquirzevalles.cat/DetallDirectori/_C47I5aJdEgUu4S_Wm7uB2HlrtRCPR2_BSB5cYL-Qsr0E

www.facebook.com/biblioteca.santquirze

Horaris:
- **Matins:** dimarts, dijous i dissabtes de 2/4 d'11 a 2/4 de 2.
- **Tardes:** de dilluns a divendres de 2/4 de 4 a 2/4 de 9.
- **Del 15 de juny fins el 15 de setembre:** dissabtes tancat

Casal d'Avis de Sant Quirze

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Casal d'Avis és un servei d'accés lliure i gratuït adreçat a persones majors de 65 anys, jubilades i/o pensionistes que ofereix una programació diversa com ara xerrades, tallers, cursos, animació, sortides i activitats lúdiques. L'objectiu principal d'aquest servei és promoure l'envelliment actiu de les persones i fomentar les relacions socials, l'autonomia i el benestar.

QUÈ FEM?

Fem activitats, tallers, cursos sortides, viatges adreçats a les persones majors de 65 anys del municipi per fomentar la salut, cultura, la participació i l'envelliment actiu.

QUÈ OFERIM?

- Realitzem activitats, dins de la programació anual del casal (tallers de memòria, pintura, informàtica, manualitats, cant coral i gimnàs de manteniment) per promoure les relacions socials i envelliment actiu de la gent gran del municipi.
- Disposem d'un espai adequat a les necessitats de la gent gran, tranquil, segur, adaptat i obert per tal de poder llegir, mirar la tv, prendre un beguda, jugar a jocs de taula o fer petar la xerrada.
- Fomentem cursos i tallers per mantenir la memòria activa i millorar la qualitat de vida de la gent gran.
- Fomentem la salut, la cultura, la solidaritat i la participació mitjançant activitats que facilitin el desenvolupament personal i social de les persones grans.
- Celebrem les festes tradicionals com el carnestoltes, castanyada, Nadal, el Tió, etc...i col·laborem amb activitats que es realitzen al poble com la Marató de TV3, la Festa Major, actes solidaris, entre d'altres.
- Servei de Podologia.
- Oferim el servei de podologia adreçat a les persones majors de 65 anys i a un preu molt assequible: Els dilluns, dimecres i dijous a la tarda (cal reservar hora al Casal d'avis).
- Facilitem el transport al casal d'avis a les persones grans amb dificultats de mobilitat i sense suport, els dimecres i divendres de 16h a 18h. Te un cost de 12€ mensuals. Les persones interessades poden fer la sol·licitud a través de l'OAC.

A QUI ENS ADRECEM?

A la Gent gran del municipi.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Realitzar els tallers i cursos, d'acord amb la planificació anual, d'acord amb les preferències de les persones, amb un mínim de 15 cursos anuals.
2. Donar hores pel servei de podologia amb una espera no major a 15 dies.
3. Facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda a les activitats que realitzem.
4. Realitzar dues sortides culturals anuals adaptant els destins a les preferències de les persones i les seves limitacions.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Informeu-vos dels horaris de les activitats, si cal o no inscripció, el preu, lloc, la documentació que cal aportar.
- Una vegada feta la inscripció si no podeu assistir-hi comuniqueu-ho al servei amb 24 hores d'antel·lació per poder resignar la plaça a una altra persona que estigui en llista d'espera.

- Realitzeu un bon ús de les instal·lacions i deixeu-les tal i com les veu trobar, així una altra persona podrà utilitzar-les.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

CASAL D'AVIS
C/ Pintor Vila Puig, 22
Tel. 93 721 18 91
benestar@santquirzevalles.cat

Horari:
Dilluns a divendres de 10 a 13 h i de 16 a 20 h

INDICADORS DEL SERVEI

INDICADORS DEL SERVEI CASAL D'AVIS	2016	2017	2018
Nombre de tallers realitzats	3		
Nombre de cursos realitzats	2		
Nombre de persones inscrites als tallers i cursos	151		
Nombre de persones ateses al servei de podologia en menys de 15 dies.	40		
Nombre de persones participants a les sortides culturals	290		
Satisfacció dels usuaris de les sortides culturals	85		

Cementiri i serveis funeraris

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei té com a funció garantir la prestació dels serveis funeraris al municipi i realitzar la gestió administrativa, direcció i manteniment del cementiri de Sant Quirze del Vallès.

QUÈ FEM?

Vetllem per la prestació dels serveis funeraris d'acord amb els principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat, respecte als drets dels usuaris i lliure concurrència i facilitem al màxim el procés funerari i agilitzar els tràmits que se'n deriven amb eficiència i amb un tracte cordial i respectuós.

QUÈ OFERIM?

- Duem a terme el manteniment i condicionament del cementiri municipal.
- Realitzem diferents tipus de sepultura: nínxols i columbaris.
- Prestem els serveis funeraris d'acord amb la normativa vigent aplicable. En aquest cas la gestió és indirecta i la prestem a través de la concessionària Funerària Montserrat Truyols, S.A.
- Realitzem autoritzacions d'inhumacions.
- Realitzem concessió, transmissions per donació o per defunció del titular, duplicats en cas de pèrdua o robatori, de drets funeraris sobre nínxols i altres sepultures.
- Realitzem el trasllat de restes dins del mateix cementiri o a d'altres cementiris.
- Realitzem els expedients de pèrdua o caducitat de drets funeraris.
- Tramitem pròrrogues de concessió i/o arrendaments.
- Atorguem permisos per a la col·locació de làpides.
- Atorguem subvencions per incineració.

A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes de Sant Quirze del Vallès. A persones titulars de drets funeraris i als seus familiars.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Obrir i tancar el cementiri d'acord amb l'horari establert.
2. Mantenir el conjunt d'instal·lacions i construccions en bon estat de neteja i conservació i d'ordre.
3. Mantenir les zones enjardinades segons la programació establerta.
4. Atendre amb correcció i diligència, les sol·licituds que ens adrecin els visitants del cementiri.
5. Atendre amb sensibilitat i diligència als familiars i assistents als enterraments.
6. Atendre el 100% de les queixes i/o suggeriments.
7. Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònicament.
8. Tramitar els expedients administratius.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Feu un bon ús de les instal·lacions.
- Respecteu les sepultures.
- Utilitzeu de manera adequada els contenidors destinats a recollir residus, les papereres, les escales i els serveis higiènics.
- Feu un ús adequat de l'aigua de la font pública.

- Respecteu les zones enjardinades i les normes d'ús intern
- Compliu els horaris d'accés al cementiri.
- Us adreceu al personal municipal per qualsevol dubte, problema i/o sol·licitud d'informació.
- Formuleu queixes o suggeriments de millora a través dels canals establerts
- Mantingueu una actitud de respecte cap a la resta d'usuaris del servei.
- Respecteu la dignitat personal i professional de les persones que treballen a les instal·lacions i al servei.

DADES DE CONTACTE

FUNERÀRIA MONTSERRAT TRUYOLS, S.A.
Carrer Doctor Gil, 20
08291 Ripollet
Tel. 935809710 / 935809711
Fax: 935809460

Adreça del Servei
Carrer Sentmenat, núm. 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
Fax: 93 721 58 36
serveisalut@santquirzevalles.cat
Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Cementiri
Adreça: Pallars, s/n (rotonda confluència Moianès)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
Fax: 937215836

Horari: de dilluns a diumenge
De l'1 de novembre al 31 de març: de 9 a 18 h
De l'1 d'abril al 31 d'octubre: de 9 a 19 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'enterraments realitzats a l'any	45		
Nombre dels diferents expedients administratius que es realitzen de manera anual	83		
Nombre de queixes contestades	1		
Nombre d'actuacions de millora i conservació realitzades	7		

Centre Municipal de Formació d'Adults l'Olivera

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

L'Escola Municipal d'Adults ha estat funcionant des del curs 1982-83. Són, per tant, més de 30 anys de treball continuat al servei de la formació,educació i de la cultura al municipi de Sant Quirze del Vallès.

L'escola es caracteritza per l'atenció individualitzada a les persones que s'hi adrecen.

Els projectes de l'escola passen mantenir un nivell de qualitat màxima en la seva oferta de cursos així com esdevenir un enclavament de diàleg, creativitat i noves propostes culturals obertes a la ciutat, cercant en la diversitat i la qualitat el seu tret distintiu i la seva raó de ser.

QUÈ FEM?

A l'Escola Municipal d'Adults treballem per fomentar i facilitar els aprenentatges a la ciutadania. És un recurs educatiu i creatiu de la ciutat al servei de les persones. Oferim un espai formatiu en l'àmbit de l'Educació, on els aprenentatges reglats es complementen amb d'altres complementaris.

QUÈ OFERIM?

- Donem formació als alumnes en Formació Instrumental, GES, Català bàsic, Castellà Bàsic 1, Castellà Bàsic 2, Anglès Bàsic 1, Anglès Bàsic 2, Anglès Bàsic 3, Francès Bàsic1, Francès Bàsic2.
- Preparem als alumnes per a les proves de cicles formatius de Grau Mitjà I Grau Superior.
- Donem formació en matèries com Tractament de la informació i la Comunicació, Tècniques i habilitats d'estudi i altres tallers i accions formatives.
- Portem a terme el projecte d'orientació educativa i professional "Full de Ruta" que té per objectiu reduir l'abandonament dels estudis i incrementar el nombre d'alumnes que els superen I continuen estudiant, a partir del suport als professionals i d'un procés d'orientació grupal i individual a l'alumnat.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Feu un bon ús dels espais i les infraestructures.
- Respecteu els materials i instal·lacions de l'escola.
- Adreceu-vos al personal municipal per a la resolució de qualsevol problema i/o sol·licitud d'informació a través de la secretaria del centre.
- Formuleu les vostres queixes i els suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts (bústia, correu electrònic i secretaria), també a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

DADES DE CONTACTE

CENTRE MUNICIPAL DE FORMACIÓ D'ADULTS L'OLIVERA
Passeig Can Barra, s/n (Masia Can Barra)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800 (ext.5900)
eadults@santquirzevalles.cat

Horari de funcionament del centre:
de 9.30 a 21 h.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'alumnes matriculats (u)	354		
Percentatge d'alumnes que superen les proves de cicles formatius de Grau Mitjà (%)	83,80%		
Percentatge d'alumnes que superen les proves de cicles formatius de Grau Superior (5)	63,18%		

Servei de Coeducació i Polítiques de Gènere

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Coeducació i Polítiques de Gènere té per objectiu aconseguir una societat fonamentada en l'equitat de gènere i la no discriminació per raó de sexe o gènere. Treballem amb el Pla d'igualtat de gènere com a eina transversal amb perspectiva de gènere per planificar les accions i mesures orientades a aquest objectiu.

QUÈ FEM?

Mitjançant la coeducació i les polítiques de gènere potenciem la igualtat real d'oportunitats i l'eliminació de la discriminació per raó de sexe o gènere, amb l'objectiu que les persones siguin lliures per decidir allò que volen ser, amb igualtat de drets. Lluitem contra la violència masclista com a expressió màxima de la desigualtat de gènere, amb la coordinació i impuls d'accions orientades a eradicar-la.

QUÈ OFERIM?

- Oferim el Servei d'atenció psicològica per a dones: suport psicològic individual i grupal en situacions de violència masclista, separacions, relacions materno-filials, relacions de parella, abusos, situacions de vulnerabilitat socioeconòmica....
- Oferim suport psicològic per a infants: atenció individual en separacions conflictives, violència masclista o altres situacions de vulnerabilitat.
- Oferim el Servei d'orientació jurídica per a dones: assessorament legal en àmbits civil, penal, laboral i estrangeria.
- Oferim el Servei d'atenció a la diversitat de gènere i sexual: informació, orientació i suport a persones LGTBIQ.
- Realitzem accions per prevenir la violència masclista i el seu abordatge.
- Realitzem accions orientades a visibilitzar les desigualtats de gènere en tots els àmbits i contribuir a eradicar-les.
- Realitzem accions per promoure l'equitat de gènere i el dret a la diversitat de gènere i/o sexual.
- Realitzem accions per promoure la coeducació al municipi.
- Organitzem activitats orientades a fomentar la participació, l'apoderament i les xarxes de dones.
- Organitzem activitats adreçades a fomentar la salut de les dones en totes les etapes vitals, amb perspectiva de gènere.
- Realitzem accions orientades a fomentar les noves masculinitats i els grups d'homes per la igualtat.
- Oferim assessorament a entitats ciutadanes que vulguin promoure l'equitat de gènere.
- Oferim assessorament a empreses que vulguin implantar plans d'igualtat.
- Oferim assessorament en coeducació a la comunitat educativa.
- Oferim el servei de préstec de llibres especialitzats en temàtica de gènere (coeducació, dones, feminisme, LGTBIQ, noves masculinitats, violència masclista...).
- Organitzem accions formatives per promoure la transversalitat de gènere en les polítiques públiques adreçades al personal polític, tècnic i administratiu de l'Ajuntament.
- Realitzem accions per promoure l'equitat de gènere dins de l'Ajuntament.
- Realitzem accions formatives per a l'abordatge de la violència masclista.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general, amb atenció especialitzada a dones i LGTBI.

Al personal polític, tècnic i administratiu de l'Ajuntament.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.

2. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.

3. Tractar cada cas amb discreció i facilitant tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.

4. Actuar amb agilitat i rapidesa en casos de violència masclista.

5. Treballar coordinadament amb la resta de serveis del circuït de violència per tal d'oferir amb la major brevetat protecció i orientació, i evitar la victimització secundària.

6. Impulsar accions per a la millora de l'abordatge de la violència masclista al municipi.

7. Realitzar les entrevistes inicials en un termini màxim de 10 dies.

8. Realitzar 15 accions l'any com a mínim, per fomentar la coeducació i polítiques de gènere.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Informeu-vos dels horaris dels serveis que es presten i assegureu la vostra assistència, les hores són limitades i d'aquesta manera es podrà donar suport a totes les persones que ho necessitin sense que quedin hores lliures.

- En cas d'impossibilitat d'assistència a cursos, xerrades, sortides o serveis d'assessorament cal avisar-ho amb un temps mínim de 24 hores, per poder resignar aquesta hora a una altra persona que estigués en llista d'espera.

- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE COEDUCACIÓ I POLÍTIQUES DE GÈNERE
Centre Municipal d'Informació i Recursos per a Dones
Avinguda del Vallès, 97-99
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
sumemxlaigualtat@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

INDICADORS DEL SERVEI

Servei d'informació i atenció a les dones	2016	2017	2018
Nombre de dones ateses per primera vegada	22		
Nombre de dones en seguiment	60		
Nombre d'atencions realitzades per primera acollida	81		
Nombre de dones ateses al servei psicològic	60		
Nombre d'atencions realitzades pel servei psicològic	315		
Nombre d'infants atesos	27		
Nombre de progenitors atesos	13		
Nombre d'atencions realitzades pel servei psicològic infantil	204		
Nombre de dones ateses al servei d'orientació jurídica	43		
Nombre d'atencions realitzades pel servei d'orientació jurídica	45		
Activitats			
Nombre d'accions de sensibilització realitzades per fomentar l'equitat de gènere	27		
Nombre de persones participants a les accions de sensibilització	606		
Nombre d'accions realitzades per promoure l'empoderament de les dones	10		
Nombre de dones participants a les accions d'empoderament	289		
Nombre d'accions de sensibilització realitzades per promoure els drets LGTBIQ+	3		
Nombre de persones participants a les accions de sensibilització per promoure els drets LGTBIQ+	215		

Servei de Comerç, Fires i Mercats

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Comerç és el que dona suport a l'activitat comercial de Sant Quirze perquè ofereixi als consumidors la millor oferta possible i als comerciants totes les oportunitats de negoci. El comerciant té a la seva disposició tota una sèrie de serveis i eines per a la millora contínua del comerç local.

QUÈ FEM?

Promovem i impulsem diferents accions, acords, actes i esdeveniments per fomentar i impulsar el teixit comercial de Sant Quirze del Vallès. Facilitem també tota la informació sobre normativa, ajuts i subvencions per als comerços i serveis del municipi, tot facilitant accions formatives que afavoreixin una bona dinamització comercial del sector.

QUÈ OFERIM?

- Col·laborem i donem suport a les associacions de comerciants per al desenvolupament del Pla de Dinamització Comercial de Sant Quirze amb les següents accions:
  - · Fomentem l'associacionisme.
  - · Signem convenis de col·laboració.
  - · Gestionem i tramitem subvencions de l'Associació de Comerciants i dels comerciants que participen en el pla de dinamització.

- Promovem la signatura de convenis de col·laboració amb entitats públiques i privades per promoure el comerç local.

- Posem en marxa accions de promoció i activitats de dinamització comercial, en col·laboració amb l'Associació de comerciants: Botigues al Carrer, certàmens gastronòmics, Concurs d'aparadors de Nadal.

- Donem suport a iniciatives i fires com la Fira de Brocanters i la Setmana Gastronòmica.

- Gestionem els mercats no sedentaris de Sant Quirze, com el Mercat de Can Torras i el de Les Fonts, i establim col·laboracions per als mercats supramunicipals com el Mercat Ecològic del Vallès. Incentivem el mercats i les fires que dinamitzen el municipi comercialment i generen un estímul oferint productes i serveis als ciutadans i visitants de Sant Quirze.

- Gestionem i contractem l'enllumenat nadalenc.

- Gestionem i tramitem les autoritzacions de les terrasses de bars i restaurants.

- Proporcionem oferta formativa al col·lectiu de comerciants i empresaris del sector del comerç de Sant Quirze.

- Donem informació sobre la normativa aplicada al comerç local i sobre els ajuts i subvencions als quals poden optar.

- Donem a conèixer l'oferta comercial i de serveis a través del cens de comerços i serveis al web municipal

- A través de l'Espai Comerç oferim als comerciants formar part de la taula de debat entre els agents interessats en el foment del comerç local i l'Ajuntament.

A QUI ENS ADRECEM?

Als comerciants i empresaris del sector del comerç de Sant Quirze, i als marxants de les nostres fires i mercats.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Proporcionar en un termini màxim d'una setmana tota la informació referent a ajuts i subvencions.

2. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.

3. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals.

4. Oferir accions promocionals per dinamitzar el comerç local atenent a la demanda actual dels

comerciants i a les línees d'actuació del moment.

5. Respondre a la sol·licitud de permisos i tràmits de subvencions dels comerciants participants en el Pla de Dinamització.

6. Oferir informació personalitzada de manera immediata tant presencial com telefònicament.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

CENTRE DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I LOCAL
Av. del Vallès, 97-99 Planta Baixa
(Edifici Can Tuset)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
comerc@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores
L'horari d'assessorament tècnic s'ha de concertar per telèfon.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de consultes amb comerços	82		
Nombre d'activitats de dinamització realitzades	16		
Nombre de reunions o sessions de treball amb l'Associació comerciants	15		
Nombre de terrasses autoritzades	40		
Nombre de parades de mercat autoritzades	253		
Nombre d'usuaris i consultes de mercats ambulants	346		

Servei de Comunicació

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei de Comunicació de l'Ajuntament és el responsable d'establir els criteris de comunicació de la institució amb la ciutadania i de facilitar la informació relativa a l'activitat de l'Ajuntament a tots els agents interessats de manera que es promogui el coneixement i la transparència de l'acció municipal com a eixos del debat i la participació activa. Aquest servei també és responsable d'establir les polítiques de comunicació dels diferents mitjans municipals i de garantir una imatge Corporativa de la institució cohesionada, coherent i compacta mitjançant l'aplicació homogènia dels símbols, logotips i marques corporatives.

QUÈ FEM?

Treballem perquè l'Ajuntament es comuniqui d'una manera coherent, entenedora, facilitadora des dels diferents serveis i àmbits.

QUÈ OFERIM?

- Establim i desenvolupem una estratègia de comunicació de l'Ajuntament
- Establim les bases de comunicació externes d'acord amb la missió de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès
- Mesurem els efectes generals de les accions comunicatives i establim, si cal, rectificacions o millores d'acord amb el retorn analitzat.
- Coordinem, dissenyem i gestionem les campanyes i accions de comunicació institucional
- Atenem les peticions informatives dels diferents mitjans de comunicació externs.
- Establim les bases i coordinem la implantació i la gestió de la comunicació corporativa (símbols, logotips, marques)
- Editem i coordinem les publicacions, elements promocionals dels diferents serveis o unitats de l'Ajuntament
- Coordinem i gestionem els diferents canals de comunicació municipal: butlletí municipal d'informació Informem, Ràdio Sant Quirze, butlletí digital setmanal SQV Notícies.
- Gestionem i coordinem la comunicació via xarxes socials: Facebook, twitter, Flickr, Youtube, Instagram i Pinterest.
- Planifiquem estratègies de comunicació en situacions de crisi
- Coordinem i gestionem les atencions als mitjans de comunicació (notes de premsa, conferències de premsa, dossiers de premsa, gestió d'entrevistes i continguts, etc).
- Coordinem l'elaboració dels llibres d'estil dels diferents mitjans de comunicació municipals
- Analitzem el contingut informatiu dels diversos mitjans de comunicació respecte l'Ajuntament i el municipi de Sant Quirze del Vallès
- Coordinem els continguts informatius i la imatge de la web municipal

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania i a tots els agents implicats en l'estratègia comunicativa.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Publicar setmanalment un butlletí digital de notícies amb la informació de la Corporació i els actes més destacats del poble
2. Publicar mensualment el butlletí municipal d'Informació Informem i coordinem la seva distribució física i virtual
3. Derivar en un termini màxim de 24 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials als serveis responsables.

4. Treballar per respondre en un termini màxim de 48 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials: Facebook i twitter.

5. Actualitzar diàriament els continguts informatius del web municipal www.santquirzevalles.cat

6. Informem de manera veraç, plural i transparent sobre l'acció de la institució

7. Garantir la difusió als públics objectiu de les diferents campanyes dels serveis municipals, optimitzant els recursos materials i humans

8. Garantir que l'agenda municipal del web www.santquirzevalles.cat tingui els continguts necessaris per afavorir la participació i l'acció de les associacions

9. Promoure la difusió dels actes i activitats dels agents socials, comercials, empresarials i esportius del municipi amb els canals més adequats per tal de promoure l'associacionisme.

10. Respondre les peticions d'informació dels mitjans de comunicació en menys de 24 hores.

11. Facilitar els símbols i logotips de la institució així com les directrius d'aplicació en els terminis necessaris perquè la imatge de l'Ajuntament es mostri de manera coherent i compacta.

12. Mantenir un arxiu gràfic, fotogràfic i videogràfic de la institució i dels actes més destacats i significatius del municipi.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE COMUNICACIÓ
Plaça de la Vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
comunicacio@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de pàgines vistes web municipal www.santquirzevalles.cat	639.905		
Nombre de subscripcions al Butlletí Digital de Notícies setmanal	3.465		
Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook	3.824		
Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter	2.097		
Nombre de subscripcions al Canal Youtube de l'Ajuntament	166		
Nombre d'atencions a les Xarxes Socials	774		
Nombre de descàrregues de l'Aplicació Mòbil SQV	2.612		
Nombre de descàrregues de programes de Ràdio Sant Quirze	Demanada a l'empresa ID Grup		
Nombre de seguidors Instagram	884		

Servei de Consum

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Consum és un servei d'assessorament a la ciutadania en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries. Des del servei vetllem per informar i comunicar als consumidors i usuaris per tal que puguin exercir els seus drets i deures.

El servei de Consum de l'Ajuntament de Sant Quirze dóna suport a les polítiques locals de consum, en el marc dels objectius estratègics definits en el protocol general de la Diputació de Barcelona, on ha quedat integrat en el conveni de Xarxa Local de Consum.

QUÈ FEM?

Treballem per informar, orientar i ajudar els consumidors i usuaris per l'adequat exercici dels seus drets i oferim una atenció oberta amb cita prèvia o sense per informar i orientar els consumidors i usuaris de béns i serveis. Respectem sempre el seu anonimat i els donem la informació adequada per promoure la seva autodefensa.

QUÈ OFERIM?

- Informació, orientació i assessorament a les persones consumidores sobre els seus drets i deures en matèria de consum.
- Recepció i tramitació de reclamacions, queixes i denúncies de les persones consumidores.
- Gestionar les reclamacions de consum per mitjà de la mediació.
- Anàlisi dels fets que són motiu de denúncia i controls de compliment de la normativa de protecció de les persones consumidores.
- Foment de l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.
- Formació i informació en consum per a les persones consumidores, entitats, escoles, comerços i empreses.
- Col·laboració amb les associacions de persones consumidores i amb aquelles entitats relacionades amb consum.
- Recollida de les peticions dels consumidors, identificant la problemàtica i classificant-les en diferents tipologies d'expedients que poden ser: denúncia, queixa o reclamació.
- Un cop valorem la solució que considerem més adequada, iniciem els tràmits corresponents per resoldre-ho, tot col·laborant transversalment amb d'altres unitats, àrees, administracions i/o institucions que també intervinguin en la protecció, la seguretat i els legítims interessos de les persones consumidores i usuàries.

A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes, consumidors i consumidores de Sant Quirze que requereixin informació, orientació i ajuda en l'exercici dels seus drets com a usuaris, sempre que no actuïn en un àmbit d'activitats empresarial o professional. A les empreses, comerços i serveis del municipi per informar-los i formar-los en matèria de consum.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atenció de les consultes amb visita programada en un termini màxim de 5 dies hàbils.
2. Atenció de les consultes via web municipal, correu electrònic o presencialment a la OAC en un termini màxim de 5 dies hàbils.
3. Tramitació de les reclamacions en matèria de consum en un termini màxim de 90 dies amb resposta escrita informant del resultat i/o de les gestions realitzades.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de reclamacions tramitades	102		
Nombre de consultes i assessoraments realitzats en matèria de consum	115		
Nombre d'usuaris atesos al servei	125		

DADES DE CONTACTE

CENTRE DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I LOCAL
Av. del Vallès, 97-99 Planta Baixa
(Edifici Can Tuset)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
consum@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores
L'horari d'assessorament tècnic els dimecres de 10.30 a 13.30 h, amb visita prèviament concertada per telèfon.

Servei de Cooperació i Solidaritat

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Cooperació i Solidaritat té com a objectiu organitzar, difondre i promocionar la cooperació internacional des de l'àmbit local, sensibilitzar la ciutadania de les desigualtats i treballar per la transformació social en favor d'un món més just.

QUÈ FEM?

Impulsem i difonem les accions de suport a la cooperació internacional, tot donant suport als projectes que promoguin la participació social, la productivitat i l'auto sostenibilitat i a les situacions d'emergència que es puguin donar a causa de desastres naturals, crisis humanitàries o conflictes armats. Alhora, fomentem l'educació per al desenvolupament mitjançant el Pla de sensibilització i la difusió d'iniciatives que promoguin els canvis per una societat més justa i equitativa, com el Comerç Just i solidari.

QUÈ OFERIM?

- Donem suport a projectes de cooperació al desenvolupament.
- Donem suport a ONGD especialitzades en Acció Humanitària.
- Coordinem i dinamitzem la Mesa de Solidaritat i Cooperació, òrgan participatiu i de consulta municipal, que treballa temes relacionats amb la solidaritat i la cooperació al desenvolupament dels països del sud.
- Dinamitzem i gestionem el Pla Anual de Sensibilització proposat per la Mesa de Solidaritat i Cooperació.
- Realitzem accions de sensibilització de la població en la cultura de la solidaritat i la cooperació i promoció de valors i actituds positives en la societat per generar canvis a favor d'un món més just.
- Impulsem accions que fomentin canvis en els hàbits de consum, donant a conèixer els valors del comerç just i del consum responsable.
- Organitzem campanyes d'educació pel desenvolupament dirigides a escoles, infants i joves que promoguin la consciència a la comunitat sobre el compromís individual i col·lectiu per a la transformació social.
- Donem informació a la ciutadania de totes les ONGD del municipi i els seus projectes de cooperació al desenvolupament.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general, empreses i ONGD

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Informar, assessorar i orientar a la ciutadania per tal que conegui i participi dels serveis i les activitats relacionades amb la cooperació, de manera respectuosa i amable. Donar resposta en un termini màxim de tres dies hàbils, de forma presencial, telefònica o per correu electrònic.
2. Complir el Pla Municipal de Sensibilització aprovat anualment per la Mesa de Solidaritat i Cooperació.
3. Col·laborar amb les ONGD locals en l'organització de les activitats d'educació pel desenvolupament i de sensibilització (cursos, xerrades, tallers, ...)
4. Potenciar un fòrum estable d'opinió i actuació per part de les entitats solidàries a través de la Mesa de Solidaritat i Cooperació, amb un mínim de sis convocatòries anuals.
5. Organitzar una convocatòria anual de subvencions per a projectes de cooperació al desenvolupament adreçada a les ONGD i entitats solidàries de la Mesa de Cooperació, dins el primer trimestre de l'any.
6. Oferir formació i assessorament, així com suport logístic i organitzatiu, per a què les entitats locals puguin millorar la qualitat dels seus projectes de cooperació.

7. Garantir la informació de la programació a l'agenda Web municipal amb una antelació mínima d'una setmana abans de la seva realització.

8. Actuar amb agilitat i rapidesa en emergències humanitàries.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Us informeu dels horaris de les activitats, si cal o no inscripció, el preu, lloc, la documentació que cal aportar.
- Una vegada feta la inscripció si no podeu assistir-hi comuniqueu-ho al servei amb 24 hores d'antelació per poder assignar la plaça a una altra persona que estigui en llista d'espera.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE COOPERACIÓ I SOLIDARITAT
Avinguda del Vallès, 97-99
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
cooperaciosolidarita@santquirzevalles.cat

Horari: Dilluns a divendres de 9 a 14 h.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'accions de sensibilització adreçades al públic infantil	12		
Nombre d'accions de sensibilització adreçades al públic adult	51		
Nombre de projectes promoguts per ONG locals	6		
Nombre de situacions d'emergència a les que s'ha donat suport	1		

Servei de Cultura

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Cultura de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès té com a objectiu organitzar, gestionar i promoure les activitats d'àmbit cultural que es realitzen al municipi. També dóna suport a les entitats culturals del poble, fomentant les seves iniciatives i activitats.

En la mateixa línia, aquest Servei vetlla per conservar el patrimoni cultural de Sant Quirze del Vallès, alhora que facilita l'accés de la ciutadania al món cultural, tot habilitant els serveis i recursos necessaris.

QUÈ FEM?

Organitzem i programem els actes i activitats municipals relacionats amb la cultura popular i gestionem el material, els recursos i els equipaments per garantir que la ciutadania pugui accedir al món cultural i les entitats d'aquest àmbit puguin realitzar les seves activitats de manera òptima.

QUÈ OFERIM?

- Organització d'actes municipals relacionats amb la cultura popular la Festa Major, l'Aplec del Mussol, el Carnestoltes, Cavalcada de reis, Passada de Sant Antoni Abat, etc...
- Programació d'exposicions, cicles i activitats amb l'objectiu de promoure la cultura en tots els seus àmbits.
- Atenció a la ciutadania en el marc de les demandes culturals.
- Suport a les entitats culturals mitjançant la coordinació i l'atorgament de subvencions.
- Atorguem les ocupacions de via pública per a la instal·lació de paradetes per a la venda de roses, castanyes, etc., sempre que estiguin relacionades amb una festa popular.
- Vetllem per mantenir viva la vida cultural de la ciutat.
- Donem suport i atenció a les associacions interessades en promoure accions culturals.
- Gestionem els equipaments culturals: Casa de Cultura Vila Puig, la Patronal i la Biblioteca Municipal.

A QUI ENS ADRECEM?

A les entitats culturals i ciutadans de Sant Quirze interessats en promoure i conèixer la cultura al nostre municipi.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Respondre les sol·licituds de material per a les activitats de les entitats.
2. Facilitar espais culturals per a la realització d'exposicions, prèvia sol·licitud.
3. Facilitar espais culturals per a la realització d'activitats culturals
4. Oferir informació personalitzada de manera immediata tant presencialment com telefònicament.
5. Respondre a les consultes en un màxim de 2 dies
6. Respondre les consultes via web o correu electrònic en un temps màxim de 2 dies
7. Difondre les activitats culturals que es generen a Sant Quirze per tal de donar-los projecció.
8. Mantenir el web municipal actualitzat amb la informació de les activitats cultural.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Consulteu el web municipal per informar-vos de les activitats culturals que es realitzen i si cal inscripció, el preu, la ubicació de l'activitat i horaris.
- En cas d'activitats que necessitin inscripció, aportar la documentació correctament per evitar requeriments.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE CULTURA
C/ Sentmenat, 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
cultura@santquirzevalles.cat

Horaris: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'actes municipals	16		
Nombre de subvencions atorgades a entitats culturals municipals	11		
Nombre de cessions d'espais d'equipaments culturals	520		

EQUIPAMENTS CULTURALS MUNICIPALS

CASA DE CULTURA VILA-PUIG

L'any 2002, l'Ajuntament va iniciar la rehabilitació de la Casa natal del pintor Joan Vila-Puig per poder comptar amb un nou espai dedicat a la cultura.

Aquest equipament va obrir les seves portes el juny de 2005 amb dos objectius: per una banda, fer la divulgació de l'obra pictòrica del pintor santquirzenc des de la casa que el va veure néixer i, per l'altra, oferir a la població un museu de costums de la vida rural del Sant Quirze del segle XIX. Al mateix temps s'ha habilitat un espai per impulsar i descobrir la cultura i l'art en el municipi, adaptat als nous temps.

Actualment acull l'exposició permanent del Pintor Joan Vila-Puig a la part del vestíbul. Les plantes superiors estan habilitades per acollir tot tipus d'exposicions artístiques i per realitzar actes i activitats culturals.

C/ Pintor Vila Puig, 45
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
Horaris
De dilluns a divendres, de 17 a 20 hores.

Per visites concertades de grups truqueu al telèfon 93 72168 00

LA PATRONAL

Edifici d'estil modernista que data de l'any 1922 i que es va convertir en el punt de trobada de propietaris i, en general, de la gent benestant del poble. Durant els anys 20, 30 i 40, la Patronal va esdevenir el centre social i cultural del poble i acollia actes socials com ara obres de teatre i, sobretot, balls. Durant la Guerra Civil, s'hi organitzaven balls en benefici dels ferits per la guerra. En l'estat original, la part de dalt de l'edifici, avui denominada Sala Històrica, era la sala de ball i també disposava d'un petit escenari. La part del darrere d'aquest equipament era un jardí on s'hi celebrava el tradicional ball del fanalet.

Després de la Guerra Civil, l'edifici de la Patronal es va dividir en dues parts, que van allotjar el Cafè Espanyol i un taller. L'any 1998 van començar les obres de rehabilitació de l'edifici, que es va transformar en un nou equipament per a Sant Quirze. Actualment s'hi realitzen tot tipus d'actes i esdeveniments culturals.

Avinguda Pau Casals, núm. 86 – 88
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00

Servei d'Economia

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'Economia té per objecte treballar sobre tres àmbits diferenciats i relacionats, l'econòmic, el tributari i el financer.

QUÈ FEM?

Treballem la gestió comptable i pressupostària i vetllem pel compliment de la Llei d'Hisendes Locals amb l'aprovació del pressupost, fiscalització de l'execució i el retiment de comptes amb la liquidació del pressupost i l'aprovació del Compte General i gestió dels tributs municipals i els seu cobrament.

QUÈ OFERIM?

- Realitzem la gestió comptable i pressupostària de les diferents activitats i serveis que presta l'Ajuntament.
- Realitzem el control pressupostària i econòmic de l'Ajuntament.
- Resolem els recursos que es puguin interposar contra les liquidacions practicades.
- Duem a terme el control de les autoliquidacions i la incoació dels procediments d'inspecció i sancionadors que correspongui.
- Gestionem i controlem els fons monetaris, l'execució dels procediments previstos en el Reglament General de Recaptació quan es tracta de deutes tributaris, la gestió administrativa per fer efectiu els pagaments ordenat als creditors, el control de l'endeutament a llarg termini i la relació amb les entitats financeres.
- Gestionem les liquidacions i rebuts dels contribuents derivats d'un tribut municipal.
- Assessorem i informem als contribuents en l'acompliment de les seves obligacions fiscals.
- Facilitem la consulta i canvi de dades fiscals.
- Gestionem les sol·licituds de domiciliació bancària de tributs.
- Tramitem les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments de pagament.
- Realitzem la recaptació en període de pagament voluntari de tots els tributs i altres ingressos públics municipals.
- Acordem el inici de la recaptació en via de constrenyiment dels deutes impagats en període voluntari, la qual la gestiona l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
- Duem a terme el control pressupostari, el control de l'endeutament i el control de la tresoreria.

A QUI ENS ADRECEM?

Contribuents i Creditors

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Informar a tota la població del calendari fiscal, cada any durant el primer mes de l'any.
2. Atendre tot tipus de consulta de caràcter tributari que afecti a qualsevol tribut municipal de forma immediata si es realitza via telefònica o presencial i d'un mes si és per escrit.
3. Facilitar la tramitació i accés a les dades en línia per carpeta ciutadana i registre electrònic.
4. Tramitar i resoldre les sol·licituds en un termini màxim d'un mes, i en tot cas no superar el termini legalment establert.
5. Facilitar l'accés als contribuents de les seves dades fiscals, rebuts, propietats i altres fets que són objecte d'imposició a través de mitjans electrònics, com és la carpeta ciutadana.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Presenteu les sol·licituds d'acord amb els models establerts en cada procediment i amb la documentació complerta per evitar requeriments.
- Reviseu, en cas d'haver de rebre o fer un pagament a l'Ajuntament, les dades bancàries aportades.
- Quan presenteu les sol·licituds derivades d'un tribut assegureu-vos que sou titulars o representants legalment acreditats.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI D'ECONOMIA
Plaça de la Vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès.
Tel. 93 721 68 00
economia@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores.
Per consultes d'expedients en tràmit sol·licitar un visita concertada.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de sol·licituds de bonificacions IBI per a famílies nombroses.	87		
Nombre de sol·licituds de fraccionament resoltes.	124		
Nombre de sol·licituds de domiciliació bancària dutes a terme.	449		
Rati cobrament de tributs en període voluntari de cada tribut:			
Impost sobre béns immobles	95%		
Impost sobre vehicles de tracció mecànica	81%		
Taxa de manteniment de cementiri	89%		
Taxa de guals	93%		
Taxa per la recollida d'escombraries	88%		
Rati rebuts domiciliats de cada padró tributari:			
Impost sobre béns immobles	69%		
Impost sobre vehicles de tracció mecànica	39%		
Taxa de manteniment de cementiri	76%		
Taxa de guals	74%		
Taxa per la recollida d'escombraries	67%		
Nombre de declaracions i/o autoliquidacions de l'impost de plusvàlua.	815		
Nombre d'aprovacions d'exempció o Bonificació de la recollida i gestió de residus.	97		

Servei d'Educació i Formació

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Educació és el que treballa per oferir una oferta educativa de qualitat donant suport a la ciutadania i organitzant activitats educatives, gestionant els equipaments, projectes i serveis educatius.

QUÈ FEM?

Treballem per posar en marxa iniciatives i projectes relatius a l'educació, la formació al llarg de tota la vida dels ciutadans i ciutadanes de Sant Quirze del Vallès

QUÈ OFERIM?

- Donem suport a la comunitat educativa de Sant Quirze per a oferir la millor oferta educativa de qualitat possible.
- Oferim informació de l'oferta educativa d'acord amb les necessitats concretes de cada persona.
- Gestionem els centres d'Educació Infantil, Primària, Secundària i Batxillerat de la ciutat.
- Gestionem la formació per a persones adultes, l'Escola Bressol Municipal i l'Escola de Música Municipal Can Barra.
- Treballem amb les entitats i associacions educatives de la ciutat donant resposta a les seves peticions i necessitats i organitzant activitats conjuntes.
- Donem suport a l'organització d'activitats d'Educació en el lleure per part de les AMPA dels centres educatius: activitats extraescolars, casals d'estiu.
- Gestionem els ajuts i subvencions als que poden optar tant els centres com els ciutadans i ciutadanes pel que fa a formació i educació.
- Organitzem xerrades i tallers relatius a l'educació de manera gratuïta.
- Col·laborem en la gestió del servei de Català del Consorci per a la Normalització Lingüística, amb l'Oficina de Català ubicada al Centre Cívic Can Feliu, en els seus projectes i en els cursos de català.
- Fem campanyes informatives, de sensibilització i orientació per a diversos col·lectius.
- Coordinem les actuacions d'ensenyaments no reglats i col·laborem amb centres de formació universitària.

A QUI ENS ADRECEM?

A la Ciutadania de Sant Quirze que vulgui optar a qualsevol oferta educativa de qualitat.

També ens adrecem als centres educatius de formació reglada i no reglada de la ciutat per donar-los suport i informació i a les associacions i entitats vinculades al món educatiu.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Potenciar l'educació de qualitat al municipi.
2. Convocar i treballar en el Consell Escolar Municipal i als propis dels centres educatius.
3. Impulsar i col·laborar amb la comunitat educativa per a la celebració de la seva trobada anual.
4. Atendre i gestionar les peticions dels centres escolars municipals en un termini màxim de 2 setmanes.
5. Col·laborar amb les AMPAS amb recursos personals, econòmics i equipaments municipals per a la realització d'activitats educatives.
6. Col·laborar amb les direccions dels centres educatius amb recursos personals, econòmics i equipaments municipals per a la realització de les seves activitats.
7. Organitzar visites dels alumnes dels a les instal·lacions municipals.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Realitzeu la sol·licitud de material i equipaments amb una antelació d'un mes per tal de poder realitzar la previsió de les necessitats de cada centre escolar.
- Programeu els projectes i activitats amb una previsió de 3 mesos per poder realitzar la previsió de les necessitats i la seva viabilitat.
- Programeu els projectes i activitats amb una previsió de 3 mesos per poder realitzar la previsió de les necessitats i la seva viabilitat.
- Proposeu les propostes de nous projectes i activitats al final del curs (maig) per projectar-los i programar-los pel curs següent.

DADES DE CONTACTE

SERVEI D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ
C/ Sentmenat, 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93721 68 00
educacio@santquirzevalles.cat

Horaris: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de peticions dels centres escolars.	376		
Nombre de visites escolars a les instal·lacions municipals.	12		
Nombre de subvencions atorgades a alumnes de l'escola bressol.	29		
Total import de les subvencions atorgades a alumnes de l'escola bressol.	12.420,53		
Nombre de subvencions atorgades a alumnes de l'escola de música.	51		
Total import de les subvencions atorgades a alumnes de l'escola música.	10.089,39		

Servei d'Emprenedoria

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Ell Servei d'Emprenedoria és el que s'encarrega de donar informació sobre com crear una empresa i ajudar a fer una primera diagnosi de la viabilitat del projecte empresarial amb l'elaboració d'un pla d'empresa.

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès forma part de la Xarxa Catalunya Emprèn, una xarxa cofinançada pel Departament d'Empresa i Competitivitat de la Generalitat de Catalunya i el Fons Social Europeu, que té com a finalitat donar suport a les persones emprenedores amb l'objectiu de potenciar la creació de més i millors empreses.

QUÈ FEM?

Donem suport a les persones emprenedores de Sant Quirze que volen posar en marxa un negoci.

QUÈ OFERIM?

- Informem i orientem sobre els serveis i els recursos a disposició de les persones emprenedores.
- Informem sobre els passos que cal seguir per iniciar un negoci: tràmits, permisos, normativa.
- Informem dels ajuts i subvencions i les facilitats financeres a les que poden accedir a l'hora de posar en marxa una empresa.
- Assessorem en els àmbits jurídic, fiscal, laboral i econòmic -financer (elecció de la forma jurídica, obligacions impostos, seguretat social, etc.).
- Assessorem en l'avaluació i elaboració del pla d'empresa, la idea de negoci i la viabilitat.
- Impulsem el programa SQ viu l'empresa: formació gratuïta i estable per a persones emprenedores, empresàries i comerciants.
- Donem suport i acompanyament en la consolidació dels autònoms i empreses durant els primers tres anys de vida amb el servei de consolidació.
- Constituïm autònoms, Societats de Responsabilitat Limitada (SL) i Societat Limitada Nova Empresa (SLNE) en 48 hores de manera telemàtica i gratuïta a través del programa "Crea el teu negoci en 48h".

A QUI ENS ADRECEM?

A les persones emprenedores de Sant Quirze que volen impulsar un negoci o una empresa.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
2. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals.
3. Oferir tots els serveis de la Xarxa Catalunya Emprèn per a persones emprenedores: informació i orientació, assessorament, formació i consolidació.
4. Donar visita d'assessorament en un termini màxim de 48 hores.
5. Respondre a consultes pendents en un termini màxim de 48 hores.
6. Informar de les facilitats financeres, ajuts i subvencions amb les que poden comptar els emprenedors.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Us informeu dels horaris d'atenció al públic, de les activitats, si cal o no inscripció, el preu, lloc i la documentació que cal aportar.
- Una vegada feta la inscripció si no podeu assistir-hi comuniqueu-ho al servei amb 24 hores d'antelació per poder assignar la plaça a una altra persona que estigui en llista d'espera.

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenients mitjançant els mecanismes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI A L'EMPRENEDORIA
Av. del Vallès, 97-99 Planta Baixa
(Edifici Can Tuset)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
emprenedors@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

INDICADORS DEL SERVEI D'EMPRENEDORIA	2016	2017	2018
Nombre d'assessoraments realitzats.	96		
Nombre de noves empreses creades al municipi, a través del servei.	15		
Nombre d'accions formatives empresarials realitzades.	4		
Nombre de participants a les accions formatives empresarials realitzades.	43		
Nombre d'autònoms, de Societats de Responsabilitat Limitada (SL) i Societat Limitada. Nova Empresa (SLNE) constituïts en 48 hores de manera telemàtica.	14		

Servei d'Empresa

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei Empresa té com a missió ser el referent per a tots els empresaris i empresàries de Sant Quirze. El coneixement mutu i la cooperació entre l'empresariat i l'administració i altres agents del territori ha de propiciar les sinergies que millorin la gestió municipal i la competitivitat de les empreses locals.

La ubicació estratègica de Sant Quirze del Vallès, tant pel que fa a les vies de comunicació com pel seu entorn econòmic, proporciona importants avantatges competitius per a les empreses. A més està molt propera a centres de coneixement com la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya i Centres Tecnològics.

QUÈ FEM?

Treballem perquè el teixit empresarial de Sant Quirze creixi i es faci més competitiu.

QUÈ OFERIM?

- Facilitem als empresaris/es l'accés a la informació que necessitin en matèria administrativa:

  · Producció/prestació de serveis: qualitat, innovació, medi ambient, propietat intel·lectual, patents.
  · Mercats i comercialització: bases de dades, informes sectorials, importacions i exportacions, franquícies.
  · Organització i recursos humans: regulació laboral, contractes, autònoms, seguretat social, Responsabilitat Social.
  · Jurídica i fiscal: fiscalitat, contractes, protecció de dades, empreses familiars, immigració.
  · Econòmica i financera: fonts de finançament, microcrèdits, ajuts i subvencions.

- Proporcionem espais i mitjans tecnològics per fer reunions, conferències, presentacions de productes, etc.

- Dinamitzem cinc Parcs d'activitat Econòmica amb important activitat empresarial.

- Facilitem la comunicació entre empresa i administració actuant com a interlocutors.

- Posem en marxa projectes que aportin competitivitat a les pimes locals per fomentar la col·laboració pública i privada

- Fem de mediadors entre empreses i agents socials que, mitjançant un conveni de col·laboració, posen al servei del nostre teixit productiu el coneixement i l'experiència dels seus experts.

- Oferim accions formatives per a empreses de temàtiques d'actualitat i interessants per al desenvolupament empresarial, com el programa SQ Viu l'Empresa.

- Treballem la innovació des d'una òptica supramunicipal. Estimulem la transferència de coneixement i connectem la innovació que realitzen els principals agents del territori per l'aplicació directa als processos productius de les Pimes: Investigació Tecnologia – Empresa

- Fomentem el networking entre empresaris de la zona.

A QUI ENS ADRECEM?

Al teixit empresarial de Sant Quirze. A les persones empresàries, professionals, emprenedores i/o autònoms.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Donar resposta en un termini màxim de 48 hores a les consultes, assessorament i demanda d'informació en matèria empresarial.

2. Oferir una resposta en el termini màxim d'una setmana en aspectes referents a l'administració quan la persona empresària ho requereixi.

3. Obtenir més d'un 70% de satisfacció en la valoració dels cursos de formació

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Us informeu dels horaris de les accions formatives, si cal o no inscripció, el lloc, la documentació que cal aportar.
- Una vegada feta la inscripció si no podeu assistir-hi comuniqueu-ho al servei amb 24 hores d'antelació per poder resignar la plaça a una altra persona que estigui en llista d'espera.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI A L'EMPRESA
Av. del Vallès, 97-99 Planta Baixa (Edifici Can Tuset)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
empresa@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de consultes ateses	63		
Nombre d'accions formatives empresarials realitzades.	9		
Nombre de participants a les accions formatives empresarials realitzades.	325		
Nombre de visites a les activitats econòmiques del municipi.	46		
Nombre de cessions d'espais realitzades a empreses.	5		

Escola Bressol El Patufet

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

L'Escola Bressol Municipal El Patufet és un equipament de titularitat municipal en funcionament des del curs 2007-2008 que atén infants entre 16 setmanes i 3 anys i les seves famílies.

Acull el primer cicle d'educació infantil que té com a finalitat proporcionar als infants situacions educatives, lúdiques socials i sanitàries que els permetin un progressiu descobriment i creixement personal.

QUÈ FEM?

- Orientem els nostres principis i valors educatius partint de la visió del concepte d'infant com un tot, com el protagonista del seu aprenentatge i com un ésser lliure i únic.
- Fem servir una metodologia basada en projectar situacions d'aprenentatge on l'infant és acollit en un context ric, provocador de sensacions i de situacions on noves relacions i nous aprenentatges siguin possibles de forma autònoma, amb iguals i persones adultes (la pròpia família i equip educatiu).
- Eduquem juntament amb les famílies els nens i nenes per tal d'afavorir el desenvolupament integral i harmònic de l'infant atenent les seves necessitats bàsiques d'ordre biològic, sociològic, afectiu, lúdic i social.
- Promovem el joc com a eina principal en l'aprenentatge, ja que forma part de la activitat natural i també totes les activitats que cobreixen els aspectes de la vida quotidiana on l'infant descobreix, experimenta i aprèn, desenvolupant la seva manera de ser, pensar i relacionar-se.
- Proposem a les famílies diferents serveis i recursos per a l'educació dels infants de 0-3 anys.

QUÈ OFERIM?

Per als nens i nenes:

- Acompanyem a l'infant en les seves descobertes.
- Afavorim l'autonomia personal i la integració social mitjançant l'adquisició de valors, hàbits i pautes de conducta.
- Prestem atenció individualitzada.
- Promovem espais i materials adequats a les necessitats dels infants dins d'un ambient motivador que faciliti el desenvolupament harmònic.
- Afavorim la convivència amb les persones de l'entorn escolar per iniciar-se en les primeres relacions socials.
- Disposem de servei de menjador amb cuina pròpia i serveis de descans.
- Prestem formació en anglès a través de l'acadèmia Oxopen School, que treballa amb els infants de B2 perquè es familiaritzin amb la llengua anglesa.
- Prestem servei de logopèdia i psicologia per a infants diagnosticats amb necessitats educatives especials en qualsevol de les seves varietats, o bé per a infants que presenten dificultats en qualsevol de les àrees de desenvolupament.

Per a les famílies:

- Disposem d'espais familiars de trobada entre famílies: espai de joc, espai entre pares i mares i l'espai nadó.
- Facilitem Informació i assessorament sobre temes relacionats amb l'educació dels nens i nenes.
- Donem la possibilitat de participar en l'escola i col·laborar aportant coneixements i habilitats.

- Oferim la Jornada de portes obertes per donar a conèixer com treballem a l'escola i poder visitar-la abans del procés de preinscripció. Si alguna família no pot assistir, es pot acordar un altre dia i hora per poder visitar l'escola o demanar informació.

- Oferim una matricula viva al llarg del curs per aquelles persones que hagin de matricular als seus fills fora del termini oficial de matriculació.

A QUI ENS ADRECEM?

Als infants entre 16 setmanes i 3 anys i a les seves famílies.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Mantenir l'escola oberta a les famílies amb:
   a. Una entrada esglaonada d'infants i flexibilitat horària durant el període d'adaptació.
   b. Aules obertes durant les entrades i sortides dels infants per poder facilitar la comunicació diària entre l'equip educatiu i les famílies.
   c. Obrir l'escola a tots els familiars per poder participar en activitats prèviament acordades.
   d. Un mínim de tres entrevistes amb les famílies i sempre que és requereixi, tant la família com l'educador/a, poden demanar una entrevista fora de les establertes durant el curs.
   e. Una reunió d'adaptació, d'inici de curs i una reunió d'aula per curs escolar.
   f. Lliurar el menú a cada alumne que faci ús del servei de menjador i facilitar també la seva consulta a les cartelleres d'aula.
   g. Informar de l'activitat de l'escola mitjançant l'horari setmanal, circulars informatives, cartelleres internes i externes, recull de fotografies, etc.

2. Promoure el consum responsable amb una racionalització del consum més enllà de l'estalvi econòmic, fent-ne partícips famílies i infants.

3. Impulsar accions pedagògiques per fomentar en els infants formes d'actuar respectuoses amb l'entorn (gestió de residus, etc.).

4. Oferir diferents jornades amb franges horàries variades per adaptar-nos al màxim possible a les necessitats de cada família.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Formalitzeu les preinscripcions en els períodes establerts.

- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar la preinscripció i la matrícula.

- Signeu els documents que us demanem: autorització de drets d'imatge i filmacions, sortides pel pobles, trasllat mèdic, administració de paracetamol i subministrament de medicació en cas que és requereixi.

- Informeu a l'equip de l'escola bressol de qualsevol novetat o situació que pugui afectar al vostre fill/a.

- Col·laboreu en mantenir un feedback en la comunicació entre família - escola.

- Participeu sempre que pugueu en les activitats proposades per l'escola.

- Aporteu propostes, suggeriments, idees a l'escola per enriquir-nos entre tots/es (activitats, xerrades, materials, etc.).

- Quan els nens/es estiguin malalts quedeu-vos amb ells a casa per evitar contagis i que ells ho passin malament. Porteu l'informe mèdic quan es requereixi.

- Aviseu a l'equip de l'escola bressol quan el nen no pugui assistir de forma temporal a aquesta.

- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.
- que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

ESCOLA BRESSOL MUNICIPAL EL PATUFET
Ronda Santa Julita, 67
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel.93721 11 55
elpatufet@santquirzevalles.cat

Horari de funcionament del centre:
7.45 a les 17.30 hores

Horaris:
En cas que hi hagi un mínim de 10 famílies que ho contractin de manera fixa, i que es comprometin al pagament durant tot el curs, l'escola oferirà també els horaris de 7 a 8 h i de 17a 18 h.

La jornada bàsica a contractar serà de 5 hores diàries d'estada a l'escola i es podrà incrementar fins a un màxim de 9 hores al dia.

Els paquets horaris que ofereix l'Escola Bressol són els següents:
- De 8 a 13 h (5 h) o (5 h amb menjador)
- De 12 a 17 h (5 h amb menjador)
- De 9 a 12 h i de 15 a 17 h (5 h)
- De 8 a 12 h i de 15 a 17 h (6 h)
- De 8 a 15 h (7 h amb menjador)
- De 9 a 15 h (6 h amb menjador)
- De 8 a 17 h (9 h amb menjador)
- De 9 a 17 h (8 h amb menjador)

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de preinscripcions realitzades	75		
Nombre de matricules realitzades en el termini de matriculació	60		
Nombre de matricules formalitzades fora de termini de matriculació.	10		
Nombre d'alumnes del centre	140		
Nombre d'activitats realitzades en el marc "Espai Familia"	4 (4 sessions espai pares i mares)		
Nombre de sortides realitzades	7 (9 sessions espai joc i espai nadó)		

Escola Municipal de Música Can Barra (EMMSQV)

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

A l'Escola Municipal de Música Can Barra treballem per oferir un ensenyament musical de qualitat, dirigit a infants, joves i adults, que vulguin rebre una educació musical complementària o professional. Ho fem a través d'una pedagogia basada en l'aprendre a aprendre, l'atenció a la diversitat de necessitats, capacitats i interessos. L'objectiu és estendre els beneficis de la música i aprofundir en el desenvolupament de les persones, contribuint a enriquir la societat culturalment.

QUÈ FEM?

Treballem per fomentar i facilitar els aprenentatges creatius i artístics a la ciutadania. Som un recurs educatiu i creatiu de la ciutat al servei de les persones.

QUÈ OFERIM?

- Dinamitzem programes de formació musical per a infants, joves i adults.
- Oferim formació en instruments (piano, guitarra, flauta travessera, clarinet, saxo, violí, viola, violoncel i cant) per a infants, joves i adults.
- Treballem per ser un punt clau en el diàleg, la creativitat i les noves propostes culturals obertes a la ciutat, cercant en la diversitat i la qualitat el seu tret distintiu i la seva raó de ser.
- Treballem per combinar el treball individual amb el col·lectiu amb motivació i un seguiment individual dels alumnes.

A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població i en especial a persones i famílies interessades en l'art musical i la creativitat. Infants a partir de 3 anys, joves i adults.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Elevar el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries a un nivell de 7,5 o més sobre 10.
2. Elevar la valoració sobre el professorat a un nivell de 7,5 o més sobre 10.
3. Assolir un 20% de la matrícula de nous alumnes.
4. Assolir un 10% de l'oferta formativa dirigida a artistes en actiu.
5. Destinar el 15% d'hores específiques del personal docent a la tutoria formativa artística i al seguiment de projectes creatius personals.
6. Publicar la programació del curs següent al maig i detallar la informació dels cursos i tallers al web del centre.
7. Respondre les demandes, queixes i suggeriments en un termini no superior a cinc dies hàbils.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Feu un bon ús dels espais i les infraestructures.
- Respecteu els materials i instal·lacions de l'escola.
- Adreceu-vos al personal municipal per a la resolució de qualsevol problema i/o sol·licitud d'informació a través de la secretaria del centre.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

Escola Municipal de Música Can Barra (EMMSQV)

DADES DE CONTACTE

ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA CAN BARRA
Passeig Can Barra s/n
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93721 00 73
escolademusica@santquirzevalles.cat

Horari de funcionament del centre:
15 a les 21.30 hores

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'entrevistes	160		
Nombre d'alumnes de nova incorporació per curs	36		
Nombre de queixes rebudes	1		

Servei d'Esports

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'Esports és l'encarregat de fomentar la practica esportiva entre els ciutadans i ciutadanes per gaudir d'una millor qualitat de vida i entenent la pràctica esportiva com a oci i salut.

QUÈ FEM?

Treballem per promoure la pràctica de l'esport des de les seves diverses modalitats, àmbits i edats i donem suport als projectes, necessitats i activitats impulsats per les entitats esportives de Sant Quirze del Vallès.

Gestionem els equipaments esportius de la ciutat: el Complex Esportiu Municipal Can Casablanques, el Gimnàs Municipal, el Camp de Futbol Municipal, la Zona Esportiva Municipal de Les Fonts, l'Skateparc, el Green Parc i les pistes poliesportives de barri.

QUÈ OFERIM?

- Programem les Activitats Esportives Municipals amb propostes per joves, adults i gent gran.
- Gestionem l'agenda esportiva de la ciutat amb activitats per a tots els públics i l'organització d'esdeveniments esportius populars.
- Gestionem el Voluntariat Esportiu a través de Voluntaris SQV, un programa que promou la participació dels ciutadans que volen ser voluntaris a les diferents activitats que organitzen les entitats esportives i el servei d'Esports de l'Ajuntament.
- Atorguem subvencions anualment per a la promoció esportiva i suport a les entitats esportives locals a més de cedir-los instal·lacions, fer formació i donar assessorament tècnic.
- Analitzem i fem seguiment del sistema esportiu local per tal de consolidar i millorar la pràctica esportiva al municipi.
- Gestionem la xarxa d'equipaments esportius municipals per atendre les necessitats individuals i de les entitats esportives locals en els diferents àmbits de l'esport: competició, recreació, salut i escolar.
- Oferim una gran varietat d'activitats esportives adreçada a diferents franges d'edat, a realitzar a les instal·lacions esportives municipals i a l'aire lliure.
- Disposem d'abonaments als equipaments esportius municipals amb preus més reduïts per a determinats col·lectius.
- Facilitem l'accés puntual a les instal·lacions esportives municipals.
- Dissenyem l'oferta d'activitats esportives puntuals i anuals.
- Participem en l'estudi de les necessitats d'instal·lacions esportives i el sistema esportiu local a mig i llarg termini, així com en la planificació d'equipaments esportius.
- Donem suport a les entitats esportives locals, així com als esportistes individuals.
- Donem suport i col·laborem amb les escoles del municipi.
- Treballem en xarxa amb altres organismes i la resta de serveis municipals per dur a terme el conjunt d'activitats programades.

A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes de Sant Quirze del Vallès. Als clubs, entitats i associacions esportives de la ciutat. Als centres educatius de la ciutat.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Oferir un programa d'activitats esportives de qualitat i dirigides per monitors titulats per a diverses franges d'edat.
2. Difondre l'oferta anual de les activitats esportives dirigides abans de l'1 de setembre de cada any.

3. Mantenir actualitzada la web del Servei Municipal d'Esports amb tota la informació de les instal·lacions, serveis i activitats que oferim.

4. Dur a terme les tasques de manteniment preventiu a les instal·lacions municipals tal i com s'estableix en el seu Pla de Manteniment.

5. Dur a terme els treballs de manteniment correctiu en el termini màxim d'una setmana i els d'emergència en un termini màxim de 24 hores.

6. Elaborar i executar anualment el Pla de Millora de les Instal·lacions municipals.

7. Cedir instal·lacions esportives municipals a les entitats esportives locals sempre que es sol·liciti amb tots els requisits i no interfereixi en les activitats programades.

8. Fer una actuació diària de neteja a totes les instal·lacions esportives municipals.

9. Garantir la qualitat de l'aigua de les piscines municipals d'acord als paràmetres que estableix la normativa vigent.

10. Respondre totes les peticions, queixes i suggeriments en la major brevetat possible i pel mateix canal que s'han rebut.

11. Assessorar, prèvia demanda seva, tota la ciutadania i les entitats esportives en relació a la pràctica esportiva en el seu sentit més ampli.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Feu un bon ús de les instal·lacions.
- Utilitzeu de manera adequada els contenidors destinats a recollir residus.
- Respecteu les zones enjardinades.
- Compliu els horaris d'accés a les instal·lacions.
- Us adreceu al personal municipal per qualsevol dubte, problema i/o sol·licitud d'informació.
- Mantingueu una actitud de respecte cap a la resta d'usuaris del servei.
- Respecteu la dignitat personal i professional de les persones que treballen a les instal·lacions.
- Comuniqueu-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Formuleu queixes o suggeriments de millora per qualsevol dels canals de comunicació existents.

DADES DE CONTACTE

SERVEI D'ESPORTS
Carrer Sentmenat, 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93721 68 00
Fax: 937215836
esports@santquirzevalles.cat

Horaris: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1.000 habitants.	1.272,32		
Places disponibles d'activitats continuades per cada 1.000 habitants.	148,65		
Percentatge de practicants regulars menors de 16 anys en espais esportius municipals.	25,41%		
Número d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants.	11,3		
Practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants.	73,69 %		
Percentatge de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats municipals sobre el total d'habitants.	14,76 %		
Percentatge de població abonada a un complex esportiu municipal sobre el total d'habitants.	11,58 %		
Satisfacció general de les persones usuàries en el complexos esportius.	67,60 %		
Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant.	4,72%		
Percentatge Desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals.	4,72 %		
Percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics.	87,06 %		
Percentatge d'autofinançament per aportacions d'altres institucions.	2,22 €		
Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant.	2,39 €		
Nombre d'entitats esportives del municipi.	38		

Servei d'Estadística i Padró

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Estadística i Padró dirigeix el Padró d'Habitants del municipi, el cens electoral, realitza l'explotació estadística i estableix el seguiment de les dades de caràcter personal i en matèria de transparència.

QUÈ FEM?

Dirigim el Padró Municipal d'Habitants i impulsem la revisió, avaluació i rectificació del cens d'habitants i electoral del municipi.

QUÈ OFERIM?

- Assessorem i supervisem els moviments residencials (altes, baixes, modificacions i renovacions) i empadronaments de persones nouvingudes al municipi.
- Impulsem el Portal de la Transparència municipal i l'Open Data, en l'obertura de dades de caràcter públic per la seva consulta, reutilització i redistribució.
- Fem el seguiment institucional sobre les dades de caràcter personal, les auditories i la seva protecció.
- Implementem i editem les explotacions estadístiques i els estudis de diagnosi demogràfic.
- Revisem i actualitzem la nomenclatura oficial de vies públiques (carrerer) i actualitzem els plans de les seccions censals.
- Dissenyem i expedim acreditacions (certificats) i justificants (volants) d'empadronament.
- Fem d'interlocució amb administracions, empreses i ciutadania en matèries padró d'habitants, eleccions, estadística, transparència i protecció de dades personals.
- Comuniquem als interessats, administracions competents, concessionàries i proveïdors de guies de carrers dels canvis en la nomenclatura oficial de vies públiques (noms de carrers).
- Facilitem les dades estadístiques, dels processos electorals i els estudis de diagnosi demogràfic.

A QUI ENS ADRECEM?

Ciutadania, empreses i administracions públiques.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Donar resposta a les consultes d'informació, en funció de la seva matèria, en el termini màxim següent:
   - Estadística i dades padronals no protegides: 5 dies hàbils.
   - Protecció de dades personals: 10 dies hàbils.
   - Transparència: 12 dies hàbils.
   - Nomenclatura de via pública (carrerer): 15 dies hàbils.
2. Usar els recursos, per adquirir el màxim d'eficàcia i eficiència en la nostra comunicació.
3. Dur a terme la formació contínua del personal per assegurar una gestió correcta.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Aporteu la documentació prèvia a la sol·licitud padronal o electoral.
- Detalleu la informació que sol·liciteu per dades personals, transparència o estadístiques.
- Comuniqueu-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Formuleu queixes o suggeriments de millora per qualsevol dels canals de comunicació existents.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'altes padronals (anual)	1.266		
Nombre de modificacions de dades padronals (anual)	366		
Nombre de renovacions padronals (anual)	82		
Nombre de baixes padronals (anual)	967		
Nombre de certificats o volants padronals emesos (anual)	8.132		
Nombre de consultes en protecció de dades (anual)	24		
Nombre de consultes en transparència (anual)	8		
Nombre de reclamacions del cens eleccions (anual)	4		

DADES DE CONTACTE

SERVEI D'ESTADÍSTICA I PADRÓ
Plaça de la Vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès.
Tel. 93 721 68 00
estadistica@santquirzevalles.cat;
padro@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores

Servei de Gent Gran

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Gent Gran és el que promou el benestar i millora de la qualitat de vida de les persones grans del municipi.

Des del servei es dona una resposta integral a les necessitats de les persones grans, promocionant la participació i l'envelliment actiu, donant suport i atenent les situacions de dependència i/o risc d'exclusió social.

QUÈ FEM?

En l'àmbit de l'atenció social i la dependència:

- Valorem i assessorem en la tramitació dels serveis, programes i prestacions d'atenció social i dependència.
- Gestionem els recursos per garantir les necessitats socials bàsiques de la gent gran.
- Realitzem el seguiment de les persones grans en situació mes vulnerable.
- Coordinem amb la resta de serveis que actuen en l'àmbit social.
- Tramitem els reconeixement de la Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència en algun dels graus establerts, que és un requisit bàsic per accedir a les prestacions econòmiques i de serveis socials reconegudes per la Llei de la dependència.
- Dispositiu d'ajudes a la dependència: materials tècnics destinats a afavorir l'autonomia de les persones, millorar les condicions de vida, eliminar situacions d'injustícia social i per afavorir la inclusió social.

Recursos adreçats a les persones grans en situació de vulnerabilitat sociosanitària i econòmica:

- Servei d'ajuda a domicili
- Servei de teleassistència
- Ajuts individualitzats
- Programa de seguiment d'onada de fred i calor:
- Tramitació de la pensió no contributiva per jubilació
- Tramitació dels ajut pel manteniment de despeses bàsiques de la llar
- Programa d'arranjaments als habitatges per a persones grans
- Tramitació de les sol·licituds de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència en algun dels graus establerts
- Servei de transport al Casal d'avis de Sant Quirze.
- Dispositius de suport a la dependència.

En l'àmbit del lleure:

- Oferim informació i orientació sobre l'oferta de serveis i activitats per a la gent gran.
- Informació i assessorament dels carnets per gent gran del Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya o Renfe.
- Organitzem la setmana cultural de la Gent Gran.
- Organitzem sortides culturals
- Gestionem el Programa de Turisme i Termalisme Social de l'IMSERSO de les persones de Sant Quirze.
- Tramitem la sol·licitud de les Noces d'or de la Generalitat.
- Informem de les activitats esportives adreçades a la gent gran: aiguagim i gimnàstica de manteniment.

- Col·laborem amb les entitats de gent gran: Aula d'extensió Universitària, La Llar de la gent gran de Les Fonts i el Casal d'Avis.
- Organitzem les colònies per a la gent gran anuals.
- Donem suport i impulsem les iniciatives i activitats de les entitats de l'àmbit de la gent gran

A QUI ENS ADRECEM?

A la Gent gran del municipi.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
2. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.
3. Tractar cada cas amb discreció i facilitar tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.
4. Assignar un tècnic a cada persona, en funció de la zona del municipi on visqui.
5. Desplaçar-se al domicili de la persona sol·licitant en cas de dificultats de mobilitat.
6. Respondre els avisos, les queixes i els suggeriments que arribin al nostre servei
7. Donar informació sempre actualitzada de les activitats programades: a la web municipal, presencialment i telefònicament de manera immediata, i per correu electrònic en el termini de dos dies com a màxim.
8. Realitzar i promoure cursos, tallers i activitats dirigides al col·lectiu de la gent gran.
9. Garantir el bon funcionament d'un espai informàtic i d'accés gratuït a Internet per a la gent gran
10. Facilitar l'accés als Casals d'avis en època d'estiu i Nadal.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Informeu-vos dels horaris de les activitats, si cal o no inscripció, el preu, lloc, la documentació que cal aportar.
- Una vegada feta la inscripció si no podeu assistir-hi comuniqueu-ho al servei amb 24 hores d'antelació per poder resignar la plaça a una altra persona que estigui en llista d'espera.
- Realitzeu un bon ús de les instal·lacions i deixeu-les tal i com les veu trobar, així una altra persona podrà utilitzar-les.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE BENESTAR I GENT GRAN
C/ Sentmenat, 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
Fax: 93 721 58 36
benestar@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'usuaris anuals Casal d'Avis	1.000		
Nombre de persones que participen en les activitats programades	1.920		
Nombre d'activitats programades anuals	14		

Servei d'Habitatge

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'habitatge té com a objectiu desenvolupar la política municipal d'habitatge, entenent l'habitatge com una prioritat del municipi per millorar la qualitat de vida de totes les persones.

L'Oficina Local d'Habitatge de Sant Quirze concentra els serveis que ofereix l'administració pública relacionats amb l'habitatge i és un servei de proximitat que permet al ciutadà informar-se i fer gestions en aquesta matèria.

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès va fundar l'any 2001 l'empresa municipal Comu Sant Quirze del Vallès, SL. El seu principal objectiu promoure l'habitatge públic tant de compra com de lloguer al municipi.

QUÈ FEM?

Treballem per oferir a la població de Sant Quirze del Vallès tota la informació, assessorament, tramitació i gestió d'aspectes relacionats amb l'habitatge. També gestionem i assessorem sobre tots els ajuts i programes municipals en matèria d'habitatge i el parc públics d'habitatges de la societat municipal COMU Sant Quirze del Vallès.

QUÈ OFERIM?

- Donem informació i assessorament sobre les matèries relacionades amb l'habitatge, d'acord amb el desplegament de la Llei del Dret a l'habitatge i també les línies d'ajuts del Pla per al dret a l'habitatge 2009-2012.
- Facilitem informació de les promocions d'habitatge de protecció oficial.
- Registrem d'entrada les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts que gestiona l'agència de l'habitatge de Catalunya, així com l'acarament i compulsa de documentació annexa que es presenta amb les sol·licituds.
- Realitzem la comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts que gestiona l'agència de l'habitatge de Catalunya amb la informació als sol·licitants dels requeriments o deficiències documentals.
- Donem atenció ciutadana i gestionem en l'àmbit de les inscripcions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb protecció oficial.
- Donem informació i assessorament sobre Ajuts per a l'accés a l'habitatge protegit, ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'habitatges, ajuts per al pagament dels lloguers, condicions d'habitabilitat dels habitatges.
- Realitzem promocions d'habitatges de protecció oficial en terrenys que l'Ajuntament té com a cessió d'aprofitament de sectors d'ús residencial.
- Gestionem el registre de sol·licitants d'habitatges de protecció oficial.
- Tramitem els expedients d'ajudes i de subvencions per a l'adquisició d'habitatges.
- Donem Informació sobre ajuts, subvencions i normativa relacionada amb habitatge.
- Promocionem i gestionem habitatges de protecció oficial ja sigui de lloguer o de compra a través de la societat municipal COMU Sant Quirze del Vallès S.L.

Informem de les activitats esportives adreçades a la gent gran: aiguagim i gimnàstica de manteniment

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.

2. Proporcionar informació completa, correcta i veraç i actualitzada sobre qualsevol dels serveis que prestem.

3. Tractar cada cas amb discreció i facilitat tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.

4. Les consultes presencials o telefòniques relacionades amb tràmits rebran resposta immediata. 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.

5. Les consultes efectuades a través de la bústia ciutadana o el correu electrònic de l'Oficina Local d'Habitatge tindran una primera resposta en un termini màxim de dos dies laborables, amb un seguiment posterior per part del personal tècnic.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Informeu-vos dels horaris d'atenció al públic, i de la documentació que cal aportar.

- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

OFICINA LOCAL D'HABITATGE / COMU SANT QUIRZE DEL VALLÈS S.L.
Avinguda Pau Casals, 72 – 82 (08192)
Tel. 937216800
comusl@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de persones inscrites al registre de sol·licitants d'Habitatges amb protecció oficial	73		
Nombre de sol·licituds d'ajuts o subvencions per al pagament del lloguer	79		
Nombre de consultes, visites ateses i tasques d'assessorament i d'informació en matèria d'habitatge.	3.543		
Registre d'entrada, revisió i trasllat de documents a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.	362		
Nombre de persones beneficiàries de pisos de protecció oficial en règim de lloguer.	60		

Servei de Joventut

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Joventut té com a objectiu principal atendre les necessitats a nivell informatiu, orientatiu i d'assessorament del col·lectiu de joves de Sant Quirze del Vallès, així com donar suport a les iniciatives que des d'aquest col·lectiu es gestin.

QUÈ FEM?

Treballem per afavorir l'emancipació i la cohesió juvenil tot proporcionant informació, orientació, assessorament, projectes, campanyes i serveis adequats a les seves necessitats.

QUÈ OFERIM?

Donem informació, orientació i assessorament sobre les temàtiques que més preocupen al jovent local:

- Lleure i cultura
- Educació i sortides professionals
- Tramitació dels carnets d'alberguista, ISIC i ITIC
- Treball i ocupació eines per a la recerca i la millora de la ocupabilitat, Educació i formació, Mobilitat juvenil.
- Salut i pràctica esportiva
- Informació sobre l'ocupació del temps lliure, vacances, viatges, intercanvis internacionals, cursos de monitors i monitores

Donem suport i recursos per accedir a una feina:

- Assessorament i orientació laboral en col·laboració amb el Servei d'Ocupació
- Orientació del pas de l'escola al treball: estudis, itineraris, beques formatives
- Assessorament per l'emprenedoria jove en col·laboració amb el Servei d'Emprenedoria

Promovem la participació i l'associacionisme del jovent local mitjançant:Assessorament i orientació laboral en col·laboració amb el Servei d'Ocupació

- La programació d'activitats diverses de caire cultural, lleure que garanteixin l'accés a la cultura i la creació del jovent local.
- Assessorem i acompanyem a les entitats juvenils i als grups de joves en els processos de creació i també en els seus projectes i propostes.
- Facilitant eines i recursos i informació com ara subvencions, beques i recursos existents.
- Fomentant la participació activa del jovent local en els diferents esdeveniments i actes significatius de Sant Quirze.

Promovem programes que fomentin les condicions de salut bàsiques per al jovent amb una adequada informació i amb diferents activitats, tallers i sessions al voltant de:

- Sexualitat segura
- Hàbits saludables
- Models de salut positius

Assessorament de recursos per accedir a un habitatge propi:

- Informant de temes relacionats amb l'habitatge
- Oferint informació dels ajuts i subvencions per accedir a un habitatge
- Facilitant informació sobre les borses de lloguer i promocions de protecció oficial.

RECURSOS I SERVEIS:

- Inscripció al Pla de garantia juvenil, informació i orientació dels programes derivats
- Connexió gratuïta a Internet: Ordinadors i wifi

- Espais de treball i reunions
- Borsa de classes de reforç
- Tramitació Carnets internacionals
- Aula d'estudi (en època d'exàmens)
- Descentralització del servei de joventut als instituts i al barri de Les Fonts

ESPAIS PARTICIPATIUS:

- Suport a entitats juvenils
- Suport a projectes i iniciatives juvenils

ACTIVITATS LÚDIQUES FORMATIVES I EDUCATIVES:

- Nit jove i Mou-te a la nit, enganxa't a l'esport
- Tallers, cursos i xerrades de formació
- Campanyes i activitats d'orientació i de sensibilització
- Cinema, jocs en xarxa, tallers, jornades, manualitats, teatre, jocs tradicionals i actuals,etc.

A QUI ENS ADRECEM?

- Joves de Sant Quirze del Vallès a partir de 12 anys de manera genèrica (quan inicien la seva etapa d'educació secundària obligatòria).
- Joves fins als 29 o 35 anys, dependent de l'àmbit de les polítiques de Joventut que es treballin: ocupació, habitatge, lleure, formació reglada, formació no reglada, salut.
- Associacions juvenils.
- Grups de joves sense personalitat jurídica.
- Entitats no juvenils que concentren molt jovent.
- Mares, pares i famílies.
- Agents socials vinculats a l'adolescència i la joventut
- Centres de secundària

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Donar resposta a les demandes i necessitats informatives que formulin els i les joves mitjançant els diferents canals que tenim disponibles en un termini màxim de dos dies.
2. Oferir una orientació personalitzada en temes d'ocupació i formació
3. Facilitar les eines i els recursos disponibles per promoure l'autonomia i l'emancipació del jovent local
4. Respondre les queixes i els suggeriments que arribin al servei en un termini inferior als quinze dies.
5. Realitzar i consolidar periòdicament el programa Nit Jove i Tarda Jove amb l'objectiu de promoure oci alternatiu
6. Programar anualment el cicle d'activitats Fes Estiu al Canya Jove, com a proposta de lleure alternatiu.
7. Adaptar els diferents programes existents a les necessitats vives i creixents del col·lectiu juvenil.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Ens adreceu les vostres propostes d'activitats.
- Avalueu les nostres actuacions.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE JOVENTUT CANYA JOVE
Centre Cívic Masia Can Feliu
C/ Eduard Toldrà, s/n
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00 ext. 5600
canyajove@santquirzevalles.cat
www.facebook.com/canyajove.santquirzevalles

Horari: Dimarts, dijous i divendres de 10 a 13 h.
De Dilluns a dijous de 16 a 20 h.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE JOVENTUT CANYA JOVE A LES FONTS
Centre Cívic Torre Julià
C/ Josep Mitats, 10
08194 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 784 01 36
canyajove@santquirzevalles.cat
www.facebook.com/canyajove.santquirzevalles

Horari: 2n i 4t divendres de mes de 16.30 a 19.30 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'assessoraments en matèria de participació	72		
Nombre de joves atesos	2.647		
Nombre de joves participants a les activitats	1.096		
Nombre de consultes respostes.	701		
Nombre d'assessoraments en matèria d'ocupació	270		
Nombre d'activitat lúdiques formatives i educatives realitzades.	112 (3 formatives / 46 lúdiques / 63 educatives)		

Llicències d'obres i Activitats

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Obres i activitats és l'encarregat d'informar i tramitar les llicència i comunicacions d'obres o d'activitats econòmiques. Facilitem els impresos i la informació de totes les passes que cal seguir, així com dels terminis i documentació necessària per completar la seva tramitació, i realitzem les inspeccions i els informes corresponents per atorgar les llicències.

QUÈ FEM?

Treballem per garantir que les llicències, tant d'obres com d'activitats econòmiques, que es facin al municipi, i altres tràmits compleixen la normativa vigent.

QUÈ OFERIM?

- Informem de la documentació i del tràmit a seguir per a la concessió de la llicència o comunicació (terminis, estat del tràmit, pagament de les taxes...) mitjançant diversos canals: Presencial, telefònic o mitjançant el web municipal.

- Oferim informació urbanística que afecta a cada zona del municipi i facilitem la normativa municipal especifica, plànols d'emplaçament, etc..., de forma presencial, telefònica o fent la consulta per correu electrònic: informacióurbanistica@santquirzevalles.cat

- Elaborem certificats urbanístics, detallant les característiques o condicions urbanístiques d'una finca concreta, any de concessió llicència d'obres i posteriors reformes, estat legal relatiu al planejament urbanístic, usos admesos i les possibles afectacions aplicables a una finca o a un sector de sòl, ...

- Oferim assessorament tècnic sobre els projectes que es voler dur a terme per poder agilitzar la presentació de la documentació de forma correcta.

- Autoritzem les ocupacions de via pública relacionades amb obres o activitats, com ara sacs de runes, bastides, elevadors o derivats d'una obra.

- Expedim els certificats d'aprofitament urbanístic, d'antiguitat i legalitat, d'innecesarietat de la llicència de parcel·lació o de numeració d'habitatges.

- Realitzem els requeriments d'esmena i la concessió de llicències als titulars

- Iniciem expedients sancionadors en cas de realitzar obres o iniciar l'activitat sense el corresponent permís.

A QUI ENS ADRECEM?

A tota persona física i/o jurídica que necessita autorització per a la realització d'obres al municipi o vulgui implantar una nova activitat, transmissió o realitzar modificacions substancials de les ja existents.

EL NOSTRE COMPROMÍS

Per Obres:

1. Resoldre els expedients per a obres sense projecte en un termini inferior a 30 dies.

2. Resoldre els expedients per a obres amb projecte en un termini inferior a 60 dies en el 90% de les sol·licituds.

3. Resoldre la pròrroga de la llicència d'obres en un termini inferior a 30 dies.

4. Donar informació urbanística general immediata, dins de l'horari establert.

5. Oferir informació tècnica sobre projectes, prèvia a la presentació de les sol·licituds, en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la demanda i ho fem de forma presencial.

6. Informar sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació de l'expedient en un termini màxim de 24 hores des de la recepció de la demanda i mitjançant tots els canals disponibles, de forma presencial, telefònica o per correu electrònic.

7. Respondre les queixes que es formulin a través d'instància via Registre General en un termini màxim de 15 dies hàbils.

8. Realitzar les inspeccions resultants de denúncies en un termini màxim de 15 dies hàbils, per valorar si esdevé infracció o no i si cal iniciar expedient sancionador.

Per activitats:

1. Realitzar la inspecció inicial per verificar el compliment de la normativa i que es disposa del certificat tècnic i la resta de documentació es realitzarà en 15 dies, quan l'activitat sigui en règim de Declaració responsable o Comunicació prèvia.

2. Notificar el procediment d'esmena de deficiències al titular o representat legal en un termini de 10 dies.

3. Trametre la documentació a l'Oficina de la Generalitat amb la màxima celeritat, quan l'activitat necessiti informe previ d'incendis.

4. Informar sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències o comunicació i sobre l'estat de tramitació de l'expedient a instància del titular de forma presencial, telefònica o per correu electrònic.

Comunicacions d'ocupació de via pública:

1. Informar a la Policia Local de l'ocupació en un termini de 2 dies.

2. Facilitar la informació del tràmit en el moment de la sol·licitud de la llicència / comunicació d'obres.

Certificats urbanístics:

1. Elaborar el certificat sol·licitat i trametre'l a l'interessat en el termini d'1 mes.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Feu les consultes prèvies necessàries, tant al tècnic com al servei d'informació urbanística, abans de tramitar la sol·licitud i així la documentació que s'aporti serà la correcta.

- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

REGIDORIA DE TERRITORI I MEDI AMBIENT
C/ Pau Casals, 72 – 82
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
territori@santquirzevalles.cat
Horari: De dilluns a dijous de 9 a 14 hores

Per informació urbanística
Telèfon: 937216800
informaciourbanistica@santquirzevalles.cat

Horari: Dilluns a dijous d' 11 a 14 hores

INDICADORS DEL SERVEI DE LLICÈNCIES D'OBRES I ACTIVITAT

	2016	2017	2018
Nombre de llicències d'obres atorgades.	180		
Nombre de llicències d'activitats atorgades.	3		
Nombre de sol·licituds de comunicacions prèvies.	257		

Comunicacions prèvies obres: 199
Comunicacions prèvies activitats: 58

Servei de Medi Ambient

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Medi Ambient té la funció de gestionar les competències municipals en matèria de medi natural, fauna, sostenibilitat, contaminació i sensibilització ambiental.

QUÈ FEM?

Des d'aquest servei es desenvolupen les tasques de conservació del medi natural, prevenció d'incendis forestals, autoritzacions de crema, control de la fauna salvatge i domèstica, inclòs el cens d'animals domèstics i llicències de gossos potencialment perillosos, actuacions contra el canvi climàtic, control de la contaminació i de les plagues ambientals, seguiment de les variables meteorològiques, regulació de l'horta urbana i gestió de qualsevol altra matèria que pugui afectar el medi del municipi.

QUÈ OFERIM?

Els serveis que s'ofereixen s'agrupen en 4 blocs que inclouen el medi natural, les variables ambientals, la fauna urbana i plagues i la sostenibilitat i sensibilització ambiental.

MEDI NATURAL

- Realitzem actuacions de prevenció d'Incendis forestals a camins forestals, punts d'aigua, franges de protecció, vigilància forestal i gestió de l'Associació de Defensa Forestal (ADF).
- Realitzem el control de les actuacions en el medi natural com són les tallades d'arbres, les autoritzacions per activitats en rieres i torrents i les activitats de lleure.
- Netegem el medi natural mitjançant l'eliminació dels abocaments de residus i desbrossades selectives.
- Realitzem el control de fauna salvatge, especialment els senglars, i seguiment de l'activitat de caça.
- Gestionem el manteniment i neteja d'espais naturals urbans especialment rieres, torrents i zones properes.
- Gestionem les zones municipals amb horta en compatibilitat amb l'ecosistema de riera.
- Prevenció del risc de riuades.
- Proposem i canalitzem els acords de la Comissió per a la protecció del medi natural i de la serra de Galliners per garantir l'execució de les mesures que es proposin.

VARIABLES AMBIENTALS

- Realitzem el seguiment de la qualitat de l'aire mitjançant avisos i mesures de la contaminació atmosfèrica així com vigilància de la contaminació odorífera.
- Tramitem informes sobre fenòmens meteorològics com temporals, ventades, etc.
- Realitzem el seguiment de la qualitat de l'aigua de torrents, rieres i fonts naturals i participem en el Consorci per a la Defensa de la conca del riu Besòs, i en els convenis de col·laboració amb Sabadell i Terrassa per a la gestió de les aigües residuals.

FAUNA URBANA I PLAGUES

- Gestionem la fauna urbana mitjançant el cens d'animals domèstics, les llicències per a la tinença de gossos potencialment perillosos, les campanyes de tinença responsable i el servei de recollida d'animals abandonats o perduts inclosos els animals exòtics. També s'inclou la gestió dels nuclis zoològics i les actuacions de protecció de l'abella de la mel.
- Realitzem el control integrat de plagues específiques en coordinació amb Salut Pública, principalment el mosquit tigre, la processionària del pi, les vespes i els tèrmits.

SOSTENIBILITAT I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

- Realitzem i participem en accions de sensibilització vers el medi ambient mitjançant convenis amb entitats ambientals, la col·laboració amb els centres educatius del municipi i la promoció d'activitats de l'Ajuntament relacionades amb el medi ambient.

- Establim els criteris ambientals per a l'actuació municipal i seguiment dels compromisos del municipi vers la reducció d'emissions de CO2 (Pacte d'Alcaldes/ses).

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Conservar el medi natural realitzant desbrossades selectives i neteges de residus periòdiques amb freqüència mínima anual a tots els espais, rieres, torrents i camins del municipi.

2. Contribuir a la sensibilització ambiental mitjançant la col·laboració amb les entitats i publicant periòdicament informació sobre l'activitat del servei als canals de comunicació municipals.

3. Atorgar les llicències de tinença i conducció de gossos potencialment perillosos en un termini màxim de 45 dies, fer-ne el seguiment i requerir la seva obtenció a qui no en disposi.

4. Mantenir actualitzat el cens d'animals domèstics i realitzar les altes i baixes comunicades en el termini de 15 dies.

5. Respondre els dubtes i qüestions rebudes presencialment, per telèfon o mitjançant les xarxes socials en un termini màxim de 48 hores.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Respecteu el medi.

- Comuniqueu al Servei de Medi Ambient qualsevol incidència que considereu que pugui afectar el medi.

- Si teniu gos, gat o fura, censeu-lo a l'Ajuntament, és obligatori i necessari per al control de la fauna. Si teniu un gos potencialment perillós cal que sol·liciteu la llicència municipal.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts, especialment per mitjans electrònics per garantir la celeritat en la resposta.

DADES DE CONTACTE

REGIDORIA DE TERRITORI I MEDI AMBIENT
Av. Pau Casals, 72 – 82
08192 Sant Quirze del Vallès
Telèfon 937216800

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores
Adreça electrònica: territori@santquirzevalles.cat

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'actuacions de neteja i desbrossaments realitzats.	29		
Nombre de llicències de tinença i conducció de gossos potencialment perillosos tramitades.	15		
Nombre d'animals domèstics censats.	155		
Nombre d'actuacions de control de la fauna salvatge.	17		

Servei a l'Ocupació

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei a l' Ocupació té com a objectiu millorar la capacitat d'inserció laboral de tots aquells ciutadans i ciutadanes que s'adrecin al servei amb la intenció d'aconseguir un lloc de treball, de la mateixa manera que oferir a les empreses la gestió d'ofertes de treball que es puguin generar, d'una manera ràpida i personalitzada, proporcionant persones candidates que s'adaptin a un perfil sol·licitat.

QUÈ FEM?

Treballem per oferir un servei integral d'orientació i assessorament en el camp de l'ocupació al municipi per a les persones que busquen feina o un canvi professional, així com a les empreses que requereixen cobrir llocs de treball.

QUÈ OFERIM?

- Realitzem la inscripció a la borsa de treball municipal gestionada a través de XALOC, de la Diputació de Barcelona. Les persones usuàries poden participar no tant sols de les ofertes gestionades per Sant Quirze sinó també de les gestionades per altres municipis de la província de Barcelona.
- Posem en contacte empreses i treballadors gestionant ofertes de treball de les empreses de forma ràpida i personalitzada, oferint persones candidates òptimes per als perfils sol·licitats.
- Acollim i assessorem les persones que busquen feina.
- Oferim formació en competències per a la recerca adequada a les persones en recerca de llocs de treball de manera que puguin millorar les seves opcions d'ocupació.
- Donem recursos per a la recerca de feina de forma personalitzada i adequada a cada persona.
- Gestionem les ofertes de feina de les empreses, comerços i autònoms per buscar el candidat més idoni.
- Incentivem la inserció laboral dels joves menors de 30 anys que ni estudien ni treballen.
- Assessorament en tècniques de recerca de feina, formació i orientació laboral.
- Assessorament en formació en diverses competències: noves tecnologies, màrqueting personal, coneixement del mercat del treball, etc).
- Gestionem les ofertes de feina permanentment actualitzades del municipi i la comarca.
- Posem a l'abast de la ciutadania l'espai Club de la feina amb diaris, ordinadors, telèfon, impressora i accés a Internet.
- Com a membre col·laborador d'ACTIC, acollim les persones que volen realitzar l'examen d'acreditació de competències digitals a Sant Quirze del Vallès.
- Informem i orientem en les acreditacions de competències per a l'assoliment de certificats de professionalitat en les fases d'informació, inscripció i documentació personal participant.
- Cerquem, sol·licitem i gestionem les subvencions que permeten el desenvolupament de projectes adreçats a la millora de l'ocupació.

A QUI ENS ADRECEM?

A les persones de Sant Quirze del Vallès desocupades que vulguin aconseguir un lloc de treball, als treballadors que vulguin millorar el seu lloc d'ocupació o la seva qualificació professional i a les empreses, comerços, particulars o autònoms que ofereixin ofertes de treball.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
2. Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.

3. Tractat cada cas amb discreció i facilitat tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.

4. Informar dels recursos formatius i ocupacionals del servei.

5. Donar resposta en un termini de cinc dies a les persones que es vulguin donar d'alta o registrades que s'hagin interessat en una o més ofertes de treball o accions formatives i que compleixin els requisits especificats en cada cas.

6. Presentar a les empreses candidats per a cada oferta de treball en un termini màxim de cinc dies hàbils, en el cas de no existir cap candidat adient comunicar-ho a l'empresa en el mateix termini.

DADES DE CONTACTE

DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I LOCAL
Av. del Vallès, 97-99 Planta -1 (Edifici Can Tuset)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800 Ext. 4112
ocupacio@santquirzevalles.cat
Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores

CENTRE CÍVIC TORRE JULIÀ
Passeig del Ferrocarril s/n
08194 Les Fonts Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800 Ext. 4112
ocupacio@santquirzevalles.cat
Horari: Concertant cita prèvia

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Informeu-vos dels horaris del servei, i de la documentació que cal aportar per inscriure's a la Borsa de treball.
- Les empreses que vulguin publicar una oferta de treball informeu-vos de la documentació que cal aportar per fer-ho.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.
- Manteniu actualitzades les dades del vostre currículum.
- Utilitzeu l'Espai del Club de la feina i deixeu-lo igual que l'heu trobat.
- No feu un mal ús dels recursos informàtics.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de noves persones inscrites	195		
Nombre d'ofertes gestionades	134		
Percentatge de cobertura ofertes (persones contractades)	63,43%		
Nombre d'orientacions individuals	256		
Nombre de persones ateses al Club de Feina	350		
Nombre de persones que troben feina (no directament relacionades amb les ofertes gestionades)	508		
Nombre de cursos realitzats	8		
Nombre de persones que han participat en formació.	186		
Nombre projectes desenvolupats [1]	13		
Subvencions gestionades [2] (per un import de 345.909,09 €)	12		

[1] Generalitat: Treball i Formació (Plans Oc.)
Generalitat: Mesures actives inserció PIRMI's (MARMI)
Generalitat-CC: Treball i Formació PIRMI's (Plans Oc.)
Generalitat-CC: Fem ocupació per joves 2016
Generalitat-CC: Joves per l'Ocupació 2016
Generalitat-CC: Programa Integral 2016
Diputació: Recull activitats (accions formació)
Diputació: "Programa complementari de foment a l'Ocupació i de suport a la integració social Plans Ocupació"
Diputació: MetallVallès II (Conjunta Sabadell, Barberà i Castellar)
Generalitat: Joves en pràctiques
Generalitat-CC: Treball i Formació no perceptors i PIRMI's (Plans Oc.)
Generalitat: Centre col·laborador de l'ACTIC
Generalitat: Assessorament Acredita't - ICQP

[2] Generalitat: Treball i Formació (Plans Oc.)
Generalitat: Mesures actives inserció PIRMI's (MARMI)
Generalitat-CC: Treball i Formació PIRMI's (Plans Oc.)
Generalitat-CC: Fem ocupació per joves 2016
Generalitat-CC: Joves per l'Ocupació 2016
Generalitat-CC: Programa Integral 2016
Diputació: Recull activitats (accions formació)
Diputació: "Programa complementari de foment a l'Ocupació i de suport a la integració social Plans Ocupació"
Diputació: MetallVallès II (Conjunta Sabadell, Barberà i Castellar)
Diputació: Finançament serveis locals ocupació
Generalitat: Joves en pràctiques
Generalitat-CC: Treball i Formació no perceptors i PIRMI's (Plans Oc.)

Servei de Parcs, Jardins i Via Pública, Mobilitat i Serveis

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei de Parcs, Jardins, Via Pública, Mobilitat i Serveis té com a objectiu principal mantenir, conservar i adequar els equipaments i espais públics urbans perquè la ciutadania els pugui utilitzar en òptimes condicions.

QUÈ FEM?

Treballem per mantenir en bones condicions d'ús els espais públics i els edificis municipals i optimitzar el bon estat de la via pública. Ho fem amb personal de l'Ajuntament (personal tècnic, administratiu i d'oficis) i també amb contractes de serveis amb empreses externes.

QUÈ OFERIM?

- Mantenim, conservem i adeqüem: carrers, places, jardins, espais naturals urbans, arbrat viari, clavegueram, mobiliari urbà, jocs infantils, senyalització horitzontal i vertical i enllumenat públic.
- Mantenim els edificis i equipaments municipals (excepte els centres d'ensenyament).
- Mantenim i reparem els aparells contra incendis i contra intrusió, els ascensors i els vehicles municipals.
- Gestionem els serveis de recollida selectiva dels residus municipals, la neteja dels espais públics i la Deixalleria municipal.
- Gestionem el servei d'abastament d'aigua potable.
- Gestionem el transport públic i la mobilitat. Inclosa la gestió del servei públic de viatgers (taxis i autobús).
- Donem suport logístic als actes públics organitzats per l'Ajuntament o per les entitats.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Anunciar amb una antelació mínima de 24 hores les afectacions a la via pública o al transport públic pels treballs de manteniment dels espais públics. Segons l'afectació, la comunicació podem fer-la via web municipal i amb notificació als establiments, comerços i domicilis de les persones residents a la zona.
2. Reparem, posem protecció o retirem mobiliari urbà i/o jocs infantils amb desperfectes greus que impliquen risc per a les persones en un termini màxim de 24 hores en dies feiners, des de la notificació de la incidència.
3. Comunicar les incidències en l'enllumenat urbà a l'empresa que realitza el manteniment en un termini no superior a 24 hores en dies feiners, des de hem rebut la incidència.
4. Recollir tots els mobles o andròmines que prèviament s'han sol·licitat en els terminis establerts.
5. Mantenir actualitzada al web municipal la informació de transports públics del municipi i del servei de recollida selectiva dels residus municipals.
6. Contestar els avisos, les queixes i els suggeriments en un temps no superior a dues setmanes.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Quan observeu qualsevol anomalia en l'enllumenat públic, en la senyalització viària o en el mobiliari urbà, aviseu-nos per qualsevol dels mitjans que teniu a la vostra disposició.
- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora a través dels sistemes establerts.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de queixes rebudes (Provinents d'instàncies i mails. Resta facebook/twiter)	153		
Nombre de queixes gestionades	153		
Nombre de reparacions de mobiliari urbà	75		
Nombre de reparacions d'enllumenat públic.	556		
Nombre de reparacions de manteniment edificis	1.607		
Nombre d'actuacions manteniment de la via pública	457		

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE PARCS, JARDINS I VIA PÚBLICA, MOBILITAT I SERVEIS
Plaça de la Vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
viapublica@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

DADES ANUALS RELACIONADES AMB LA GESTIÓ DELS RESIDUS

Residus:

- Quilos per habitant i dia
- Matèria orgànica
- Vidre
- Paper i cartró
- Envasos
- Voluminosos
- Fracció Vegetal
- Piles
- Medicaments
- Tèxtil

Altres residus deixalleria

Servei de Planejament

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Planejament és l'encarregat de dur a terme el desenvolupament urbanístic del municipi. previst en el planejament. El planejament urbanístic comprèn el conjunt d'instruments tècnics i normatius que es redacten per ordenar l'ús del sòl i per regular i establir el model de municipi.

El principal instrument d'ordenació urbanística integral del territori és el pla d'ordenació urbanística, al qual li correspon, entre d'altres, classificar el sòl, definir el model d'implantació urbana i concretar les determinacions per al desenvolupament urbà.

QUÈ FEM?

Duem a terme les accions necessàries per garantir el desenvolupament urbanístic del municipi. Predeterminem com i quins han de ser els espais necessaris, les construccions públiques i privades, o les infraestructures per garantir les necessitats de la població.

QUÈ OFERIM?

- Redactem i tramitem les diferents figures del Planejament per tal de desenvolupar el sòl.
- Regulem el contingut del dret de la propietat del sòl (mitjançant la regulació de manera vinculant i precisa de l'espai).
- Aconseguim la transformació física de l'espai a través de les activitats urbanitzadora i edificatòria.
- Informem respecte a la classificació del sòl, usos i normes urbanístiques.
- Informem sobre la redacció i tramitació de les figures del Planejament.
- Afavorim la participació de la ciutadania en les tramitacions en curs.
- Publiquem tota la informació del planejament vigent i en curs al web municipal.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Fomentar la participació de la ciutadania en la transformació del municipi.
2. Donar la major transparència al procés d'aprovació del planejament tramitat.
3. Complir terminis d'aprovació i exposicions públiques.
4. Resoldre totes les al·legacions que es realitzin, en el termini establert, i les tenim en compte.
5. Publicar al web tot el planejament en curs i el procés d'aprovació i el mantenim actualitzat.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Consulteu el web municipal per descarregar els projectes de planejament i trobar la informació sobre la seva aprovació.
- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

REGIDORIA DE TERRITORI I MEDI AMBIENT
C/ Pau Casals, 72 – 82
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
territori@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a dijous de 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'expedients tramitats	34		

Policia Local

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

La Policia Local és el cos de seguretat més proper als ciutadans i ciutadanes i coneixedor de les especificitats pròpies del municipi, la qual cosa ens permet dotar-nos d'una visió estratègica i transversal de les necessitats existents per a poder anticipar-nos i preveure accions que permetin assolir el nostre principal objectiu d'assegurar el lliure exercici dels drets i llibertats de la ciutadania de Sant Quirze del Vallès.

Aquesta Carta de Serveis presenta, per una banda, tots els serveis que des de la Policia Local es presten als ciutadans i ciutadanes; per l'altra, concreta els compromisos de qualitat que s'ofereixen, expressant la voluntat de portar a la pràctica, amb la màxima eficàcia i a través del compromís públic, els principis de l'actuació policial.

QUÈ FEM?

Vetllem pels drets i les llibertats dels ciutadans i ciutadanes, preservem la convivència i fomentem la cohesió social.

La implicació social, la presència en el territori, la proximitat a la ciutadania i la voluntat de servei són els criteris que han de permetre oferir una resposta adequada a les demandes i necessitats ciutadanes, i configuren la tasca policial com una activitat de servei públic.

QUÈ OFERIM?

En l'àmbit de la Unitat de Convivència:

- Gestionem de forma directa i personalitzada els problemes i conflictes entre veïns del municipi.
- Treballem des de la supervisió i el diàleg, mitjançant el seguiment i contacte permanent amb les parts en conflicte i, acudim a la mediació, en cas de necessitat, per a arribar a solucions òptimes, de forma que no esdevinguin litigis judicials, administratius i/o d'ordre públic.

En l'àmbit de l'Atenció a la Víctima:

Gestionem de forma directa i personalitzada els problemes i conflictes entre veïns del municipi.

- Oferim un punt d'atenció per a aquelles persones residents al municipi que pateixen situacions generades per maltractaments, tant a l'àmbit familiar, com per violència de gènere, el qual forma part de la Xarxa d'Atenció Social Primària de Sant Quirze del Vallès i segueix el Protocol d'actuació en temes de maltractaments i violència familiar.
- Atenem a la víctima que ha patit una experiència traumàtica de maltractaments.
- Assessorem sobre els recursos existents davant la situació de violència, en l'àmbit jurídic, psicològic i social.
- Valorem la situació de perill per a preservar la integritat física de la víctima i la dels seus fills.
- Gestionem l'assistència sanitària en els casos que sigui necessari.
- Fem seguiment personalitzat i control d'actuacions i mesures cautelars establertes per l'autoritat judicial en coordinació amb el Grup d'Atenció a la Víctima (GAV) del cos de Mossos d'Esquadra.
- Realitzem la intervenció integral i coordinada amb els àmbits de l'educació, la justícia, els recursos socials i el treball.

En l'àmbit de la Policia Administrativa:

- Supervisem el correcte compliment de l'ordenament jurídic, especialment la normativa municipal: reglaments, ordenances, resolucions i altres disposicions, que harmonitzen l' interès privat, públic i general.
- Vetllem per l'adequat ús de les vies i espais públics i prevenim la comissió d'infraccions administratives, mitjançant les tasques d'inspecció i, si s'escau, de denúncia.

En l'àmbit de la seguretat viària:

- Treballem en l'ordenació, vigilància i regulació del trànsit en el municipi, la qual cosa implica el control de vehicles i de conductors per tal d'afavorir la seguretat de tots els usuaris de les vies, a través d'accions de caràcter preventiu, assistencial i sancionador.
- Impulsem mesures per reduir els accidents de trànsit i la seva lesivitat.
- Prestem auxili i instruïm els atestats per accidents de trànsit.
- Assistim els usuaris de les vies mitjançant la retirada de vehicles quan obstaculitzin, dificultin o posin en perill la circulació.
- Instem l'adequació de la via pública per a aquelles persones amb mobilitat reduïda.
- Garantim la seguretat viària durant la realització d'activitats a la via pública
- Realitzem anualment el programa "Educació per la Mobilitat Segura", del qual participen tots els centres educatius del municipi.

En l'àmbit de la seguretat ciutadana:

- Treballem per garantir el lliure exercici dels drets i llibertats de la ciutadania que l'ordre jurídic reconeix i empara, mitjançant la prevenció i persecució de les infraccions.
- Recollir les denúncies de la ciutadania.
- Vetllem per la protecció de les persones i llurs béns.
- Col·laborem i coordinem actuacions amb d'altres cossos policials i amb l'autoritat judicial Col·laborem i coordinem actuacions amb d'altres cossos policials i amb l'autoritat judicial.
- Preservem la utilització pacífica de les vies, espais i altres béns destinats a l'ús i gaudi públics.
- Prevenim la comissió de delictes.
- Establim estratègies de seguretat per a col·lectius específics com, per exemple, els comerciants.

En l'àmbit de la Policia Assistencial:

- Vetllem pel benestar de les persones grans en moments de climatologia extrema o qualsevol altra situació de vulnerabilitat
- Protegim i posem a disposició dels tutors legals els menors en situació de risc.
- Atenem de forma especial els col·lectius més vulnerables i les víctimes d'il·lícits penals.

A QUI ENS ADRECEM?

A tota la ciutadania de Sant Quirze del Vallès i a totes aquelles persones que visiten el municipi.

EL NOSTRE COMPROMÍS

Atenció a la víctima

1. Assistir, donar suport i assessorar les víctimes de maltractaments, amb total confidencialitat i prioritat.
2. Realitzar el seguiment i derivar la víctima, quan sigui necessari, a altres serveis especialitzats.

Unitat de convivència

1. Oferir contacte directe i atenció personal, realitzant les inspeccions i comprovacions que siguin necessàries, per mediar en els conflictes derivats de la convivència veïnal.
2. Disposar de canals de comunicació permanents fins a la resolució del conflicte.

Policia administrativa

1. Traslladar-nos, a demanda del ciutadà o ciutadana, al lloc requerit, a fi de comprovar les infraccions per incompliment de les normatives administratives, així com denunciar-les, si s'escau.

Seguretat viària

1. Donar assistència a les víctimes d'accident de trànsit, en un màxim de 10 minuts, en cas d'accident greu i, en qualsevol cas, protegir la resta de persones usuàries i restablir el trànsit al més aviat possible, informant les parts respecte de les gestions administratives que cal dur a terme.

2. En cas de comunicació que un vehicle obstaculitza greument la circulació de vehicles o vianants, realitzem la retirada en un màxim de 45 minuts, des del moment de l'avís.

3. En el cas de vehicles presumptament abandonats, quan representin un risc per a la seguretat, ens comprometem a retirar-los en un màxim de 24 hores. Pel que fa a la resta de vehicles en circumstàncies similars, quan es comprovi que realment es troben fora d'ús, la retirada es farà en un termini de 60 dies, sempre d'acord amb els supòsits recollits a la normativa vigent.

4. Implementar els estacionaments per a persones amb mobilitat reduïda, al lloc més adient, a sol·licitud de l'usuari, en termini màxim de 2 mesos.

5. Participar en el desenvolupament de les accions de millora de la mobilitat al municipi.

6. Realitzar controls preventius per a millorar la seguretat viària.

7. Impartir la formació adequada per a conscienciar i millorar la mobilitat segura, a diferents col·lectius

8. Realitzar la protecció escolar dels centres educatius del municipi

Seguretat ciutadana i oficina de denúncies

1. Recollir i tramitar les denúncies penals de qualsevol ciutadà o ciutadana, aportant-li la informació necessària, garantint la confidencialitat de les dades personals, durant les 24 hores del dia i cada dia de l'any.

2. Actuar de forma immediata i adequada, en cas de situació greu que requereixi intervencions d'urgència, en un termini màxim de 10 minuts.

3. Realitzar controls preventius per a reduir els delictes, especialment els patrimonials

4. Establir estratègies i acords de coordinació amb la resta d'operadors de seguretat

5. Atendre de forma immediata i preferent aquelles persones que hagin estat víctimes de delictes violents, i oferir-los protecció i orientació adequada i específica a la situació viscuda.

6. Coordinar, amb agilitat i rapidesa, les denúncies o fets rellevants, fent l'oportuna difusió a la resta d'operadors de seguretat, per facilitar-ne la resolució.

7. Visitar anualment tots els comerços per mantenir actualitzades les seves dades de contacte, informar-los de les accions preventives que poden realitzar en moments d'especial risc per al seu negoci i rebre les seves inquietuds i demandes

Policia assistencial

1. Atendre qualsevol menor en situació de desemparo o risc, garantint la seva seguretat i protecció

2. Fer actuacions de seguiment de les persones grans, i altres col·lectius, activant els protocols, administracions i institucions que siguin necessaris en cada cas

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Qualsevol ciutadana o ciutadà que estigui en desacord, tingui queixa o agraïment per alguna actuació, gestió o treball realitzat per aquesta Policia, agrairem que ens ho comuniqui en la forma que estimi més adient, amb el nostre compromís de donar resposta i tractar el tema de forma personalitzada i confidencial.

DADES DE CONTACTE

POLICIA LOCAL
Ronda de Santa Julita, 71
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 68
Fax: 93 721 35 07
policialocal@santquirzevalles.cat

Horari: 24 hores

Telèfon d'emergències: 112
És gratuït, està disponible les 24 hores del dia i operatiu en l'àmbit de la Unió Europea

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de persones ateses al Servei d'Atenció a la Víctima	39		
Nombre d'expedients relacionats amb convivència ciutadana	18		
Nombre d'actes per infraccions administratives	117		
Nombre d'accidents de trànsit	171		
Nombre de vehicles retirats de la via pública i tipologia	117		
Nombre de denúncies de trànsit i tipologia	596		
Nombre de controls preventius de trànsit	408		
Nombre de denúncies penals	964		
Nombre de controls preventius de seguretat ciutadana	945		

Protecció Civil

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Protecció Civil és el que treballa per prevenir situacions de risc per a la població i en cas que es produïssin, minimitzar-ne les conseqüències.

QUÈ FEM?

Gestionem els diferents plans d'emergència municipals: Pla Bàsic d'Emergències Municipal (PBEM) Plans d'Actuació Municipal (PAM) Plans Específics Municipal (PEM), Plans d'Autoprotecció (PAU)

QUÈ OFERIM?

- Activem les diferents fases dels plans segons el tipus d'emergències.
- Contestem les al·legacions dels Plans d'Autoprotecció d'activitats d'altres municipis que afecten al nostre municipi.
- Tramitem les homologacions dels Plans d'Autoprotecció de les activitats del nostre municipi.
- Ens comuniquem amb el CECAT.
- Informem de la documentació i del tràmit a seguir per a la tramitació dels Plans d'Autoprotecció.
- Assessorem les activitats que es trobin dins del catàleg d'activitats del decret 30/32015.

A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Facilitar informació detallada, clara i entenedora dels diferents plans de protecció civil municipal.
2. Realitzar inspeccions prèvies a la realització d'activitats, per verificar el compliment de les mesures d'autoprotecció, d'acord amb la normativa vigent.
3. Treballar de forma coordinada amb la Generalitat de Catalunya en l'activació dels plans d'actuació segons el tipus d'emergència.
4. Fer divulgació a la població de les situacions d'emergència mitjançant el web municipal.
5. Realitzem els PAU's, PEM's de les activitats municipals i actualitzem els PAM's del municipi.
6. Homologar els PAU's de les activitats amb interès municipal que estiguin dins del catàleg dels decret 30/2015.
7. Assessorar a les activitats sobre els seus plans d'autoprotecció
8. Planificar i prevenir emergències.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat us demanem la vostra col·laboració:

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

REGIDORIA DE TERRITORI I MEDI AMBIENT
C/ Pau Casals, 72 – 82
08192 Sant Quirze del Vallès
protecciocivil@santquirzevalles.cat

Horari: de dilluns a dijous de 9 a 14 h

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de plans d'autoprotecció anuals	7		
Nombre d'inspeccions realitzades relacionades amb activitats	70		
Nombre d'emergències activades per any.	2		
Comunicats del CECAT	188		

Servei de Salut Pública

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Salut Pública és l'encarregat de la gestió dels aspectes de protecció i promoció de la salut per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans de Sant Quirze del Vallès.

QUÈ FEM?

Respecte a la protecció de la salut: prevenim la salut dels ciutadans de Sant Quirze del Vallès portant a terme actuacions de vigilància i control sanitari a l'àmbit de la sanitat ambiental (gestió del risc per a la salut pel que fa a les aigües de consum públic, la gestió del risc per a la salut als equipaments públics i als llocs habitats, la gestió del risc per a la salut derivats de les plagues urbanes), a l'àmbit de la seguretat alimentària i la gestió del risc per a la salut de les activitats de tatuatge, micropigmentació i pírcing.

Respecte a la promoció de la salut: desenvolupem programes de prevenció i promoció de la salut, de manera transversal amb altres serveis municipals, destinats a diferents col·lectius per fomentar i promoure hàbits de vida saludables a l'àmbit de l'alimentació, activitat física, sexualitat i afectivitat i drogues, entre d'altres.

QUÈ OFERIM?

Respecte a la protecció de la salut:

- Realitzem el control de les aigües de consum públic (aigua de xarxa, aigua de fonts naturals, etc).
- Realitzem la vigilància i el control sanitari de les piscines d'ús públic.
- Gestionem la prevenció i control de la legionel·losi de les instal·lacions susceptibles de risc.
- Duem a terme inspeccions per comprovar l'estat de les condicions higienicosanitàries en habitatges com en indrets no habitats (solars, etc).
- Autoritzem sanitàriament i realitzem el control sanitari dels establiments que realitzen pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing donat el seu risc sanitari.
- Realitzem la vigilància i control sanitari dels establiments alimentaris del municipi en funció del seu risc sanitari i d'acord amb el Programa de Seguretat Alimentària. Aquesta actuació inclou el control de les parades alimentàries dels mercats no sedentaris del municipi.
- Realitzem la gestió del risc per a la salut derivat de les plagues urbanes (desratització, desinsectació). Realitzem el control de la seva proliferació mitjançant la lluita integrada adaptada a cada tipus de plaga (actuacions sistemàtiques en edificis municipals i via pública i actuacions a demanda).
- Informem i promovem l'educació sanitària mitjançant cursos de formació.

Respecte a la promoció de la salut:

- Gestionem el programa d'atenció comunitària municipal: on establim les diferents línies d'actuació de prevenció i promoció de la salut destinats a diferents col·lectius per fomentar i promoure hàbits de vida saludables a l'àmbit de l'alimentació, activitat física, sexualitat i afectivitat i drogues, entre d'altres.

A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes de Sant Quirze del Vallès i/o empreses i/o administració pública.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Garantir la salut pública dels ciutadans de Sant Quirze del Vallès dins del marc competencial que estableix la llei 18/2009, de salut pública de Catalunya.
2. Atendre les demandes dels ciutadans de manera immediata, en el cas de les urgències, o bé en un termini d'una setmana.

3. Atendre el 100% de les demandes sol·licitades en el cas de les actuacions per insalubritat en habitatges i indrets no habitats i en el cas de les queixes per problemes de plagues, prèvia valoració tècnica de la situació.

4. Millorar de manera continuada la qualitat dels serveis prestats així com actualitzar la informació dels serveis que oferim.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat us demanem la vostra col·laboració:

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

SERVEI DE SALUT PÚBLICA
Carrer Sentmenat, núm. 6
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 93 721 68 00
Fax. 937215836
serveisalut@santquirzevalles.cat

Horari d'atenció al públic:
de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre d'analítiques de les aigües de consum públic.	17		
Nombre de controls sanitaris de les piscines d'ús públic.	2		
Nombre d'analítiques de l'aigua de les piscines d'ús públic.	31		
Nombre de controls per a la prevenció de la legionel·losi a les instal·lacions susceptibles de risc.	2		
Nombre d'inspeccions d'insalubritat.	5		
Nombre d'autoritzacions sanitàries d'establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing.	0		
Nombre de controls sanitaris d'establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing.	2		
Nombre d'inspeccions dels diferents tipus d'establiments alimentaris.	36		
Nombre d'actuacions de desratització i desinsectació realitzades.	565		
Nombre d'actuacions de prevenció i promoció de la salut.	5		
Nombre de demandes urgents resoltes.	28		
Nombre de demandes no urgents resoltes.	7		

Servei de Secretaria

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei de Secretaria agrupa un conjunt d'activitats municipals, principalment per dona fe pública, assessorament i control de la legalitat interna així com l'organització politico- administrativa de l'Ajuntament.

QUÈ FEM?

Prestem serveis especialitzats de caràcter transversal a tota l'organització, assessorament jurídic dels actes de l'administració, donem fe pública de les resolucions adoptades pels òrgans competents i gestionem diversos expedients administratius com són: La contractació administrativa, responsabilitat patrimonial, contenciosos administratius, processos electorals, expedients de gestió, utilització i aprofitament del Patrimoni Municipal i manteniment de l'Inventari Municipal de Béns.

QUÈ OFERIM?

- Assessorament jurídic i tècnic en la gestió dels diferents serveis municipals.
- Seguretat jurídica en els procediments de competència municipal donant fe pública de les resolucions adoptades.
- Vetllem pel compliment normatiu i l'aplicació del procediment administratiu comú amb la finalitat que el procediment sigui una garantia de l'eficàcia de l'actuació administrativa i dels drets dels administrats d'acord amb els principis bàsics.
- Informació detallada de l'estat de les licitacions mitjançant el perfil del contractant al web municipal.
- Gestionem la contractació administrativa de béns, serveis i subministraments municipals en les diverses modalitats a excepció dels contractes menors.
- Gestionem la publicació simultània en butlletins, diaris oficials i al tauler d'edictes de l'Ajuntament.
- Publiquem tots els plecs de condicions de les licitacions en curs i donem suport als licitadors que tinguin dubtes sobre un procés de contractació en curs.
- Convoquem les sessions dels òrgans col·legiats, elaborem l'ordre del dia dels assumptes a tractar, les actes de les sessions i prestem assistència i fe pública.
- Portem el registre de resolucions d'alcaldia i regidoria adoptades als diferents serveis.
- Gestionem els expedients de responsabilitat patrimonial que es deriven de sol·licituds d' indemnització pels danys soferts pels particulars en qualsevol dels seus béns i drets que pateixin com a conseqüència del funcionament normal o anormal de l'Administració.
- Gestionem els diferents processos electorals del municipi: eleccions europees, estatals, autonòmiques, municipals, organitzacions agràries i referèndums consultius.
- Accés telemàtic, consultes i reclamacions al cens electoral.
- Publiquem dades de processos electorals.
- Actualitzem els plans de les seccions censals i supervisem els moviments residencials.
- Instruïm expedients sancionadors derivats de procediments de la policia local i derivats de les parades dels mercats.
- Gestionem els procediments contenciosos- administratius i altres jurisdiccions. contractem la representació judicial amb els diferents advocats a petició dels serveis municipals.
- Impulsem la creació de comissions per millorar la comunicació interna de l'organització en aquells aspectes transversals com són: Modificació o nova redacció d'ordenances municipals, homogeneïtzar i normalitzar els models de documents

propis dels expedients administratius, donant seguretat jurídica.

- Coordinem i impulsem la Comissió d'Innovació i Millora de serveis amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania l'accés als serveis prestat, ampliant els canals d'atenció, anàlisi, control i millora dels procediments de treball, simplificació de la gestió administrativa.

- Donem resposta, o coordinem en el seu cas amb la resta de serveis, als escrits i peticions d'informació demanada per altres administracions, institucions i ens instrumentals, com ara el Departaments de la Generalitat de Catalunya, Síndic de Greuges, en compliment dels principis de coordinació i col·laboració interadministrativa.

- Gestionem els expedients de gestió, utilització i aprofitament del Patrimoni Municipal i manteniment de l'Inventari Municipal de Béns.

A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general i al personal dels serveis municipals.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Posar a l'abast de la ciutadania les actes de les sessions plenàries realitzades en un termini màxim d'un mes.

2. Publicar els plecs de condicions aprovats al Perfil del contractant en un termini màxim de dos dies des de la seva aprovació en cas de no tenir anunci als diaris oficials o el mateix dia de l'anunci en cas d'existir-hi.

3. Atendre tot tipus de consulta de caràcter jurídic competència del servei de forma immediata si es realitza via telefònica o presencial i d'un mes si és per escrit.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat us demanem la vostra col·laboració:

- Presenteu les sol·licituds d'acord amb els models normalitzats en cada procediment i amb la documentació complerta per evitar requeriments.

- Reviseu els terminis establerts quan estiguin convocades unes eleccions.

- Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.

- Formuleu les queixes i suggeriments de millora a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

REGIDORIA DE TERRITORI I MEDI AMBIENT
Servei de Secretaria municipal
Plaça de la Vila, 1
08192 Sant Quirze del Vallès.
Tel. 93 721 68 00
eleccions@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores.
Per consultes d'expedients en tràmit sol·licitar un visita concertada.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de plecs de condicions redactats, aprovats i publicats	17		
Nombre de contractes adjudicats	14		
Nombre de publicacions als diaris oficials realitzades	71		
Nombre d'edictes penjats al taulell d'edictes	156		
Nombre d'expedients de responsabilitat patrimonials gestionats	22		
Nombre d'expedients de recursos derivats de sancions policials tramitades	586		
Nombre de tràmits nous elaborats	13		
Nombre de tràmits revisats i actualitzats	33		
Nombre de tràmits en línia sense certificat	16		
Nombre de tràmits en línia amb PIN o certificat	27		
Nombre de decrets	2.889		
Nombre de Juntes de Govern Local	27		
Nombre de Sessions de Ple	17		

Servei de Turisme

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Turisme té com a objectiu principal promocionar i donar a conèixer els aspectes culturals, artístics, gastronòmics, de comerç i de natura de la nostra ciutat.

QUÈ FEM?

Realitzem accions i campanyes per promocionar i donar a conèixer el municipi de Sant Quirze del Vallès des de tots els seus àmbits.

QUÈ OFERIM?

- Fem difusió de l'oferta cultural i de lleure, comercial, museística, gastronòmica i d'allotjament de Sant Quirze del Vallès amb el suport del Consorci de Turisme del Vallès Occidental,
- Mantenim el contacte amb entitats i organismes per disposar de tot el material informatiu necessari per oferir als visitants una informació rica i útil: consells comarcals, patronats de turisme, Generalitat de Catalunya, oficines de turisme, ajuntaments, etc.
- Fem arribar la informació pertinent de la nostra ciutat a altres organismes perquè també en facin distribució.
- Tramitem la comunicació dels allotjaments turístics del municipi a la Generalitat.
- Gestionem les filmacions i fotografies a la via pública, com un element de comunicació i de difusió del nostre municipi, coordinant les actuacions amb els altres serveis municipals i assessorant en la recerca de les localitzacions.
- Informem, orientem i assessorem sobre comerç, història, fires i tradicions i activitats relacionades amb la cultura i el lleure de Sant Quirze.
- Distribuïm plànols i material informatiu i publicacions de l'oferta turística, cultural i de lleure.

A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans de Sant Quirze del Vallès i a tots els qui visiten la nostra ciutat o la volen visitar.

EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònicament a totes les persones, institucions, organismes que realitzin consultes sobre Sant Quirze del Vallès.
2. Participar en les accions de promoció del municipi que promoguin els seus valors.
3. Respondre les consultes i els suggeriments que ens arribin al nostre servei mitjançant els canals disponibles: via web o correu electrònic o telèfon.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

DADES DE CONTACTE

DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I LOCAL
Av. del Vallès, 97-99 Planta -1 (Edifici Can Tuset)
08192 Sant Quirze del Vallès
Tel. 937216800
comerc@santquirzevalles.cat

Horari: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores.
L'horari d'assessorament tècnic s'ha de concertar per telèfon.

INDICADORS DEL SERVEI

	2016	2017	2018
Nombre de comunicació dels allotjaments turístics tramitats.	2		
Nombre de consultes realitzades en matèria de turisme.	15		
Nombre de sol·licitud de filmacions i fotografies a la via pública.	10		

Annex I: Projecte del Sistema de Gestió de Qualitat