



Ajuntament de Vic

# CARTES DE SERVEIS



## ÍNDEX

CARTA DEL SERVEI L'ATLÀNTIDA, CENTRE D'ARTS ESCÈNIQUES D'OSONA .....	3
CARTA DEL SERVEI DE BENESTAR I FAMÍLIA.....	9
CARTA DEL SERVEI DE LA BIBLIOTECA JOAN TRIADÚ .....	12
CARTA DEL SERVEI DEL CEMENTIRI .....	16
CARTA DELS SERVEIS DELS CENTRES CÍVICS (CCVIC).....	19
CARTA DEL SERVEI DE CIUTADANIA .....	22
CARTA DEL SERVEI D'AGENTS CÍVICS .....	26
CARTA DE SERVEI DE L'ESCOLA DE MÚSICA I CONSERVATORI DE VIC (EMVIC).....	29
CARTA DEL SERVEI D' ENLLUMENAT PÚBLIC.....	32
CARTA DE SERVEI DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE DIBUIX LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC .....	35
CARTA DE SERVEI DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS DE VIC.....	39
CARTA DEL SERVEI D' ESPORTS .....	42
CARTA DEL SERVEI D'HABITATGE .....	46
CARTA DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS ESPAIS VERDS .....	49
CARTA DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA.....	51
CARTA DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA .....	53
CARTA DEL SERVEI DE L' OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC).....	55
CARTA DEL SERVEI DE L' OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA.....	59
CARTA DE SERVEI DE PAVIMENTACIÓ I ACCÉS ALS NUCLIS .....	63
CARTA DEL SERVEI DE PROGRAMES DE FORMACIÓ I INSERCIÓ (PFI) .....	66
CARTA DEL SERVEI DE PROTECCIÓ CIVIL .....	69
CARTA DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS.....	72
CARTA DEL SERVEI LOCAL D'OCUPACIÓ .....	75
CARTA DEL SERVEI DE TRACTAMENT DE RESIDUS .....	79
CARTA DEL SERVEI DE TRANSPORT URBÀ .....	82
CARTA DEL SERVEI DE L' OFICINA DE TURISME.....	86
CARTA DEL SERVEI DE VIC DONES- SIAD OSONA.....	89
CARTA DEL SERVEI DE VICJOVE / JOVENTUT .....	93
VITVIC .....	96
CARTA DEL SERVEI DE LA XARXA D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE .....	99
CARTA DEL SERVEI DE LA XARXA DE CLAVEGUERAM I ESTACIONS DE BOMBEIG.....	102



## CARTA DEL SERVEI L'ATLÀNTIDA, CENTRE D'ARTS ESCÈNIQUES D'OSONA

### 1. Què oferim i com ho fem?

L'Atlàntida és un equipament de titularitat municipal que té com a missió contribuir al lleure i a la formació dels ciutadans en l'àmbit de la música i les arts escèniques.

Es tracta d'un dels teatres més destacats de Catalunya, tant per la programació com per l'arquitectura. Es compon de diferents espais per acollir tota mena d'actes i esdeveniments. Té com a objectiu donar resposta a les inquietuds culturals i d'oci de tots els ciutadans i també esdevenir un punt de referència en el panorama de l'art i la cultura del nostre país.

Com a centre d'arts escèniques avança en un projecte cultural i educatiu compartit amb la ciutadania que té les línies d'activitat i servei següents:

- Programació regular d'espectacles de música i d'arts escèniques de diferents estils i formats, adreçada a tots els públics-
- Singularitat en la programació de la música clàssica
- Suport i accés a entitats i col·lectius de la ciutat i de la comarca
- Produccions i coproduccions amb entitats osonenques i de fora de la comarca
- Propostes conjuntes amb la comunitat educativa de la ciutat i del país
- Projectes conjunts amb l'EMVIC
- Projectes conjunts amb altres equipaments del SPEEM

L'Atlàntida actua des de l'àmbit local, amb visió nacional i projecció internacional i té la voluntat de consolidar-se com a espai de trobada i convivència ciutadana.

### 2. Qui ho fa?

L'Atlàntida, Centre d'Arts Escèniques d'Osona és un equipament de titularitat municipal gestionat per la Fundació l'Atlàntida (antiga Fundació Privada Estudis Musicals de Vic). La Fundació l'Atlàntida està presidida per l'alcalde o alcaldessa de Vic. Com a fundació sense ànim de lucre es troba inscrita en el Registre de Fundacions Privades de la Generalitat de Catalunya per resolució del conseller de Justícia el 18 de setembre de 1990, amb el número 498. La gestió administrativa de la Fundació l'Atlàntida se situa a l'edifici can Serratosa.

Depèn de la Regidoria de Cultura.

Les persones responsables de la gestió són el president o presidenta i el director o directora.



### 3. El nostre compromís

- Garantir una programació equilibrada en relació a les diverses disciplines escèniques. Presència mínima del 50 % de música, 30% de teatre i 10 % d'altres disciplines.
  - Indicador d'avaluació: % de presència mínima de les diverses disciplines escèniques
- Incrementar les accions conjuntes i els espectacles promoguts per l'Atlàntida amb altres entitats. Portar a terme un mínim de 3 accions anuals.
  - Indicador d'avaluació: % d'accions anuals conjuntes amb altres entitats
- Promoure la participació en la major part de la programació, d'un mínim de 300 usuaris anuals que provenen de col·lectius en risc d'exclusió social.
  - Indicador d'avaluació: % d'usuaris que han participat en la major part de la programació, que provenen de col·lectius en risc d'exclusió social.
- Consolidar el projecte l'Atlàntida Educa per afavorir sinergies entre l'acció educativa i cultural a la ciutat i la comarca. Dissenyar i portar a terme anualment una proposta participativa adreçada a escolars de Vic i d'Osona
  - Indicador d'avaluació: nombre d'escoles que han participat en el projecte l'Atlàntida Educa

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

La programació de l'Atlàntida s'adreça a tota mena de públics. Cada temporada es programen diferents tipus d'activitats algunes són d'accés gratuït i d'altres, de pagament.

L'accés a les activitats gratuïtes realitzades a l'exterior és lliure. Per a les activitats gratuïtes que es fan en alguna de les sales de l'Atlàntida, ja que l'aforament és limitat, és necessari recollir entrada a les taquilles del teatre, seguint les indicacions pertinents.

Per accedir a les activitats de pagament cal consultar les tarifes i els descomptes de cada proposta. També hi ha la possibilitat d'adquirir abonaments. Hi ha diferents preus en funció de la zona en què se situen les localitats.



## Ajuntament de Vic

### **Descomptes en la programació pròpia de la Fundació l'Atlàntida**

#### **Col·lectius que tenen 1 € de descompte per entrada (només en la compra per Internet):**

Padrins de l'Atlàntida

Amics de l'Atlàntida

Fer-se Amic de l'Atlàntida és completament gratuït, només cal cedir les dades de contacte a través d'un formulari web.

#### **Col·lectius amb un 10% de descompte fix:**

Padrins de l'Atlàntida.

Persones jubilades.

Famílies nombroses o monoparentals.

Menors de 16 anys (excepte espectacles familiars).

Estudiants fins a 25 anys (excepte espectacles familiars).

Vicjove (excepte espectacles familiars).

Estudiants de la UVIC.

Subscriptors de la Vanguardia.

Persones a l'atur.

#### **Col·lectius amb un 50 % de descompte fix:**

Estudiants i professorat de l'EMVIC.

(Només en la programació musical, excepte el concert benèfic o espectacles promoguts per la pròpia companyia o entitats)

Estudiants i professorat de l'Institut del Teatre.

(Només en la programació teatral i de dansa, excepte espectacles promoguts per la pròpia companyia o entitats)

#### **Col·lectius amb descomptes puntuals:**

Padrins de l'Atlàntida

Amics de l'Atlàntida

Abonats de Grans Concerts Vic

Socis Patronat Estudis Osonencs

Personal d'escoles participants en el projecte l'Atlàntida Educa

Col·legiats del Col·legi d'Advocats

Alumnes l'Atlàntida Educa

Socis del Casino de Vic

Antics alumnes de l'EMVIC

Subscriptors de *La Vanguardia*

Carnet Jove



Club TR3SC

## **Descomptes per a espectacles familiars amb tiquets de l'AMPA**

50% de descompte en la compra per Internet.

25% de descompte en la compra a les taquilles de l'Atlàntida.

Quan les famílies es quedin sense tiquets, poden demanar-ne més a l'AMPA. Si l'AMPA en necessita més, pot demanar-los a l'Atlàntida.

## **Assistir a l'Atlàntida en grups:**

20% de descompte a partir de 8 persones

25 % de descompte a partir de 20 persones

## **Preu especial (entrades a l'última fila per 10 €):**

Tots els espectacles disposaran d'un màxim de 10 entrades amb un preu especial de 10 € cada entrada. Es poden adquirir a partir de l'obertura de vendes per al públic general i fins a 48 h abans de cada espectacle.

## **Programes per potenciar l'accessibilitat en col·lectius amb risc d'exclusió social en la programació pròpia de la Fundació:**

### **Apropa Cultura:**

L'Atlàntida, forma part del programa Apropa Cultura, d'àmbit nacional, que vetlla per l'accessibilitat dels col·lectius amb risc d'exclusió social als equipaments culturals des de la seva inauguració. Aquest programa permet un preu especial de 3 € per entrada.

### **Butaques X tothom:**

Aquest programa d'inclusió social es porta a terme amb l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Vic i permet que alguns dels usuaris puguin tenir accés a l'equipament.

### **L'Atlàntida Educa**

És el projecte educatiu de l'Atlàntida que pretén fomentar la sensibilització i formació de públic potencial per a la música i les arts escèniques des de diferents àmbits.



## Ajuntament de Vic

### 5. Quin cost té?

L'Atlàntida: el cost pot consultar-se a [www.latlantidavic.cat](http://www.latlantidavic.cat)

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, suggeriments o queixes poden fer-se arribar des de l'adreça de correu electrònic [cultura@vic.cat](mailto:cultura@vic.cat) i també des de les pàgines web de cada servei.

[info@latlantidavic.cat](mailto:info@latlantidavic.cat)

### 7. Com obtenir informació del servei?

**Horaris d'atenció de la Fundació l'Atlàntida:**

**Oficines :**

C/ Torres i Bages, 6

De dilluns a divendres, de 9 h a 14 h\*

Tel. 93 702 72 57 (opció 2)

\* Tancat tots els festius i el 24 i 31 de desembre

**Taquilles:**

De dimecres a divendres de 15.30 h a 19.30 h\*

Dissabtes de 10 h a 13 h\*

Tel. 93 702 72 57 (opció 3, ext. 15204 i 15205)

\* Tancat tots els festius i el 24 i 31 de desembre

<http://latlantidavic.cat/>

[info@latlantidavic.cat](mailto:info@latlantidavic.cat)

[taquilles@latlantidavic.cat](mailto:taquilles@latlantidavic.cat)

Tel: 937 027 257

Facebook: <http://www.facebook.com/latlantidavic?ref=hl>

Twitter: <https://twitter.com/latlantidavic>



### **8. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.





## CARTA DEL SERVEI DE BENESTAR I FAMÍLIA

### 1. Què oferim i com ho fem?

Els serveis socials bàsics són el primer nivell de serveis del sistema públic de serveis socials que tenen per objectiu fomentar l'autonomia de les persones, tot atenent les diferents situacions de necessitat que presenten (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials).

L'Ajuntament de Vic disposa de diferents serveis i ajudes per donar suport i acompanyament a les persones que ho necessiten. Els serveis oferts a la Cartera de Serveis Socials municipal són els següents:

Servei bàsic d'atenció social

- Centre Obert - Servei d'intervenció socioeducativa
- Servei d'atenció a domicili
- Servei de teleassistència
- Servei d'ajudes tècniques (BAT Osona)
- Servei de centre de dia
- Servei de transport adaptat
- Servei de promoció de l'envelliment actiu
- Servei d'acolliment temporal
- Xarxa alimentària: diversos dispositius alimentaris

### 2. Qui ho fa?

La Regidoria de Benestar i Família

La persona responsable és el/la cap de departament

### 3. El nostre compromís

- Fer la primera visita d'acollida als serveis bàsics d'atenció social en un termini màxim de 15 dies a comptar des de la seva petició.
  - Indicador: % de primeres visites d'acollida realitzades en un termini màxim de 15 dies.
- Donar resposta a les queixes o reclamacions en un termini màxim de 10 dies des de la recepció.
  - Indicador: % de respostes fetes en un termini màxim de 10 dies des de la petició



## Ajuntament de Vic

- Publicar les actes de les reunions dels consells municipals en matèria de serveis socials a la web del Departament de Benestar i Família.
  - Indicador: publicar el 90% de les actes
- Publicar anualment les dades més rellevants dels serveis socials bàsics a la pàgina web del Departament de Benestar i Família. Es publica a la memòria anual.
  - Indicador: publicació de les dades a la memòria anual
- Aconseguir una satisfacció mínima de 7 sobre 10 de les persones usuàries dels Serveis Socials Bàsics a partir d'un mínim de 250 enquestes.
  - Indicador: % d'enquestes amb una puntuació mínima de 7

#### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

A totes les persones/famílies que requereixen informació, orientació, suport i/o acompanyament davant d'una situació de vulnerabilitat, amb l'objectiu de promoure actituds i canvis que en promoguin la inclusió social.

Algunes situacions de vulnerabilitat poden ser:

- Discapacitat física, intel·lectual o sensorial
- Malalties mentals i malalties cròniques
- Manca d'habitatge o desestructuració familiar
- Drogodependències i altres addiccions
- Violència i delinqüència juvenils
- Dependència
- Violència masclista i familiar
- Discriminació o pobresa
- Exclusió i urgència social

Els serveis socials bàsics de Vic tenen una porta d'entrada única per a les persones que no han assistit mai al servei. Les persones interessades es poden dirigir a l'oficina del Departament, per demanar hora al servei d'acollida (hores concertades). La primera visita, doncs, caldrà demanar-se presencialment a l'oficina del servei. Un cop el servei d'acollida ha valorat la persona o la família, se li assigna un professional referent, que serà la persona que l'atendrà en les visites posteriors al servei.



### 5. Drets i deures dels usuaris

Els drets i deures estan regulats a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (de l'article 9 al 13).

### 6. Quin cost té?

La major part dels serveis socials bàsics són gratuïts per al ciutadà. En el cas que alguns d'ells suposin un pagament per a la persona usuària s'utilitza la fórmula de copagament. Es pot veure el cost de cada servei a la pàgina web següent: <http://benestar.vic.cat/>

### 7. Ajudeu-nos a millorar

Podeu presentar propostes de millora a través del web: <http://benestar.vic.cat/contacta>

### 8. Com obtenir informació del servei?

Presencial: Plaça Dom Miquel de Clariana, 3, baixos, 08500 Vic

Telefònica: 93 885 25 52

Correu electrònic: [benestar@vic.cat](mailto:benestar@vic.cat)

Pàgina web: <http://benestar.vic.cat/>

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE LA BIBLIOTECA JOAN TRIADÚ

### 1. Què oferim i com ho fem?

La Biblioteca Joan Triadú de Vic és un servei públic municipal, que garanteix a tots els ciutadans i ciutadanes i a les entitats l'accés lliure i gratuït a la informació, la formació i l'oci, alhora que fomenta l'ús de les noves tecnologies, contribuint al desenvolupament personal i col·lectiu i a la cohesió social. És un espai de convivència i relació en constant evolució. Com a Biblioteca central comarcal dóna suport a les biblioteques i bibliobusos de la comarca.

- **Servei d'Informació.**

El personal de la Biblioteca ajuda el ciutadà a trobar allò que busca, tot assessorant-lo sobre com i on localitzar la informació. En cas que sigui necessari, també s'explica com utilitzar el catàleg col·lectiu Aladí o altres recursos que puguin ser-li útils.

- **Servei de préstec**

El servei de préstec permet al ciutadà emportar-se a casa, per un període de 30 dies, un total de: 15 materials suport paper (revistes, llibres, etc.), 6 DVD i/o 9 altres materials multimèdia (CD, CD-ROM, etc.).

El servei de préstec a domicili és un servei gratuït que s'ofereix a persones majors de 65 anys, a persones amb dificultats físiques per desplaçar-se (temporal o permanentment) o malalts residents a la ciutat de Vic.

El préstec interbibliotecari consisteix en a demanar un document que l'usuari necessita i que la Biblioteca Joan Triadú no té a una altra biblioteca.

Per utilitzar el servei de préstec, sigui quina sigui la seva modalitat, és necessari tenir el carnet de la Biblioteca.

- **Servei d'accés a Internet i ofimàtica.**

Aquest servei permet al ciutadà accedir a Internet i a eines d'ofimàtica, des dels ordinadors que es troben a les sales de la biblioteca. Per utilitzar aquest servei, cal tenir el carnet de la biblioteca.

Servei d'accés a Internet a través de la xarxa Wi-Fi. El ciutadà es pot connectar a Internet des del seu ordinador portàtil o altres dispositius mòbils, gràcies al servei de Wi-Fi. Per utilitzar-lo, cal disposar del carnet de la biblioteca.

- **Servei d'extensió cultural:** activitats culturals i de foment de la lectura.

Per donar a conèixer la Biblioteca com un equipament cultural i difondre la cultura i estimular l'hàbit de la lectura, s'organitzen actes adreçats a una tipologia variada de públic com exposicions, presentacions de llibres, clubs de lectura, hores del conte, etc.



- **Activitats de formació:**
  - Sessions de benvinguda a nous usuaris per conèixer les diferents àrees de la Biblioteca, distribució del fons, com buscar un document, com funcionen els serveis de la Biblioteca i amb quins recursos compta.
  - Visites dels centres de la ciutat i de la comarca, des de les escoles bressol fins a la Universitat, que poden ser visites guiades per conèixer els recursos i serveis d'aquest equipament.
- **Centre ACTIC.** La Biblioteca Joan Triadú és centre col·laborador ACTIC, fet que significa que el ciutadà pot fer a la Biblioteca la prova corresponent per obtenir l'Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació (ACTIC).

## 2. Qui ho fa?

És un equipament municipal de gestió mixta entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Vic. Depèn de la Regidoria de Cultura.

La persona responsable és el/la director/a de la Biblioteca.

## 3. El nostre compromís

- La Biblioteca Joan Triadú es compromet a respondre les consultes de disponibilitat de llibres, en un temps màxim de 72 hores, excepte en els caps de setmana i dies festius a Vic.
  - Indicador d'avaluació: % de consultes que s'han respost dins de termini.
- La Biblioteca Joan Triadú es compromet a respondre als suggeriments i queixes dels ciutadans en un temps màxim d'una setmana.
  - Indicador d'avaluació: % de queixes i suggeriments respostes dins de termini.
- La Biblioteca Joan Triadú es compromet a enviar als ciutadans que volen rebre informació de la Biblioteca un mínim de 10 butlletins electrònics cada any.
  - Indicador d'avaluació: nombre total de butlletins electrònics enviats cada any.



#### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

La Biblioteca és oberta a tothom.

Per accedir als serveis de préstec de llibres, de connexió a la xarxa WI-FI i d'ús dels ordinadors cal ser titular del carnet de la Biblioteca. El carnet és gratuït.

#### 5. Drets i deures

Estan regulats en el [Reglament d'ús de la Biblioteca Joan Triadú](#).

#### 6. Quin cost té?

L'accés a la biblioteca és gratuït i els serveis propis també ho són.

Les impressions del servei d'Internet tenen un cost de 0.10 € per cada pàgina en blanc i negre i de 0.35 € per cada pàgina en color. Aquests preus els estableix la Diputació de Barcelona.

El servei de préstec interbibliotecari té un cost de 1.5 € per cada comanda de llibres.

#### 7. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, queixes o suggeriments es poden fer arribar al personal de la biblioteca, mitjançant el correu electrònic [b.vic.jt@diba.cat](mailto:b.vic.jt@diba.cat) o el formulari de contacte a la pàgina web <https://bibliotecadevic.com/>.

#### 8. Com obtenir informació del servei?

Dades de contacte:

c/ Arquebisbe Alemany, 5

Tel. 93 883 33 25

[b.vic.jt@diba.cat](mailto:b.vic.jt@diba.cat)

#### HORARIS

Hivern

Dilluns: De 15.30 h a 20 h

Dimarts: De 10 h a 20 h

Dimecres: De 10 h a 20 h

Dijous: De 10 h a 20 h

Divendres: De 10 h a 20 h

Dissabte: De 10 h a 14 h



## Ajuntament de Vic

Estiu: juliol i agost

Dilluns: De 15 h a 20 h

Dimarts: De 10 h a 13 h i de 15 h a 20 h

Dimecres: De 15 h a 20 h

Dijous: De 10 h a 13.30 h i de 15 h a 20 h

Divendres: De 15 h a 20 h

Dissabte: Tancat (del 24 de juny fins el 9 de setembre del 2017, ambdós inclosos)

<https://bibliotecadevic.com/>

[b.vic.jt@diba.cat](mailto:b.vic.jt@diba.cat)

A l'adreça web <http://culturavic.cat>

Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest, Issuu i Flickr

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DEL CEMENTIRI

### 1. Què oferim i com ho fem?

La nostra feina consisteix a acompanyar les famílies i donar-los servei per facilitar al màxim el procés funerari i agilitzar els tràmits que se'n deriven.

Oferim els serveis de:

- Concessió i/o lloguer de nínxols i altres sepultures
- Canvi de titular per transmissió del dret funerari
- Expedició de duplicats en cas de pèrdua, sostracció o deteriorament del títol original
- Trasllats de restes dins del mateix cementiri o a altres cementiris
- Diferents tipus de sepultures: nínxols, columbaris i panteons
- Col·locació de làpides i elements decoratius
- Manteniment del recinte i de les sepultures

### 2. Qui ho fa?

La Regidoria de Serveis de l'Ajuntament de Vic.

Responsable tècnic: tècnic/a de gestió de Rendes

### 3. El nostre compromís

- Concedir els títols de dret funerari en un termini no superior a tres mesos des de la data de sol·licitud, si es compleixen els requisits.
  - Indicadors d'avaluació: % de concessions fetes, que compleixen els requisits, en un termini de fins a tres mesos des de la data de sol·licitud.
- Fer els canvis de titularitat en un termini no superior a tres mesos des de la data de sol·licitud, si es compleixen els requisits.
  - Indicadors d'avaluació: % de canvis de titularitat fets, que compleixin els requisits, en un termini de fins a 3 mesos des de la data de sol·licitud.





## Ajuntament de Vic

- Expedir duplicats en un termini no superior a tres mesos des de la data de sol·licitud, si es compleixen els requisits.
  - Indicadors d'avaluació: % de duplicats fets, que compleixin els requisits, en un termini de fins a 3 mesos des de la data de sol·licitud.
- Traslladar restes dins el mateix cementiri en un termini no superior a 1 mes des de la data de sol·licitud, si es compleixen els requisits i a excepció del període comprès entre els mesos de juliol i setembre.
  - Indicadors d'avaluació: % de trasllats fets, que compleixin els requisits, en un termini de fins a 1 mes des de la data de sol·licitud.

#### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

El servei és obert a tota la població, a persones titulars de drets funeraris i llurs familiars.

#### 5. Drets i deures dels ciutadans

Estan regulats en el [Reglament del cementiri municipal de Vic](#).

#### 6. Quin cost té?

Les preus de cada servei estan regulats a [l'Ordenança Fiscal número 9: Taxa per prestació de serveis en cementiris locals, conducció de cadàvers i altres serveis fúnebres de caràcter local](#)

#### 7. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, queixes o suggeriments poden fer-se arribar des de la Bústia Ciutadana de la pàgina [www.vic.cat](http://www.vic.cat) o des de l'adreça de correu electrònic [atenciociutadana@vic.cat](mailto:atenciociutadana@vic.cat).

#### 8. Com obtenir informació del servei?

##### Cementiri

C. del Nord, s/n

Tel. 938 861 646

L'accés al cementiri és lliure i gratuït.



## Ajuntament de Vic

### Horari:

De dilluns a divendres, de 9 h a 13 h i de 14.30 h a 18 h.

Dissabtes, de 9 h a 13 h.

Diumenges i festius, d'11 h a 13 h.

Horari intensiu de Tots Sants: de 9 h a 18 h. Consulteu el calendari a [www.vic.cat](http://www.vic.cat).

### Departament de Rendes (informació dels tràmits)

Pl. Dom Miquel de Clariana, 5, 1a

Tel. 938862100

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

<http://seuelectronica.vic.cat>

## 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DELS SERVEIS DELS CENTRES CÍVICS (CCVIC)

### 1. Què oferim i com ho fem?

Dins del sistema cultural de la ciutat de Vic, els centres cívics adopten el caràcter d'equipaments de proximitat. Els sis centres cívics es troben radicats cadascun en un barri diferent i constitueixen un dels principals agents de contacte entre l'administració local i els ciutadans i com a tal tenen una funció important en la dinamització sociocultural de la ciutat. De fet, les seves atribucions primordials són fomentar la convivència i impulsar la cohesió social, potenciar la consciència col·lectiva i el desenvolupament comunitari, acollir la diversitat social i realitzar la tasca d'inclusió social, enfortir el teixit associatiu i desenvolupar dinàmiques de promoció social, educativa i de lleure, cultural i de participació ciutadana. En conclusió, es busca la implicació directa de la ciutadania en el desenvolupament de la comunitat.

Oferim:

- Una programació estable de tallers i propostes culturals diverses (xerrades, sortides, actuacions, espectacles, activitats lúdiques).
- Suport a les entitats i associacions de la ciutat: punt de trobada, cessió de sales, col·laboracions en activitats socials i culturals.
- Un punt d'informació d'interès pel ciutadà.

### 2. Qui ho fa?

El servei de centres cívics depèn de la Regidoria de Cultura.

La persona responsable és el/la coordinador/a dels centres cívics.

### 3. El nostre compromís

- Oferir una programació de mínim 30 tallers per trimestre (3 trimestres l'any).
  - Indicador: % de tallers oferts per trimestre respecte l'objectiu.
- Oferir anualment, com a mínim, 30 propostes culturals diverses, diferents dels tallers i cursos.
  - Indicador: % de propostes cultures diverses, diferents dels tallers i cursos, ofertes anualment respecte l'objectiu.

### 4. A qui ens adrecem?

Els centres cívics estan a disposició de tota la ciutadania i de les entitats i associacions de la ciutat.



## 5. Quin cost té?

Tallers i propostes culturals diverses: de gratuïts a 60 € aproximadament.

Cessió d'espais (<http://www.vic.cat/ccvic/fitxers/documents/taxes-cessio-espais-ccvic-2015>):

- Gratuït per a activitats públiques sense ànim de lucre organitzades per les entitats i associacions
- Per a la resta de casos: entre 35 i 375€ en funció del tipus d'activitat

## 6. Ajudeu-nos a millorar

Qualsevol suggeriment, queixa o petició es pot fer arribar a [ccvic@vic.cat](mailto:ccvic@vic.cat), o als correus i telèfons específics de cada centre cívic o bé als responsables de cada equipament en horari d'atenció al públic.

## 7. Com obtenir informació del servei?

Presencialment: l'horari d'atenció és de 16 a 20 h de la tarda, de dilluns a divendres.

En línia: a través del web [www.vic.cat/ccvic](http://www.vic.cat/ccvic). S'hi pot consultar tota la informació de cada centre cívic, de les activitats i les entitats que hi estan radicades. També des d'aquest web es poden fer les inscripcions i compra d'entrades de les activitats (així com presencialment).

Cessió d'espais: cal consultar la normativa i tarifes al web, i fer una sol·licitud formal a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana o a la seu electrònica.

### CCVIC la Guixa

Pla del Maset s/n, 08505 La Guixa

938 850 681

[cclaguixa@vic.cat](mailto:cclaguixa@vic.cat)

### CCVIC Serra-de-senferm

C. Riera Major, 2, 08500 Vic

938 854 970

[ccserradesenferm@vic.cat](mailto:ccserradesenferm@vic.cat)

### CCVIC Can Pau Raba

C. Raval Cortines, 24, 08500 Vic

938 864 724

[ccpauraba@vic.cat](mailto:ccpauraba@vic.cat)



## Ajuntament de Vic

### **CCVIC Plaça d'Osona**

Plaça d'Osona, 3 baixos, 08500 Vic

938 855 842

[ccplosona@vic.cat](mailto:ccplosona@vic.cat)

### **CCVIC El Montseny**

Av. del Montseny, 16, 08500 Vic

938 895 763

[ccmontseny@vic.cat](mailto:ccmontseny@vic.cat)

### **CCVIC Santa Anna**

C. Tagamanent, 1 bis, 08500 Vic

938 814 341

[ccsantaanna@vic.cat](mailto:ccsantaanna@vic.cat)

## **8. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE CIUTADANIA

### 1. Què oferim i com ho fem?

Actualment, Vic compta amb gairebé 300 entitats sense ànim de lucre, autèntics espais de diversitat, convivència, tolerància, diàleg i d'intercanvi d'idees i iniciatives i que, entre totes elles, configuren un fort motor per a la ciutat. L'Àrea de Ciutadania ofereix un servei de suport per a la creació de noves entitats, així com també presta suport administratiu a les entitats ja creades, i col·laboració en general.

- **Suport a les entitats sense ànim de lucre de Vic**

Des de l'equip de Ciutadania de l'Ajuntament de Vic s'ofereix a les entitats sense ànim de lucre de la ciutat **assessorament i informació** en matèria de tràmits administratius, suport en la sol·licitud i justificació de subvencions, a l'hora d'organitzar activitats, informació d'espais, cessió de material municipal, formació d'interès per a l'associacionisme, etc. Per tant, dotar les associacions de les eines, els mecanismes i els recursos necessaris perquè puguin fer la seva tasca d'una manera **autònoma i independent**.

- **Registre Municipal d'Entitats de Vic (RMEV)**

L'Ajuntament de Vic va establir el Registre Municipal d'Entitats de Vic, el febrer de 2014, conscient del paper de les entitats i associacions en la tasca de dinamització de la participació ciutadana a la ciutat, seguint el camí iniciat amb l'aprovació l'any 1997 del Reglament de Participació Ciutadana i amb la voluntat de crear condicions favorables per al seu funcionament i l'exercici dels seus drets.

Actualment, s'està aprovant sistemàticament la incorporació d'entitats a aquest registre que no és senzill, ja que les associacions han de presentar un seguit de documentació que, sovint, no tenen actualitzada. Així, aquesta incorporació al registre es complementa amb el suport que se'ls dóna a nivell administratiu com ara l'actualització d'estatuts i junta directiva, sol·licitud de còpies al Registre d'Associacions de la Generalitat de Catalunya, etc.

Actualment hi ha vora 170 entitats inscrites al RMEV. La ciutadania en pot consultar les dades al portal [www.vicentitats.cat](http://www.vicentitats.cat).

- **Vicentitats.cat: el portal web de les entitats sense ànim de lucre de Vic**

Com a projecte específic, des del 2009 formem part del programa de **Dinamització Associativa 2.0** impulsat en col·laboració de la Diputació de Barcelona, que permet a les entitats sense ànim de lucre de Vic poder disposar d'una web pròpia a través del portal [www.vicentitats.cat](http://www.vicentitats.cat), de manera totalment gratuïta.



## Ajuntament de Vic

Alhora, aquest espai web ofereix **informació, a la ciutadania, de les entitats detectades a la ciutat de Vic** i n'ofereix les seves dades de contacte, a més d'altres informacions d'interès del món associatiu

- **Mostra d'Entitats i Músiques de Vic**

Se celebra de manera consecutiva des de fa 14 anys amb l'objectiu de promoure, d'una banda, un **espai de trobada de les entitats sense ànim de lucre de la ciutat** i, de l'altra, facilitar un entorn per donar a conèixer, a la ciutadania, les iniciatives socials, culturals, de lleure, esportives, mediambientals,... de l'associacionisme vigatà. Alhora, també vol propiciar un espai escènic en el qual es puguin mostrar diferents propostes artístiques, sobretot aquelles que realitzen les pròpies entitats.

- **Participació de la Coordinadora d'Associacions de Nouvinguts/des de Vic**

Des del 2009 l'Ajuntament de Vic és part participant de les reunions de la Coordinadora d'Associacions de Nouvinguts/des de Vic que es fan el primer dissabte de mes a la tarda al Casal Claret. Aquesta implicació en les trobades i els projectes que duen a terme permet un seguiment proper de l'evolució i el punt en què es troben les associacions de diferents comunitats vigatanes, fet que implica un contacte directe amb l'estat de la convivència a Vic entre persones d'orígens diversos. A més de l'assistència a les reunions, se'ls ofereix el mateix suport associatiu que a la resta d'entitats de la ciutat, tot i que requereix un seguiment major. Aquesta implicació propicia, en definitiva, una relació de confiança entre l'Ajuntament i aquestes entitats, fet que es valora com a positiu a l'hora d'establir referents comunitaris a la nostra ciutat. Formen part de la Coordinadora d'Associacions de Nouvinguts/des de Vic un total de 12 associacions.

## 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Ciutadania

La persona responsables és el/la tècnic/a de l'Àrea de Ciutadania

## 3. El nostre compromís

- En el marc del servei de suport associatiu, donar resposta a les consultes de les entitats de la ciutat en un termini màxim de 15 dies.
  - Indicador: % de respostes donades en un termini màxim de 15 dies
- Tramitar les sol·licituds d'inscripció al Registre Municipal d'Entitats de Vic en un termini màxim de 20 dies.
  - Indicador: % de sol·licituds tramitades en un termini màxim de 20 dies



- Enviar, dos cops per setmana, informació municipal i de les pròpies entitats a través d'un butlletí electrònic.
  - Indicador: % d'acompliment
- Recollir la satisfacció rebuda de l'activitat, de com a mínim la meitat de les entitats participants a la Mostra d'Entitats i Músiques de Vic
  - Indicador: nombre d'enquestes de satisfacció rebudes de les entitats i % d'acompliment

#### **4. A qui ens adrecem?**

Ens adrecem al conjunt de la ciutadania de la ciutat de Vic.

#### **5. Quin cost té**

El servei d'assessorament a entitats sense ànim de lucre no té cap cost.

#### **6. Ajudeu-nos a millorar**

Per a millorar el servei, l'Àrea de Ciutadania facilita a les entitats enquestes de satisfacció dels serveis prestats i d'actes com la Mostra d'Entitats i Músiques de Vic de manera regular. A banda, ens podeu fer arribar suggerències a través del correu electrònic [ciutadania@vic.cat](mailto:ciutadania@vic.cat).

#### **7. Com obtenir informació del servei**

Per accedir als serveis de l'Àrea de Ciutadania ens podeu contactar:

Per correu electrònic: [ciutadania@vic.cat](mailto:ciutadania@vic.cat)

Per telèfon: 938 862 100 (ext. 15603)

Personalment: C. de les Basses, 3 (Cal demanar cita prèvia)

Podeu consultar la informació del servei al portal [www.vicentitats.cat](http://www.vicentitats.cat) o contactant directament amb nosaltres.





### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI D'AGENTS CÍVICS

### 1. Què oferim i com ho fem?

El Servei d'Agents Cívics s'encarrega de difondre els continguts i valors de l'Ordenança municipal de bon govern, civisme, bons costums i convivència ciutadana, utilitzant diverses metodologies de treball i d'actuació. Hi ha tres àmbits prioritaris de treball: la informació a la via pública, la informació a les comunitats de propietaris i la pedagogia en grups d'interès.

Els agents fan una tasca informativa i educadora per tal de reforçar els valors del respecte, la comunicació i el diàleg, i prevenir actituds no desitjades que malmeten la convivència.

### 2. Qui ho fa?

El Servei d'Agents Cívics depèn de la Regidoria de Convivència i Seguretat de l'Ajuntament de Vic.

La persona responsable és el/la coordinador/a del servei d'agents cívics.

### 3. El nostre compromís

En els deu anys de servei, els agents cívics han consolidat els compromisos adoptats de cara a la ciutadania, que són:

- Primera gestió de les queixes i de les sol·licituds del veïnat en menys de 7 dies de la recepció de les mateixes.
  - Indicador: percentatge de primeres queixes i sol·licituds que han tingut una primera gestió o contacte en menys de 7 dies
- Seguiments telefònics i presencials de l'evolució de les gestions que s'han portat a terme. Fer, com a mínim, dos seguiments posteriors a la realització de l'actuació en els següents 40 dies.
  - Indicador: % d'actuacions de les quals s'han realitzat, com a mínim, dos seguiments en els següents 40 dies posteriors
- En cas que hi hagi queixes sobre els usos dels espais públics, els parcs i les places, fer, com a mínim, 10 controls visuals, en diferents dies i hores, per fer una intervenció adequada a la realitat de la problemàtica.
  - Indicador: % de queixes sobre usos d'espais públics o de la via pública de les quals s'han realitzat com a mínim 10 controls visuals, en diferents dies i hores



- No tancar una petició fins que no s'hagi resolt definitivament el problema, o s'hagi derivat als serveis corresponents.
  - Indicador: % de peticions tancades que s'han resolt definitivament o s'han derivat als serveis corresponents

#### **4. A qui ens adrecem?**

El Servei d'Agents Cívics s'adreça a tota la població, ja que el compromís del civisme ens afecta a totes i a tots.

#### **5. Quin cost té?**

És un servei gratuït.

#### **6. Ajudeu-nos a millorar**

Per valorar l'atenció i la gestió del servei, cada 3 anys es realitzen diverses enquestes telefòniques o presencials a vigatanes i vigatans que han requerit els agents cívics, per recollir la seva percepció sobre les potencialitats i els aspectes a millorar tant del servei com dels recursos humans que l'integren.

A banda, es recullen totes les valoracions de l'execució de campanyes informatives o d'activitats educatives anualment, a través de fitxes avaluatives.

#### **7. Com obtenir informació del servei**

Es pot accedir al servei a través del correu [convivencia@vic.cat](mailto:convivencia@vic.cat) o del telèfon 626 097 637. També es pot trucar directament a la centraleta de l'Ajuntament i referenciar l'extensió 13402. El servei està ubicat a la comissaria de la Guàrdia Urbana, al carrer Era d'en Sellés, 10. La mateixa guàrdia urbana o les oficines de l'OAC deriven els ciutadans al servei, si ho creuen oportú.

L'enllaç <http://www.vic.cat/viure-a-vic/convivencia-i-seguretat/agents-civics> connecta directament amb la pàgina web del Servei d'Agents Cívics. En aquesta pàgina, s'hi poden consultar totes les actuacions i campanyes que fan els agents. A més a més, hi figuren les memòries anuals del servei i hi ha l'opció de descarregar materials de divulgació i de consulta.



### **8. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DE SERVEI DE L'ESCOLA DE MÚSICA I CONSERVATORI DE VIC (EMVIC)

### 1. Què oferim i com ho fem?

Ensenyament musical de règim especial, tant d'escola de música com de conservatori. També programes complementaris com l'aula d'adults, formació a nadons, música tradicional, etc.

### 2. Qui ho fa?

L'Escola de Música és un servei municipal. L'Ajuntament de Vic ha encomanat la gestió a la fundació l'Atlàntida. És una fundació privada amb connotació pública, presidida per l'alcaldeessa Anna Erra i en el Patronat hi ha representació de regidors de tots els grups municipals de l'actual Consistori.

Depèn de la Regidoria d'Educació.

La persona responsable és el/la director/a de l'Escola de Música.

### 3. El nostre compromís

- Reduir un 50% les llistes d'espera en l'accés a primer de nivell elemental (NE)
  - Indicador d'avaluació: % d'alumnes en llista d'espera en l'accés a primer de nivell elemental respecte al total d'alumnat que accedeix a primer de NE
- Arribar a un 20% d'alumnes que opten per l'itinerari PRIG
  - Indicador d'avaluació: % d'alumnes que opten per l'itinerari PRIG respecte al total d'alumnes
- Augmentar el 20% els alumnes que inicien estudis superiors de música després del Grau Professional
  - Indicador d'avaluació: % d'alumnes que inicien estudis superiors de música després del Grau Professional respecte als alumnes que acaben el nivell professional
- Arribar a un 60 % l'assistència a reunions de pares  
Indicador d'avaluació: % d'assistents a reunions de pares respecte als pares convocats
- Incrementar un 20% la matrícula de programes complementaris com Aula Tradicional, Aula Música o Aula +Música
  - Indicador d'avaluació: % de programes complementaris oferts respecte el curs anterior



- Mantenir o augmentar lleugerament el grau de satisfacció de les famílies que ara és de 8 sobre 10
  - Indicador d'avaluació: nota mitjana de satisfacció de les famílies

#### **4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?**

L'accés és universal a tota la població. Els estudis reglats es dirigeixen a persones de 4 a 18 anys. La resta d'estudis permeten l'accés a partir dels 0 anys i fins als adults. Per accedir al Conservatori, cal superar la prova d'accés regulada pel Departament d'Ensenyament i limitat a les places disponibles.

El Patronat estableix uns barems per ordenar les sol·licituds, que s'apliquen quan el nombre de sol·licituds és superior al de les places disponibles.

#### **5. Quin cost té?**

El cost total de cada alumne es reparteix entre l'Ajuntament de Vic, la Generalitat de Catalunya i les famílies.

Els preus que han de pagar les famílies estan regulats en l'Ordenança Fiscal número 19 (*Preu públic per a la prestació del servei de llar d'infants municipals, l'Escola de Música, l'Escola de Dibuix i els Casals d'Estiu*). Es poden consultar a [www.vic.cat](http://www.vic.cat) i [www.emvic.cat](http://www.emvic.cat) i oscil·len entre els 300 i 1.400 euros anuals per cada alumne.

La subvenció municipal cobreix el 40% del cost dels ensenyaments a l'Escola de Música i el 70% al nivell professional.

#### **6. Drets i deures**

Estan recollits en la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació. L'Escola de Música està treballant per establir una carta de compromís educatiu, que és el document marc que recull l'article 20 d'aquesta llei.

#### **7. Ajudeu-nos a millorar**

A l'Emvic es recullen les propostes i les queixes a través de:

- El Registre d'incidències, en el qual es recullen les incidències que les famílies han adreçat a Direcció, a professors o a altres professionals.
- La web [www.emvic.cat](http://www.emvic.cat) a l'apartat "incidències, suggeriments i queixes"
- L'atenció personalitzada, que està regulada en les Normes d'Organització i Funcionament de Centre (NOFC)



### 8. Com obtenir informació del servei?

C. Bisbe Torras i Bages, 6

[www.emvic.cat](http://www.emvic.cat)

emvic@emvic.cat

937 027 257

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI D' ENLLUMENAT PÚBLIC

### 1. Què oferim i com ho fem?

El manteniment de l'enllumenat públic i de les instal·lacions associades de forma preventiva, correctiva i normativa.

### 2. Qui ho fa?

Ho gestiona l'empresa mixta, Minsvic, S.L.

Depèn de la regidoria de Serveis de l'Ajuntament de Vic.

La persona responsable és el cap de l'Àrea de Manteniment.

Els treballadors són els de l'empresa Minsvic SL.

### 3. El nostre compromís

- Garantir la continuïtat del servei de l'enllumenat públic les 24 hores del dia.
  - Indicador d'avaluació: control de les incidències mitjançant el GIMM (Programa de Gestió Integral de Manteniment Municipal)
- Substituir i controlar el funcionament dels punts de llum de VSAP de tota la ciutat cada quatre anys amb canvi de làmpada, comprovació del condensador i de l'equip d'arrencada i neteja de la lluminària.
  - Indicador d'avaluació: control mitjançant el GIMM (Programa de Gestió Integral de Manteniment Municipal)
- Substituir i controlar el funcionament dels punts de llum de HM de tota la ciutat cada tres anys amb canvi de làmpada, comprovació del condensador i de l'equip d'arrencada i neteja de la lluminària.
  - Indicador d'avaluació: control mitjançant el GIMM (Programa de Gestió Integral de Manteniment Municipal)





## Ajuntament de Vic

### 4. A qui ens adrecem?

Els serveis els prestem a tot el terme municipal de Vic.

El ciutadà pot contactar amb nosaltres:

En horari d'oficina 8 h a 18 h de dilluns a divendres, directament a Minsvic, S.L.

A qualsevol hora i dia de l'any a la Guàrdia Urbana de Vic.

### 5. Quin cost té?

És un servei gratuït.

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Podeu enviar les propostes de millora a les adreces, [atenciociudadana@vic.cat](mailto:atenciociudadana@vic.cat), a la bústia ciutadana de la seu electrònica, i a [minsvic@minsvic.com](mailto:minsvic@minsvic.com).

També mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

### 7. Com obtenir informació del servei?

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

tel. 938862100

<http://minsvic.cat/>

c/ Indústria, 69

08500 Vic

Tel. 93 8869373

[minsvic@minsvic.com](mailto:minsvic@minsvic.com)

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.



## Ajuntament de Vic

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DE SERVEI DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE DIBUIX LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC

### 1. Què oferim i com ho fem?

La Farinera, Centre d'Arts Visuals de Vic, és un servei municipal de l'Ajuntament de Vic gestionat per la Fundació Educació i Art.

Des de 1837 és Escola Municipal de Dibuix. En els seus inicis es feien classes de dibuix i matemàtiques. Actualment s'imparteixen matèries relacionades amb dibuix i pintura, fotografia i vídeo, imatge generada per ordinador i aplicacions multimèdia.

Des de 1995 la Fundació gestiona la col·lecció d'aparells i equipaments fotogràfics de l'Ajuntament de Vic. Actualment la col·lecció està formada per més de 2.000 peces representatives de la història de la imatge fotogràfica, des de principis del segle XIX fins l'actualitat.

L'any 2011 es crea l'Espai Didàctic de la Imatge i el Patrimoni (EDIP), per crear activitats docents i projectes relacionats amb l'àmbit de la divulgació del patrimoni amb la col·laboració d'institucions universitàries, culturals i museus.

L'edifici de la Farinera\_CAVV va ser construït l'any 1896 i és d'estil modernista. Va ser dissenyat per l'arquitecte Enric Sagnier amb la finalitat d'acollir la fàbrica d'embotits Torra. L'any 2009 va ser adquirit i reformat per l'Ajuntament de Vic i es va convertir en un equipament municipal.

Catàleg de serveis:

La Farinera\_CAVV ofereix cursos d'arts visuals anuals, trimestrals, monogràfics, tallers familiars i escola d'estiu de:

- Dibuix
- Pintura
- Model al natural
- Còmic
- Fotografia
- Gravat
- Art digital
- Art multimèdia
- Tallers multidisciplinaris

La Farinera\_CAVV també desenvolupa projectes en les línies de treball següents:

- Visualització in situ d'imatges antigues o virtuals a través de dispositius mòbils



- *Vídeo mappings*
- Imatge com a escenografia de la ciutat
- Exposicions i activitats docents
- Recuperació d'imatges antigues

## 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria d'Educació.

La persona responsable de l'escola és el/la director/a.

Es compta amb professorat especialitzat en els àmbits de les arts visuals i les aplicacions multimèdia. Hi ha dues categories professionals:

- Professors. Els professors són especialistes en els àmbits abans esmentats amb una titulació superior, del tipus llicenciatura o grau universitari.
- Professors adjunts. Els professors adjunts són especialistes en els àmbits abans esmentats sense titulació universitària superior.

En tots els projectes es prioritza la contractació d'empleats o professionals de la Farinera\_CAVV amb contractes vigents. També es contracta professionals i empreses que hagin presentat la seva petició de participar en projectes de la Farinera\_CAVV o hagin treballat anteriorment amb l'escola.

## 3. El nostre compromís

- Elevar el grau de satisfacció dels usuaris i usuàries a un nivell de 7 o més sobre 10.
  - Indicador d'avaluació: nota mitjana del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries en els qüestionaris passats a final de curs.
- Elevar la valoració del professorat a un nivell de 7 o més sobre 10.
  - Indicador d'avaluació: nota mitjana del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries en els qüestionaris passats a final de curs.
- Publicar la programació del curs següent al juny i detallar la informació dels cursos i tallers a la web del centre durant tot el curs escolar.



## Ajuntament de Vic

- Indicadors d'avaluació: Nombre d'activitats realitzades per a cada curs escolar desglossats en: cursos per a infants, joves i adults; nombre de tallers de l'escola d'estiu; nombre d'activitats per a institucions i nombre de projectes realitzats.
- Pels projectes de la Farinera\_CAVV es fomentarà la contractació d'estudiants de Centres Educatius, amb un mínim de 2 estudiants per curs, mitjançant un conveni de col·laboració educativa. Tots els convenis amb Centres Educatius es poden trobar a <http://www.feduart.cat/convenis/>.
  - Indicador d'avaluació: nombre d'estudiants contractants mitjançant un conveni de col·laboració educativa.
- La Farinera\_CAVV fomentarà la col·laboració amb entitats i escoles, amb un mínim de 5 activitats per any natural, tant per temes relacionats amb la formació de les arts visuals com per projectes multimèdia relacionats amb el patrimoni. Els convenis que es firmin amb entitats o escoles es poden trobar a <http://www.feduart.cat/convenis/>.
  - Indicador d'avaluació: nombre d'activitats fetes amb col·laboració amb altres entitats o escoles.

### 4. A qui ens adrecem?

Activitats adreçades a infants a partir de 3 anys, joves i adults. Els tallers familiars per a alumnes de 2 a 3 anys conjuntament amb les Escoles Bressol Municipals de Vic.

### 5. Quin cost té?

Els preus públics del servei de llars d'infants municipals, l'Escola de Música, l'Escola de Dibuix i els casals d'estiu estan regulats en l'Ordenança Fiscal número 19.

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Podeu fer arribar qualsevol comentari a través de:

[info@lafarinera.cat](mailto:info@lafarinera.cat)

[atenciaciudadana@vic.cat](mailto:atenciaciudadana@vic.cat)



### 7. Com obtenir informació del servei?

L'horari d'atenció al públic és de 16 h a 21 h de dilluns a divendres.

Els alumnes es poden informar i matricular:

Presencialment a la Farinera\_CAVV al carrer Bisbe Morgades, número 15 de Vic.

Trucant al telèfon 938 861 610

Omplint el formulari de matrícula en línia a la pàgina web [www.lafarinera.cat](http://www.lafarinera.cat).

[www.vic.cat/educacio](http://www.vic.cat/educacio)

[www.lafarinera.cat](http://www.lafarinera.cat)

Facebook: la Farinera Centre d'Arts Visuals de Vic (@lafarinera.centredartsvisualsdevic)

Instagram i Twitter: @lafarinera\_cavv

Telèfon: 938 861 610

Correu electrònic: [info@lafarinera.cat](mailto:info@lafarinera.cat)

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DE SERVEI DE LES ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS DE VIC

### 1. Què oferim i com ho fem?

Les escoles bressol municipals de Vic (EBMV) són centres de caràcter públic que depenen de l'Ajuntament de Vic i tenen el suport del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i de la Diputació de Barcelona. Les EBMV assumeixen com a propi el caràcter plenament educatiu del primer cicle d'educació infantil i vetllen perquè aquesta etapa sigui flexible i oberta. Neixen amb l'objectiu de donar un servei educatiu de qualitat i de respondre a les necessitats educatives actuals dels infants de zero a tres anys.

Les tres escoles bressol són:

- EBMV Caputxins: av. de Sant Bernat Calbó /ctra. de Roda, s/n
- EBMV Horta Vermella: c. de Josep M. Pratdesaba, 3
- EBMV Serra-de-senferm: c. del Gurri, s/n

### 2. Qui ho fa?

La Fundació Educació i Art és qui gestiona per concessió administrativa les escoles bressol municipals de Vic. Aquesta fundació és una entitat sense ànim de lucre, amb un patronat integrat per tots els representants polítics dels grups municipals de l'Ajuntament de Vic.

L'equip professional de serveis generals està format pel Comitè de direcció de la fundació Educació i Art (el responsable polític és el regidor o regidora d'Educació), la direcció de les EBMV i personal d'administració.

L'equip professional de les escoles bressol està format per la coordinació pedagògica, l'equip educatiu i la cuinera o el cuiner.

Depèn de la Regidoria d'Educació.

La persona responsable és el/la director/a de les EBMV.

### 3. El nostre compromís

1. Vetllar perquè les escoles bressol siguin un servei educatiu de qualitat que respon a les necessitats educatives actuals dels infants de zero a tres anys.

1.1 Mantenir la ràtio d'educadors/es per infants que permeten una atenció personalitzada que s'adapta a les necessitats de cada infant:

- 0-1 any: 3 educadors/es per a dos grups de 8 infants
- 1-2 anys: 4 educadors/es per a dos grups de 13 infants



## Ajuntament de Vic

- 2-3 anys: 4 educadors/es per a dos grups de 20 infants
  - Indicadors d'avaluació: ràtio d'educadors/es per cada grup d'edat
- 1.2 Garantir un mínim de 20 hores anuals de formació contínua conjunta amb tot el personal educador.
- Indicador d'avaluació: hores anuals de formació contínua conjunta
- 1.3 Enquestes de satisfacció de les famílies amb una mitjana de valoració igual o superior a 8 sobre 10. Les enquestes es passen a final de curs.
- Indicador d'avaluació: nota mitjana en les enquestes de satisfacció de les famílies
2. Promoure accions d'externalització i divulgació del projecte com a model innovador. Es recullen en la memòria anual del servei.
- 2.1 Xerrades
- Indicador d'avaluació: nombre de xerrades
- 2.2 Visites als tres centres per part de professionals i estudiants
- Indicador d'avaluació: nombre de visites
- 2.3 Participació en jornades formatives
- Indicador d'avaluació: nombre de jornades en les quals s'ha participat
3. Promoure un pla de formació juntament amb les associacions de mares i pares (AMPA) de les tres escoles bressol al llarg del pas de la família per l'escola.
- Indicadors d'avaluació:
    - % de participació de les famílies en el Pla de formació amb un mínim de 100 famílies.
    - Nombre de qüestionaris de satisfacció recollits.
4. Garantir un programa de formació anual. Es recull en la memòria anual del servei.
- Indicador d'avaluació: compliment del compromís

### **5. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?**

El servei s'adreça a les famílies que tenen infants de 0 a 3 anys. Es pot iniciar l'escolarització quan el nadó té un mínim de 16 setmanes.

L'accés és universal. S'hi pot accedir fent una preinscripció durant el període establert pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i d'acord amb els criteris de barem establerts per l'Ajuntament





## Ajuntament de Vic

de Vic. Aquests criteris poden consultar-se a [www.vic.cat](http://www.vic.cat) i [www.ebmvic.cat](http://www.ebmvic.cat). Fora d'aquest període de preinscripció, es pot accedir a l'escola mitjançant el procés de matrícula viva quan es produeixen vacants.

### 6. Quin cost té?

El cost s'estableix en l'Ordenança Fiscal número 19: Preu públic per a la prestació del servei de llar d'infants municipals, l'Escola de Música, l'Escola de Dibuix i els casals d'estiu.

Es pot consultar l'Ordenança a [www.vic.cat](http://www.vic.cat) i [www.ebmvic.cat](http://www.ebmvic.cat).

### 7. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, suggeriments o queixes es recullen mitjançant:

Els correus electrònics [ebmv@vic.cat](mailto:ebmv@vic.cat) o [atenciaciudadana@vic.cat](mailto:atenciaciudadana@vic.cat)

El telèfon 938862100 extensió 21400

### 8. Com obtenir informació del servei?

#### Horari d'atenció:

Dimarts i dijous de 10 h a 14 h

Dilluns de 16 h a 18 h

c. de les Basses, 3

tel. 938 862 100, ext. 21400

[ebmv@vic.cat](mailto:ebmv@vic.cat)

<http://www.ebmvic.cat/>

Facebook

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI D' ESPORTS

### 1. Què oferim i com ho fem?

Estem al servei del ciutadà en la promoció de l'esport, en programes d'activitats esportives, en la gestió de les instal·lacions esportives i de l'ocupació del temps lliure. Vetllem per la salut, la qualitat de vida i la integració social.

Ho portem a terme a les instal·lacions següents:

- Pavelló del castell d'en Planes: situat a la carretera de Gurb, 1.
- Pavelló de l'Ausoneta: situat al carrer del Mas Osona, s/n.
- Camp municipal de futbol.
- Pistes poliesportives de barri, situades a Santa Anna, Horta Vermella, ronda dels Ausetans, al carrer del Bisbe Ató, al carrer de Xavier Roca i Vinyes i carrer de la Laura.
- Camp de beisbol, carrer d'Antoni Vilà, s/n.
- Camp de rugbi, carrer d'Antoni Vilà, s/n.
- Circuit de ciclisme i de bicitrial

Instal·lacions municipals, gestionades per clubs esportius:

- Piscines municipals: Joan Riera Rius –gestionades pel Club Natació Vic– ETB.
- Pistes d'atletisme municipals: carrer d'Antoni Vilà, s/n -zona esportiva-, gestionades pel Club Atlètic Vic.
- Circuit del motor: carrer de Cabrerès, 2 (polígon industrial Malloles), gestionat per l'Escuderia Osona.
- Mas Osona i mas de Bigas, gestionat per la Regidoria d'Esports, amb la col·laboració de l'Osona Rugby Club, el CN Vic (secció de ciclisme) i la Unió Ciclisme Vic

La Regidoria d'Esports també organitza el programa d'activitat física per a la gent gran, amb 19 grups repartits per la ciutat, així com d'altres activitats esportives, com poden ser la Cursa dels 7 portals, l'Olimpivic, la Festa de l'Esport, entre d'altres.

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria d'Esports.

La persona responsable és el/la tècnic/a d'esports i joves



### 3. El nostre compromís

- Tenir en el millor estat possible les instal·lacions esportives municipals. Tenir-les netes i adequades per a la pràctica esportiva. Al final de cada temporada, es faran enquestes de satisfacció als usuaris, tant pel que fa a la netedat de les instal·lacions com al servei que s'hi presta.
  - Indicador: % d'enquestes de satisfacció als usuaris, amb una puntuació mínima de 6/10 el primer any, i un 6,5 a partir del segon.
- Ajudar les entitats esportives a portar a terme les activitats que vulguin organitzar per la promoció esportiva de l'esport, donar subvencions a les activitats per portar-les a terme, amb un mínim de 40 subvencions anuals, amb convocatòria anual de subvencions.
  - Indicador: % de subvencions anuals que s'han donat a les entitats esportives respecte l'objectiu.
- Ajudar la promoció de l'esport de base, i estar al costat també de l'esport d'elit. Es donarà subvenció a les entitats que sol·licitin la promoció de l'esport base i l'esport d'elit, amb un mínim de 15 subvencions, amb convocatòria anual de subvencions.
  - Indicador: % de subvencions anuals donades respecte l'objectiu.

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Als ciutadans i ciutadanes de Vic, entitats esportives vigatanes, centres educatius i a la Universitat de Vic.

### 5. Drets i deures dels usuaris

Totes les persones usuàries de les Instal·lacions esportives (IEM) municipals de Vic queden subjectes al Reglament de les IEM i a totes les disposicions de rang superior a aquest reglament que facin referència a la utilització de les instal·lacions esportives i instal·lacions esportives municipals, així com a les lleis que afectin la pràctica de l'activitat que s'hi porti a terme. Els reglaments es poden consultar a la regidoria d'esports, i en breu a la web [www.vic.cat](http://www.vic.cat).

### 6. Quin cost té?

El cost de les instal·lacions esportives i de l'activitat per a la gent gran, estan en les ordenances fiscals n.9 de l'Ajuntament de Vic.



### 7. Ajudeu-nos a millorar

La vostra col·laboració és imprescindible per garantir un bon funcionament dels nostres serveis:

- Comuniqueu-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Respecteu les instal·lacions, feu-ne un ús correcte d'acord amb les normes d'ús.
- Volem conèixer la vostra opinió: contesteu les enquestes que es passen en les activitats o en l'ús de les instal·lacions.
- Aporteu els vostres suggeriments o queixes a través de la bústia de suggeriments/queixes de cada instal·lació, a la bústia del ciutadà (web municipal [www.vic.cat](http://www.vic.cat)), per correu electrònic a [esports@vic.cat](mailto:esports@vic.cat), o de forma presencial a qualsevol de les nostres instal·lacions.

### 8. Com obtenir informació del servei?

A la web d'esports [www.esportsvic.cat](http://www.esportsvic.cat), o a la web de l'Ajuntament de Vic, [www.vic.cat](http://www.vic.cat). Físicament, al carrer de la Fura, mas Osona, de Vic, o per telèfon al número 938 833 030, de dilluns a divendres de 8.30 h a 14 h,

Contactes amb les instal·lacions municipals gestionades per entitats esportives:

#### PISCINA MUNICIPAL DE VIC

C. de Josep Maria Pallàs, 1

08500 – Vic

Tel: 938 853 121

E-mail: [info@vicetb.cat](mailto:info@vicetb.cat)

WEB: <http://www.vicetb.cat>

#### PISTES ATLETISME MUNICIPAL DE VIC

C. d'Antoni Vilà, s/n- Zona Esportiva-

08500 – Vic

Tel: 938 850 480

correu electrònic: [cavic@cavic.cat](mailto:cavic@cavic.cat)

WEB: <http://www.cavic.cat>

#### CIRCUIT DEL MOTOR MUNICIPAL DE VIC, CIRCUIT D'OSONA

C. Cabrerès, 2 Pol. Ind. Malloles

08500 – Vic



## Ajuntament de Vic

Tel: 938 866 036

correu electrònic: [info@escuderiaosona.com](mailto:info@escuderiaosona.com)

WEB: <http://www.escuderiaosona.com>

Per contactar amb qualsevol entitat esportiva de Vic, podeu trobar l'adreça i contacte a: [www.esportsvic.cat](http://www.esportsvic.cat), a l'apartat dels enllaços de les entitats esportives.

### **9. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI D'HABITATGE

### 1. Què oferim i com ho fem?

Aquesta oficina presta els serveis següents:

- Ajuts al lloguer: tramitem ajuts d'especial urgència i els ajuts al lloguer segons convocatòries del Ministeri i/o de la Generalitat.
- Borsa d'habitatge: Aquest servei s'encarrega de posar en contacte la persona arrendatària i l'arrendadora per tal de formalitzar un contracte d'arrendament per garantir el dret d'accés a un habitatge digne i adequat, amb unes garanties prèvies per a ambdues parts, tant pel que fa al preu del lloguer, com pel que fa a la garantia de pagament de les rendes.
- Conveni de col·laboració entre Impulvic i l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat: L'Ajuntament s'encarrega de gestionar tots els pisos propietat de l'Incasol (adequació dels pisos, preparació de la documentació necessària per accedir-hi, control de morositat, renovacions, renúncies, fil directe amb les juntes administradores, inspecció d'habitatges, tramitació de l'ajut implícit...)
- Gestió del Registre de Sol·licitants de Vic i Mesa d'emergència juntament amb Benestar Social i Mediació i Intermediació Hipotecària de l'Ajuntament de Vic
  - Tramitació d'ajuts a la rehabilitació
  - Gestió de les cèdules d'habitabilitat

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria d'Habitatge.

La gestió de l'Oficina Municipal d'Habitatge es porta a terme des de la societat mercantil IMPULSVIC, S.L.U., d'acord amb l'encomana de gestió a aquesta, aprovada pel ple de data 1 de desembre de 2008.

La persona responsable és el/la director/a de l'oficina.



### 3. El nostre compromís

- Mantenir un grau d'ocupació d'almenys el 90% dels habitatges de protecció oficial a Vic
  - Indicador d'avaluació: % d'ocupació anual dels habitatges de protecció oficial
- Mantenir i/o augmentar el volum de contractes anuals signats per la borsa de lloguer.
  - Indicador d'avaluació: nombre anual de contractes signats i comparativa amb els anys anteriors
- Tenir un índex de morositat inferior o igual al de la resta del parc públic de Catalunya.
  - Indicador d'avaluació: índex de morositat anual mitjà de Catalunya i de Vic
- Fer les reparacions del manteniment corrector del parc d'habitatges de protecció oficial en el termini màxim següent: un dia per reparacions d'emergència, 7 dies per reparacions ordinàries i 15 dies per les reparacions lleus.
  - Percentatge de reparacions dins del termini compromès

### 4. A qui ens adreçem i com s'hi pot accedir?

Les persones sol·licitants han d'estar empadronades a Vic. Per l'accés a determinats serveis també es tindrà en compte el nivell de renda i les propietats.

Els propietaris dels pisos poden ser d'altres municipis.

### 5. Drets i deures dels usuaris

- A ser atesos de manera respectuosa i confidencial
- A rebre una informació actualitzada de les convocatòries i de l'oferta d'habitatges
- A conèixer, en tot moment, l'estat de tramitació dels seus procediments
- A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora



### 6. Quin cost té?

Tots els serveis de l'oficina són gratuïts.

### 7. Ajudeu-nos a millorar

Es poden fer arribar suggeriments, queixes o propostes de millora:

Emplenant un formulari "Ajuda'ns a millorar", disponibles a l'Oficina d'habitatge de dilluns a divendres, de 10 h a 14 h

Enviant un correu electrònic a [habitatge@vic.cat](mailto:habitatge@vic.cat)

### 8. Com obtenir informació del servei?

Per accedir a l'Oficina d'Habitatge ens podeu contactar:

Presencialment: Plaça Santa Eulàlia, 1

Per correu electrònic: [habitatge@vic.cat](mailto:habitatge@vic.cat)

Per telèfon: 937 027 252

Per més informació:

Fulletts informatius dels diferents serveis, disponibles a l'Oficina d'habitatge

Al blog <http://impulsviclu.blogspot.com.es/>

A les publicacions de l'Ajuntament de Vic

Als articles de la premsa

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.





## CARTA DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS ESPAIS VERDS

### 1. Què oferim i com ho fem?

És la gestió i manteniment dels parcs, jardins i arbrat de la ciutat.

### 2. Qui ho fa?

La desenvolupen coordinadament l'empresa Vicverd SL i l'Àrea de Manteniment municipal.

Depèn de la Regidoria de Serveis

Les persones responsables són el/la tècnic/a de Medi Ambient i el/la cap de l'Àrea de Manteniment. Els treballadors són els de l'empresa Vicverd SL i el personal de l'Ajuntament.

### 3. El nostre compromís

- Reparar els elements malmesos dels sistemes de reg (aspersors, difusors, etc.) per vandalisme en 72 hores.
  - Indicador: % d'elements reparats en un màxim de 72 hores.
- Senyalitzar els treballs d'esporga d'arbrat viari amb 24 hores d'antelació.
  - Indicador: % de treballs d'esporga senyalitzats amb 24 hores d'antelació.
- Tancar els sistemes de reg dels parcs per evitar-ne les glaçades, de novembre a març.
- Realitzar la reposició de les baixes d'arbrat en trama urbana de forma anual.
  - Indicadors d'avaluació: Aquests compromisos estan recollits en els contractes de servei amb les empreses corresponents. Es fa un seguiment de les actuacions en les reunions de coordinació amb el tècnic de Medi Ambient.

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Els serveis es presten, en general, a tota la ciutadania de Vic i no és necessari sol·licitar-los prèviament.



## Ajuntament de Vic

### 5. Drets i deures

Estan regulats a l'Ordenança de bon govern, civisme, bons costums i convivència ciutadana

És un servei gratuït.

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Es poden enviar les propostes de millora a les adreces [mediambient@vic.cat](mailto:mediambient@vic.cat), [atenciaciudadana@vic.cat](mailto:atenciaciudadana@vic.cat) o a la bústia ciutadana de la Seu electrònica. I també mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

### 7. Com obtenir informació del servei?

Regidoria de Medi Ambient

Pl. Dom Miquel de Clariana, 5

Àrea de Manteniment

c. Indústria, 69

tel. 938 862 100

[mediambient.vic.cat](http://mediambient.vic.cat)

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA

### 1. Què oferim i com ho fem?

Aquest servei acompanya el ciutadà en la gestió i resolució dels conflictes derivats de la convivència i les relacions personals a través de la mediació, del diàleg i altres eines de gestió de conflictes.

Oferim assessorament legal i s'atenen conflictes que s'originen a les comunitats de veïns/es per raó de decisions particulars o comunitàries, manteniment, organització i convivència interna de la comunitat, tals com: sorolls, humitats, pisos buits, impagament de quotes i altres. També s'intervé en conflictes que es poden generar a l'espai públic com places, carrers i parcs.

S'hi ubica també la Oficina d'Intermediació Hipotecària on s'ofereix el servei d'informació, assessorament i suport adreçat a les persones i famílies que tenen dificultats per fer front al pagament dels préstecs hipotecaris, així com també el punt d'assessorament sobre les clàusules sòl.

També s'ofereix assessorament i acompanyament en conflictes derivats de les relacions contractuals entre llogaters i propietaris, i en processos de pèrdua d'habitatge.

Es gestionen mesures alternatives a la sanció econòmica administrativa degudes a l'incompliment d'ordenança municipal de bon govern, civisme, bons costums i convivència ciutadana.

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Convivència i Seguretat

A nivell tècnic depèn de la persona responsable del Servei de Mediació Ciutadana.

### 3. El nostre compromís.

- Agilitat en la primera atenció, amb un temps mitjà d'espera de dos dies entre la sol·licitud rebuda pel ciutadà i la primera intervenció del professional.
  - Indicador d'avaluació: temps mitjà transcorregut entre la petició del ciutadà i la primera gestió feta per part del servei.
  
- Agilitat en la gestió del conflicte, amb un temps mitjà de resolució de menys de 2 mesos.
  - Indicador d'avaluació: % de les sol·licituds que es finalitzen amb menys de 60 dies.



## Ajuntament de Vic

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

A qualsevol ciutadà o ciutadana, associació, entitat o grup.

### 5. Drets i deures dels usuaris

Estan recollits i regulats en el [Reglament regulador del Servei de mediació ciutadana i comunitària](#).

### 6. Quin cost té?

És un servei gratuït i universal.

### 7. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, els suggeriments o les queixes poden fer-se de manera presencial, telefònica o a l'adreça [serveimediacio@vic.cat](mailto:serveimediacio@vic.cat).

### 8. Com obtenir informació del servei?

Via correu electrònic: [serveimediacio@vic.cat](mailto:serveimediacio@vic.cat)

Via telèfon: 938 862 100. Ext 20917

Personalment: Oficina Municipal del Remei. C. Virrei Avilés, 34

A l'adreça [www.convivenciaiseguretat.cat](http://www.convivenciaiseguretat.cat)

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE NETEJA VIÀRIA

### 1. Què oferim i com ho fem?

És la neteja de la via pública.

### 2. Qui ho fa?

La gestiona l'empresa Vialnetvic, SL.

Depèn de la Regidoria de Serveis

La persona responsable és el/la tècnic/a de Medi Ambient. Els treballadors són els de l'empresa Vialnetvic.

### 3. El nostre compromís

- Buidar com a mínim setmanalment les papereres de la via pública
- Neteja mixta (màquina i operaris) de la via pública com a mínim 1 cop per setmana
- Neteja d'embornals amb aigua a pressió almenys 1 cop l'any
- Dur a terme una neteja extraordinària després de celebrar-se un acte públic, de responsabilitat municipal, a partir de les 7.00 hores de l'endemà.
- Portar a terme la neteja del mercat setmanal després de la seva finalització, amb un màxim de 3 hores.
- Realitzar la neteja dels vials dels polígons industrials amb una periodicitat mínima de 3 setmanes.
  - Indicadors d'avaluació: Aquests compromisos estan recollits en els contractes de servei amb les empreses corresponents. Es fa un seguiment de les actuacions en les reunions de coordinació amb el tècnic de Medi Ambient.

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Els serveis es presten, en general, a tota la ciutadania de Vic i no és necessari sol·licitar-los prèviament.

### 5. Quin cost té?

És un servei gratuït.



## 6. Drets i deures

Estan regulats a l'Ordenança de bon govern, civisme, bons costums i convivència ciutadana

## 7. Ajudeu-nos a millorar

Es poden enviar les propostes de millora a les adreces [mediambient@vic.cat](mailto:mediambient@vic.cat), [atenciaciutadana@vic.cat](mailto:atenciaciutadana@vic.cat) o a la bústia ciutadana de la Seu electrònica. També mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

## 8. Com obtenir informació del servei?

Regidoria de Medi Ambient

Pl. Dom Miquel de Clariana, 5

Tel. 938 862 100

[mediambient.vic.cat](http://mediambient.vic.cat)

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

## 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE L' OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

### 1. Què oferim i com ho fem?

L'Oficina d'Atenció Ciutadana és un servei que té com a objectiu informar la ciutadania sobre qualsevol qüestió relacionada amb l'Ajuntament de Vic i la ciutat. Aquest servei també actua com a oficina de registre de l'Ajuntament de Vic, de manera que la ciutadania a més de demanar informació pot iniciar els seus tràmits amb l'Ajuntament i alguns, realitzar-los íntegrament a l'oficina.

Amb la voluntat de donar un tracte directe i personalitzat, s'ofereixen els següents canals d'atenció segons el tipus de servei:

- Servei d'informació, assessorament, orientació i atenció a incidències: atenció presencial a les oficines d'atenció ciutadana, telefònica al 938862100 i mitjançant l'adreça de correu electrònic [atenciociutadana@vic.cat](mailto:atenciociutadana@vic.cat).
- Servei de registre de sol·licituds i documents: atenció presencial a les oficines d'atenció ciutadana i a través de la Seu electrònica de l'Ajuntament de Vic (<https://seuelectronica.vic.cat>) que té un catàleg de tràmits, la gran majoria dels quals es poden realitzar en línia.

### 2. Qui ho fa?

L'Oficina d'Atenció Ciutadana depèn de la Regidoria d'Economia i Serveis.

La persona responsable és el/la tècnic/a de gestió.

### 3. El nostre compromís

#### Respecte l'atenció presencial

- Les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció Ciutadana rebran un tracte amable del personal d'atenció ciutadana. L'atenció es farà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
  - Indicador d'avaluació: % de persones que valoren l'atenció com a "satisfet" o "molt satisfet" en l'enquesta de satisfacció que es realitza dues vegades a l'any als usuaris de l'oficina.
- Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia i mitjançant un sistema de gestió de torns. El temps màxim mitjà d'espera serà de 15 minuts.
  - Indicador d'avaluació: temps mitjà d'espera anual recollit pel gestor de torns



## Ajuntament de Vic

### Respecte l'atenció telemàtica

- Les comunicacions adreçades a la bústia de correu electrònic d'atenció ciutadana tindran una resposta en un termini màxim de 4 dies hàbils.
  - Indicador d'avaluació: percentatge de respostes fetes fins a 4 dies sobre el total de respostes enviades des del correu d'atenció ciutadana
- Si es rep alguna queixa relacionada amb la manca d'informació o detecció d'algun error en el catàleg de tràmits de la Seu electrònica, es resoldrà en un termini màxim de 72 hores des de la rebuda de l'avís.
  - Indicador d'avaluació: nombre de queixes rebudes a la bústia de suggeriments de la Seu electrònica i temps mitjà de resolució de l'error

### Respecte l'atenció telefònica

- L'atenció telefònica atindrà un 90% de les trucades amb un màxim d'espera de 45 segons.
  - Indicador d'avaluació: percentatge de trucades ateses en un temps màxim d'espera de 45 segons d'acord el programa d'estadístiques telefòniques

### Altres

- S'atendrà i respondrà a les queixes rebudes sobre l'Oficina d'Atenció Ciutadana en un termini màxim de 15 dies.
  - Indicador d'avaluació: percentatge de respostes enviades des del programa de registre en un termini màxim de 15 dies

## **4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?**

Ens adrecem a tota la ciutadania en general.

- S'hi pot accedir:
  - Presencialment:
    - OAC de la plaça Major: C. Ciutat, 1
    - OAC del Remei: C. Virrei Avilés, 34
  - Correu electrònic/web: [atenciaciutadana@vic.cat](mailto:atenciaciutadana@vic.cat) / [www.vic.cat](http://www.vic.cat)
  - Telefònicament: 938 862 100





## Ajuntament de Vic

### ➤ Horaris:

- Presencialment:
  - OAC de la plaça Major:
    - De dilluns a divendres, de 9 h a 14 h
    - De dilluns a dijous, de 16 h a 18 h (excepte el període comprès entre el 15 de juny i el 15 de setembre, les vigílies dels dies festius, la Setmana Santa i les festes de Nadal).
  - OAC del Remei:
    - De dilluns a divendres de 9 h a 14 h (excepte les festes de Nadal i depenent de les necessitats del servei els períodes de Setmana Santa i el mes d'agost).
- Correu electrònic/web: està obert tot l'any les 24 hores del dia? Ha de dir-ho? Hi hauria d'haver l'adreça de correu
- Telefònicament: de dilluns a divendres de 8 h a 15 h

### **5. Quin cost té?**

L'accés a la informació i atenció ciutadana és gratuït.

### **6. Ajudeu-nos a millorar**

Les propostes, queixes o suggeriments es poden fer arribar al personal de l'OAC mitjançant el correu electrònic [atenciociutadana@vic.cat](mailto:atenciociutadana@vic.cat) o presentant-les al Registre General de l'Ajuntament de Vic.

### **7. Com obtenir informació del servei?**

A través del web vic.cat, a l'apartat d'atenció ciutadana: <http://www.vic.cat/ajuntament/atencio-ciutadana>

Trucant al 938 862 100

Enviant un correu electrònic a la bústia [atenciociutadana@vic.cat](mailto:atenciociutadana@vic.cat)

Dirigint-se personalment a les oficines d'atenció ciutadana.

### **8. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.



## Ajuntament de Vic

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE L' OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA

### 1. Què oferim i com ho fem?

L'Oficina d'Accollida Municipal (OMA) és un servei creat l'any 2009, en el qual es porten a terme la gestió de tràmits administratius i l'organització dels projectes d'acollida de la ciutat.

Els tràmits administratius que es gestionen són: el primer empadronament, els informes d'estrangeria (arrelament social, integració social, disponibilitat d'habitatge per renovació de reagrupament familiar i disponibilitat d'habitatge per reagrupament familiar) i Servei de Primera Accollida.

Els projectes d'acollida que s'organitzen són:

- El programa integral d'acollida que té com a objectiu principal fer una rebuda correcta a les persones nouvingudes, per tal que assoleixin la seva pròpia autonomia funcional, incidint en el coneixement dels costums, la llengua, el sistema sanitari, el sistema educatiu, etc. Aquest inclou diverses activitats d'acollida: acollida individual, sessions informatives d'acollida, visita per conèixer l'Ajuntament i la formació inclosa en el Servei de Primera Accollida (Mòdul C. Coneixement de l'entorn, Mòdul B. Coneixement laborals)
- **Servei de Suport Lingüístic és un servei de traducció oral entre les persones nouvingudes i els professionals dels serveis de Vic que ho requereixin, en el moment de l'arribada a la ciutat.**
- Servei de foment de l'ús del català, mitjançant:
  - La Comissió Lingüística és un òrgan de treball transversal, a través del qual es gestiona i coordina l'activitat de formació lingüística de català i alfabetització de la ciutat.
  - La Matrícula Viva és una única porta d'entrada a la ciutat per les inscripcions dels cursos de català i alfabetització fora dels períodes de matrícula ordinària. Mensualment les persones inscrites a matrícula viva s'adjudiquen al centre formatiu més adequat a les seves necessitats.
- 9aVic és un projecte d'acollida durant dos anys per als joves nouvinguts entre 16 i 24 anys que arriben a Vic des dels seus països d'origen.
- Dóna Veu és un projecte d'acollida lingüística i social dirigit a dones majors de 45 anys, analfabetes, que fa anys que viuen a la ciutat, però no parlen ni el català ni el castellà i han passat per processos d'alfabetització que no han obtingut resultats.
- Gestió de l'acollida de persones refugiades. Des de l'Oficina es fa un acompanyament a les persones refugiades, com qualsevol persona nouvinguda, i se l'inclou en el Programa Integral d'Accollida i totes les seves activitats.



## Ajuntament de Vic

- Servei d'assessorament legal i jurídic a les persones estrangeres de la ciutat, pel que fa a tràmits d'estrangeria, mitjançant informació general des de la mateixa oficina d'acollida, o bé la derivació als sindicats que presten aquest servei.

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Benestar i Família

La persona responsable és el/la tècnic/a de l'Oficina d'Acollida.

### 3. El nostre compromís

- Informar i convidar totes les persones que s'empadronen de nou a la ciutat, a participar a les activitats de benvinguda a la ciutat.
  - Indicators associats: nombre de nous empadronaments fets cada any i nombre de persones convidades a les activitats de benvinguda a la ciutat. % de persones empadronades que s'han convidat a les activitats de benvinguda
- Organitzar un mínim de 12 sessions informatives d'acollida anuals a la ciutat de Vic.
  - Indicador associat: nombre de sessions informatives d'acollida organitzades i realitzades. El calendari es publica a la memòria anual.
- Organitzar un mínim de 12 visites per conèixer l'Ajuntament de Vic anuals.
  - Indicador associat: nombre de visites de l'activitat "Coneix l'Ajuntament de Vic". El calendari es publica a la memòria anual.
- Donar resposta a totes les sol·licituds de Suport Lingüístic que es facin a la ciutat.
  - Indicador associat: Nombre de suports lingüístics sol·licitats i nombre de suports lingüístics fets anualment. Es publica a la memòria anual. % de suports lingüístics sol·licitats que s'han fet anualment

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

A persones nouvingudes que arriben a la ciutat.



### 5. Drets i deures dels usuaris

Dret a rebre una atenció respectuosa.

Dret a estar informats de tots els programes adequats a les necessitats específiques de cadascú.

Tractar amb educació l'espai de l'oficina i els professionals que hi treballen.

Respectar l'ordre de les cues.

### 6. Quin cost té?

La majoria de serveis són gratuïts.

Tenen cost els informes d'habitatge, el preu dels quals és de 60 euros. (Aquest informes també tenen una taxa de la Generalitat de Catalunya)

### 7. Ajudeu-nos a millorar

Al finals de tots els tallers s'hi dedica un espai de valoració oral i escrita.

També es recullen queixes, suggeriments o propostes a l'adreça de correu electrònic.

### 8. Com obtenir informació del servei?

S'hi pot accedir presencialment, per telèfon o mitjançant l'adreça de correu electrònic [oficinaacollida@vic.cat](mailto:oficinaacollida@vic.cat).

L'horari d'obertura del servei presencial és:

De dilluns a dijous, de 10 h a 13 h. Dilluns i dijous, de 16 h a 18 h.

C. De la Llotja, 1, 2a planta (entrada lateral)

tel. 937 027 282

A l'adreça [www.vic.cat](http://www.vic.cat)

Mitjançant les vies d'accés a l'OMA (apartat d).

<https://www.vic.cat/viure-a-vic/oficina-municipal-dacollida/oficina-municipal-dacollida>

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.



## Ajuntament de Vic

- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DE SERVEI DE PAVIMENTACIÓ I ACCÉS ALS NUCLIS

### 1. Què oferim i com ho fem?

- **Senyalització viària, horitzontal i vertical, carrerers i disseminats**

El manteniment i les millores de la senyalització viària, horitzontal i vertical, dels carrerers i dels disseminats.

- **Calçades, voreres, passeres, parcs i places**

El manteniment i la millora de les pavimentacions existents en la via pública i de les urgències que puguin sorgir.

- **Parcs**

El manteniment i la millora dels elements que conformen els parc infantils, així com de la conservació de les parts del recinte que els comprenen (tanques, sorrals, ...).

### 2. Qui ho fa?

Senyalització: L'empresa mixta, Minsvic, S.L., situada al c. Indústria, 69.

Calçades: Personal propi de l'Àrea de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament amb col·laboració de l'empresa mixta Rases Vic, SL., situades al c. Indústria, 69 i c. Mare de déu del Far, 72 respectivament.

Parcs: Personal propi de l'Àrea de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament, situada al c. Indústria, 69.

Depèn de la regidoria de Serveis de l'Ajuntament de Vic

La persona responsable és el cap de l'Àrea de Manteniment.

### 3. El nostre compromís

#### Vials

- Reparar de forma immediata les calçades d'aglomerat asfàltic, de formigó, de peces prefabricades de formigó amb formats irregulars, de lloses de pedra natural amb deterioraments importants i que representin un perill per la seguretat dels vianants o vehicles.
- Reparar de forma immediata les voreres amb base de peça prefabricada de formigó tipus panot amb formats regulars, de formigó continu, de lloses de pedra natural amb deterioraments importants i que representin un perill per la seguretat dels vianants.



# Ajuntament de Vic

## Parcs infantils

- Reparar i/o senyalitzar de forma immediata qualsevol anomalia que representi un perill per la seguretat dels usuaris del joc o conjunt de jocs.
- Reparar en un màxim de 24 h els jocs o conjunt de jocs que puguin suposar un deteriorament immediat.
- Inspeccionar, revisar i/o reparar trimestralment els elements que conformen el conjunt de jocs del parc infantil.
- Mantenir bianualment les superfícies d'acabats de tots els elements dels parcs (pintura dels jocs, torres, passarel·les, cobertes, elements individuals).
  - Indicadors d'avaluació: seguiment mitjançant el GIMM (Programa de Gestió Integral de Manteniment Municipal)

## **4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?**

Els serveis són, en general, per a tota la ciutadania de Vic i no és necessari sol·licitar-los prèviament.

En horari d'oficina de 8 h a 18 h de dilluns a divendres, directament a Minsvic, S.L.

## **5. Quin cost té?**

És un servei gratuït

## **6. Ajudeu-nos a millorar**

Podeu enviar les propostes de millora a les adreces, [atenciociudadana@vic.cat](mailto:atenciociudadana@vic.cat) o a la bústia ciutadana de la Seu electrònica. També mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

## **7. Com obtenir informació del servei?**

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

tel. 938 862 100

C. Indústria, 69





### **8. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE PROGRAMES DE FORMACIÓ I INSERCIÓ (PFI)

### 1. Què oferim i com ho fem?

Els programes de formació i inserció tenen una **triple finalitat**: educativa, formativa i professionalitzadora. Han de permetre el desenvolupament personal de l'alumne i l'adquisició de competències que el preparin tant per a la inserció social i laboral com per a la continuïtat formativa.

Aquests programes promouen el desenvolupament i la consolidació de la maduresa personal de cadascun dels joves; proporcionen les competències professionals de les qualificacions de nivell 1 del Catàleg de qualificacions professionals vigents a Catalunya; preparen per a la continuïtat formativa, especialment als cicles de formació professional de grau mitjà; i proporcionen orientació professional i acadèmica perquè cada jove pugui desenvolupar itineraris coherents de formació i capacitació professional que li facilitin la inserció i promoció professional.

Els programes de formació i inserció s'**estructuren** en:

- Mòduls de formació professional, per a l'assoliment de les competències professionals, que inclouen un mòdul de pràctiques en alternança en centres de treball.
- Mòduls de formació general per a l'adquisició de competències instrumentals bàsiques.
- Accions de seguiment i orientació de l'alumne.

### 2. Qui ho fa?

És un servei que depèn de la Regidoria d'Educació. Es du terme a través d'un conveni entre l'Ajuntament de Vic i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

La persona responsable és el/la tècnic/a de formació ocupacional.

### 3. El nostre compromís

- Ens comprometem que el grau de satisfacció dels alumnes en finalitzar el curs sigui superior al 7.5 sobre una puntuació de 10.
  - Indicador d'avaluació: Mitjana obtinguda en la valoració global del curs de l'enquesta de satisfacció del Departament d'Ensenyament que els alumnes omplen en línia a final de curs.
- Ens comprometem que al cap d'un any d'haver finalitzat el PFI almenys el 85% dels alumnes estiguin cursant uns altres estudis i/o estiguin treballant.



- Indicadors d'avaluació:
  - % d'exalumnes que estudien un CFGM, graduat escolar o formació ocupacional.
  - % de joves que estiguin treballant
- Ens comprometem que un 80% dels alumnes que compleixen els requisits per fer les pràctiques en empreses acabin tenint la valoració de "aptes".
- Indicador d'avaluació: % d'alumnes que obtenen la valoració "apte" en la valoració que fan les empreses del període de pràctiques.

#### **4. A qui ens adreçem i com s'hi pot accedir?**

Els **programes de formació i inserció** són voluntaris i estan adreçats als joves que compleixin com a mínim 16 anys d'edat i com a màxim 21 en l'any d'inici del programa, que hagin deixat l'educació secundària obligatòria (ESO) sense obtenir-ne el títol i que, en el moment d'iniciar els programes, no segueixin estudis en el sistema educatiu ni participin en altres accions de formació.

Per cursar el programa cal fer la preinscripció i matrícula segons les directrius del Departament d'Ensenyament. Generalment, la preinscripció és al maig.

#### **5. Drets i deures**

Estan recollits en les Normes de convivència de l'alumnat PFI – Pla de Transició al Treball

#### **6. Quin cost té?**

Els PFI són gratuïts i els alumnes seleccionats fan la matrícula al Departament d'Ensenyament a principis de setembre.

#### **7. Ajudeu-nos a millorar**

La ciutadania pot fer arribar propostes i suggeriments a l'adreça de correu electrònic [pec@vic.cat](mailto:pec@vic.cat), personalment i per telèfon.



### 8. Com obtenir informació del servei?

Adreça i mitjans de contacte:

C. de la Indústria, 71

Telèfon 938 862 100

Adreça electrònica: [a8960275@xtec.cat](mailto:a8960275@xtec.cat)

Pàgina web: [www.vic.cat/educacio](http://www.vic.cat/educacio)

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE PROTECCIÓ CIVIL

### 1. Què oferim i com ho fem?

Els serveis de Protecció Civil que oferim són:

- Previsió (detecció d'elements vulnerables), prevenció i planificació de:
  - Redacció del Document Únic de Protecció Civil del Municipi (DUPROCIM), que inclou el Pla d'emergències municipals, els plans en situacions de nevades, inundacions, terratrèmols, radiacions i el transport de mercaderies perilloses.
  - Redacció dels plans específics municipals pels esdeveniments amb gran afluència de persones (Mercat Medieval, Mercat del Ram, Festa Major, Mercat de Música Viva, Cavalcada de Reis, altres)
- Plans d'autoprotecció (PAU) dels edificis o activitats de Vic que obligatòriament els han de tenir:
  - Intervenció: seguiment de la coordinació dels operatius municipals i recursos disponibles. En els plans locals, emissió de l'informe per l'homologació dels plans. En els plans autonòmics, possibilitat de presentació d'al·legacions quan no s'hagin tingut en compte els elements vulnerables o altres riscos en la seva redacció.
  - Rehabilitació: ajuda per al restabliment de serveis (plans de recuperació)
- Associació de Voluntaris de Protecció Civil de Vic
  - Aquesta associació està vinculada amb l'Ajuntament amb un conveni de col·laboració, ja que ells formen part del grup logístic en cas que s'activi un pla de protecció civil local a causa d'una emergència on les seves funcions prioritàries són:
    - Atenció a la població afectada especialment als evacuats
    - Destinar de forma prioritària els recursos humans i materials per preparar els centres d'acollida, i arribada la necessitat, a la gestió i posada en funcionament.
    - Informació a la població
    - Seguiment i senyalització del risc
    - Traslats i acompanyaments de població i d'intervinents (fora de la zona calenta)
    - Gestió del voluntariat ocasional

Aquesta associació participa en les campanyes de sensibilització de 'revetlla segura' i són presents a totes les fires i mercats de la ciutat com un servei preventiu més i poden donar suport al grup d'ordre (policia) o grup sanitari prèvia demanda d'aquests grups.



## Ajuntament de Vic

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Protecció Civil

La persona responsable és el/la cap del Departament de Mobilitat, Seguretat i Emergències.

### 3. El nostre compromís

- Garantir que tots els voluntaris de l'AVPC tinguin la formació bàsica de voluntaris.
  - Indicadors d'avaluació: nombre de voluntaris actius de l'associació, % de voluntaris que han cursat la formació bàsica de voluntariat.
- Garantir que el Duprocim estigui vigent i homologat.
  - Indicador d'avaluació: % d'elements vigents i homologats del Duprocim
- Garantir l'homologació dels plans d'autoprotecció locals de les activitats i edificis de Vic.
  - Indicador d'avaluació: nombre de plans d'autoprotecció locals presentats i % de plans que s'han homologat

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Els consells d'autoprotecció pel risc s'adrecen a la població que pot estar afectada.

### 5. Drets i deures dels usuaris

Estan regulats en el [Reglament del servei municipal de protecció civil](#).

### 6. Quin cost té?

Els serveis de Protecció Civil són gratuïts.

### 7. Ajudeu-nos a millorar

Es pot enviar un correu electrònic a l'adreça [protecciocivil@vic.cat](mailto:protecciocivil@vic.cat).



## Ajuntament de Vic

### 8. Com obtenir informació del servei?

Departament de Mobilitat, Seguretat i Emergències

Pl. Dom Miquel de Clariana, 5

Tel. 938 862 100, extensions 13214, 12319 i 12304.

<http://mobilitat.vic.cat/proteccio-civil>

[protecciocivil@vic.cat](mailto:protecciocivil@vic.cat)

Twitter de l'Ajuntament de Vic

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS

### 1. Què oferim i com ho fem?

L'Ajuntament s'encarrega de la recollida d'escombraries mitjançant diverses empreses:

- Vialnetvic, SL –ubicació: c. de Mataró, 18
  - Recollida multiproducte
  
- Vicverd, SL –ubicació: c. del sot dels Pradals, 7
  - Recollida de vidre
  - Recollida de vidre comercial
  - Recollida de cartró comercial
  - Recollida de residus voluminosos
  - Repàs de desbordament de contenidors
  
- Recollida de Residus d'Osona – ubicació: c. de l'Esquirol, 6
  - Recollida de rebuig
  - Recollida de matèria orgànica
  - Neteja de contenidors

#### Deixalleria

És el lloc on s'han de portar els residus especials que no poden dipositar-se als contenidors. Inclou la deixalleria mòbil i la fixa.

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Serveis.

La persona responsable és el/la tècnic/a de Medi Ambient.

### 3. El nostre compromís

- Netejar interiorment els contenidors de resta 1 cop al mes
- Netejar interiorment els contenidors d'orgànica 1 cop al mes a l'hivern, i cada 15 dies a l'estiu
- Netejar els contenidors de multiproducte almenys 3 cops a l'any.
- Netejar els contenidors de vidre almenys 1 cop a l'any.





## Ajuntament de Vic

- Indicators d'avaluació: Aquests compromisos estan recollits en els contractes de servei amb les empreses corresponents. Es fa un seguiment de les actuacions en les reunions de coordinació amb el tècnic de Medi Ambient.

### **4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?**

A tota la població, que hi pot accedir mitjançant els contenidors situats a la via pública.

### **5. Quin cost té?**

La taxa de recollida de residus domèstics s'estableix en les ordenances fiscals.

La Deixalleria és gratuïta per als qui paguen la taxa de recollida de residus domèstics fins a uns límits de pes segons el residu, que poden consultar-se a [mediambient.vic.cat](http://mediambient.vic.cat).

### **6. Drets i deures**

Estan regulats a l'Ordenança de bon govern, civisme, bons costums i convivència ciutadana

### **7. Ajudeu-nos a millorar**

Es poden enviar les propostes de millora a les adreces [mediambient@vic.cat](mailto:mediambient@vic.cat), [atenciociudadana@vic.cat](mailto:atenciociudadana@vic.cat), a la bústia ciutadana de la Seu electrònica i mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

### **8. Com obtenir informació del servei?**

Regidoria de Medi Ambient

Pl. Dom Miquel de Clariana, 5

Tel. 938 862 100

[mediambient.vic.cat](http://mediambient.vic.cat)

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

El servei de la Deixalleria té l'horari següent:



## Ajuntament de Vic

### Deixalleria fixa:

C. de Mataró, 18  
Polígon Sot dels Pradals  
08500 Vic, Barcelona

**De dilluns a divendres**, de 9 h a 14 h i de 15.15 h a 20 h

**Dissabtes**, de 9 h a 14 h

### Deixalleria mòbil:

Dimarts i dimecres, de 8.45 h a 13.30 h i de 14.30 h a 19 h. El calendari pot consultar-se a la web <http://mediambient.vic.cat/medi-ambient/residus/servei-de-recollida-selectiva/deixalleria-mobil>.

## 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI LOCAL D'OCUPACIÓ

### 1. Què oferim o com ho fem?

És un servei públic municipal d'orientació, prospecció i intermediació laboral adscrit a la Xarxa de Serveis Locals d'Ocupació de la Diputació de Barcelona (90% de municipis de la demarcació).

Aquesta oficina presta els següents serveis:

- Orientació individual (personalitzada) i grupal a persones demandants d'ocupació. L'objectiu és que les persones disposin dels coneixements i les habilitats suficients per a construir el seu projecte professional i millorin la seva ocupabilitat vers la inserció laboral (Model: L'ocupabilitat per competències):
  - Gestionar la borsa de treball de la Xarxa Xaloc
  - Facilitar recursos tècnics per a la recerca de feina.
  - Identificar les competències base, tècniques i transversals.
- Prospecció proactiva d'**empreses** ocupadores, assessorant-les a definir els perfils professionals que requereixen i a fer les seleccions.
- Gestió d'ofertes de feina (xarxa telemàtica Xaloc i web d'ofertes): Intermediació laboral.
- Promoció de polítiques actives d'ocupació.

Per a les persones que busquen feina:

- Borsa de treball (xarxa xaloc)
- Web d'ofertes <http://www.diba.cat/slo>
- Orientació laboral personalitzada
- Tallers d'identificació de competències transversals clau, candidatura i selecció
- "Club de feina"(Cartellera amb ofertes de treball, ordinadors amb connexió a internet, currículums)
- Per als joves de 16 a 25 anys: Programa Viajove
- Promoció de programes de polítiques actives d'ocupació: Treball als barris, treball i formació, etc...

Per a les empreses:

- Borsa de demandants d'ocupació
- Preselecció de candidats
- Intermediació entre l'empresa i el demandant
- Suport i orientació en les entrevistes de selecció, contractació...
- Subvencions per a la contractació de persones a l'atur, joves menors de 30 anys amb formació de CFGM i persones majors de 45 anys



## 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Ciutat del Coneixement, Noves Tecnologies i Promoció Econòmica.

La persona responsable és el/la tècnic/a de gestió del servei

## 3. El nostre compromís

Al servei local d'ocupació ens comprometem a:

- Fer 600 entrevistes ocupacionals noves
  - Indicador: % d'entrevistes ocupacionals noves
- Fer 1000 orientacions individuals
  - Indicador: % d'orientacions individuals

- Tenir 3000 assistents al club de feina

Indicador: % d'assistents al club de feina

- Que 600 persones trobin feina
  - Indicador: % de persones que han trobat feina
- Gestionar 175 ofertes de treball
  - Indicador: % d'ofertes de treball gestionades
- Fer 100 actuacions a empreses (primeres visites, assessoraments...)
  - Indicador: % d'actuacions d'empreses fetes

## 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

- A les persones que busquen feina o que vulguin millorar la seva ocupació
- A les empreses que cerquen treballadors/ores



## Ajuntament de Vic

### L'accés al servei és lliure però cal:

Disposar de DNI, permís de treball o ser resident comunitari  
Estar inscrit com a demandant d'ocupació al SOC  
Tenir el domicili a Vic o a poblacions de la seva àrea d'influència.

### 5. Quin cost té?

Aquest servei és gratuït

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Per valorar la qualitat del servei i el compliment dels compromisos adquirits s'utilitzaran:

Enquestes de satisfacció després de cada activitat formativa  
Valoracions del club de feina i de les entrevistes cada anys

Les queixes o propostes de millora es poden enviar al correu electrònic [ocupacio@vic.cat](mailto:ocupacio@vic.cat)

### 7. Com obtenir informació del servei?

Edifici del Sucre - C. de l'Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, 5, 2 planta

Telèfon: 938 833 100 extensió 17109 / Fax: 938 832 626

Adreça electrònica [ocupacio@vic.cat](mailto:ocupacio@vic.cat)

Oficina dispositiu SLO sud - Pla de Barris - C. del Virrei Avilés, 34

Telèfon: 938 862 100 extensió 19105

Adreça electrònica [ocupacio@vic.cat](mailto:ocupacio@vic.cat)

#### Horari:

De dilluns a divendres de 9 h a 15 h

Dilluns tarda de 16 h a 18.30 h (excepte de juny a setembre)

Al web de l'Ajuntament de Vic [www.vic.cat](http://www.vic.cat)

A la plataforma telemàtica Xaloc <http://www.diba.cat/slo>

Als díptics informatius del servei



### **8. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE TRACTAMENT DE RESIDUS

### 1. Què oferim i com ho fem?

L'Ajuntament recull els residus amb el servei de recollida selectiva i cada residu es gestiona de forma separada en diferents plantes de tractament:

- La matèria orgànica es porta a una [planta de compostatge](#) situada a Orís on es barreja amb restes de jardineria i es transforma en compost, un adob útil per l'agricultura, la jardineria, l'obra pública i la restauració d'espais naturals.
- Els residus del contenidor blau amb tapa groga es porten a la [planta de triatge de Vic](#), situada al polígon.
- El vidre recollit es transporta a una [planta](#) situada a Mollet del Vallès on es recicla el 100% del vidre per fabricar nous envasos de vidre.
- Rebuig: tots els residus que van a parar al contenidor de rebuig són transportats al Centre de Tractament de Residus d'Orís (CTRO) on fan una darrera tria abans de ser dipositats directament al [dipòsit controlat d'Orís](#).
- Aparells elèctrics i electrònics (RAEE), bombetes i fluorescents: tots els aparells elèctrics i electrònics que es dipositen a la deixalleria són enviats a una [planta de tractament](#) situada al Pont de Vilomara on els desmunten i en separen els diferents components (vidre, plàstic, coure, circuits electrònics, ferralla...)
- Piles i bateries: es transporten a una [planta de tractament](#) situada al Pont de Vilomara on en separen els diferents elements químics que les componen per poder ser utilitzats de nou.
- Mobles i trastos vells: tots els que són recollits a través del servei de recollida de trastos passen un procés de triatge previ per separar-ne els que estan en bon estat o poden ser restaurats. Mitjançant un acord amb ASHES, aquest mobles són restaurats i posats a la venda de nou en una botiga d'ASHES situada al carrer Sant Pere de Vic.
- Roba i calçat: la que està en bon estat es porta a l'Associació Tapís, que en fa un triatge i la posa a la venda a la seva botiga [El fil](#) situada a la plaça dels Màrtirs, de Vic. Aquella que no es pot aprofitar se'n fan draps per a la indústria o bé es porta a l'abocador.
- Oli vegetal: es porta a plantes de tractament específiques i se'n fabriquen sabons i biodièsel per als vehicles.
- Medicaments: es porten a instal·lacions de tractament específiques on inicialment es separen els envasos i cartró dels medicaments. Els envasos i el paper es porten a gestors de reciclatge i els medicaments segueixen un procés específic per a la seva eliminació.
- Pneumàtics: són transportats fins un gestor autoritzat que els tritura, en separa els diferents components (cautxú, ferro,...). Un cop separats, els materials s'utilitzen per fabricar nous pneumàtics o nous productes (asfalt de carreteres).
- Runa: es porta a una planta de triatge i tractament específica situada Calldetenes on després de fer una tria inicial es tritura per obtenir-ne nous àrids per a la construcció.



## Ajuntament de Vic

- Altres residus especials: cada un dels materials segueix un circuit concret i són transportats a plantes de tractament especialitzades i autoritzades per poder-ne fer una bona gestió.

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Medi Ambient.

La persona responsable és el/la tècnic/a de Medi Ambient.

### 3. El nostre compromís

- Ens comprometem a lliurar cada residu al servei que és adient segons el tractament que requereix.
  - Indicadors d'avaluació: Aquests compromisos estan recollits en els contractes de servei amb les empreses corresponents. Es fa un seguiment de les actuacions en les reunions de coordinació amb el tècnic de Medi Ambient.

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

A tota la població. S'hi pot accedir amb el transport de recollida.

### 5. Quin cost té?

El cost d'aquest servei està inclòs en la taxa de residus.

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Es poden enviar les propostes de millora a les adreces [mediambient@vic.cat](mailto:mediambient@vic.cat), [atenciociudadana@vic.cat](mailto:atenciociudadana@vic.cat), a la bústia ciutadana de la Seu electrònica o mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

### 7. Com obtenir informació del servei?

Regidoria de Medi Ambient

Pl. Dom Miquel de Clariana, 5

Tel 938 862 100

[mediambient.vic.cat](http://mediambient.vic.cat)





## 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE TRANSPORT URBÀ

### 1. Què oferim i com ho fem?

La nostra feina consisteix a facilitar la mobilitat de les persones que es mouen per la ciutat de Vic i dissenyar la xarxa de transport urbà.

- Línies regulars de transport urbà per a la ciutadania de Vic i Calldetenes (Gurb)
- Diferents modalitats de pagament adaptades a diferents usos del servei, i títols subvencionats

#### **Tsocial Vic**

Majors de 65 anys amb renda inferior o igual a 12.000€

Majors de 65 anys amb renda superior a 12.000€

Discapacitats amb mobilitat reduïda amb renda inferior o iguals a 12.000€ Discapacitats amb mobilitat reduïda amb renda superior a 12.000€

#### **T-16**

La targeta T-16 és un títol personalitzat de transport per als nens i nenes de 4 anys fins al 31 de desembre de l'any que fan 16 anys, porta el nom i el DNI/NIE/passaport/llibre de família, i cada vegada que es fa un viatge s'ha de validar a la màquina que hi ha a l'autobús i només la pot fer servir el nen o la nena que n'és el titular.

Amb la T-16 poden fer gratuïtament un nombre il·limitat de viatges en els serveis de transport públic de la zona on resideixi.

#### **Títols integrats ATM 2017**

T-10
T-50/30
T-70/30
T-Mes
T-Trimestre
T-Jove
T-Dia



## Títols integrats per a famílies monoparentals i nombroses

T-Mes FM/FN <i>general</i>
T-Mes FM/FN <i>especial</i>
T-Trimestre FM/FN <i>general</i>
T-Trimestre FM/FN <i>especial</i>
T-Jove FM/FN <i>general</i>
T-Jove FM/FN <i>especial</i>
T-FM/FN 70/90 <i>general</i>
T-FM/FN 70/90 <i>especial</i>

- Informació actualitzada de les línies mitjançant diversos canals (parades, web de l'Ajuntament de Vic)

### 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de mobilitat

A nivell tècnic la persona responsable és el/la cap del Departament de Mobilitat, Seguretat i Emergències.

### 3. El nostre compromís

- Garantir que els autobusos estiguin adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.
  - Indicador: % d'autobusos adaptats (vehicles adaptats x 100 / total vehicles)
- Garantir que les parades dels autobusos siguin accessibles
  - Indicador: % de parades accessibles (parades accessibles x 100/ total parades)
- Intentar tenir un nombre adequat de viatgers que utilitzin el transport públic urbà
  - Indicador: % de viatgers que utilitzen el transport urbà (viatgers anuals/km. útils anuals)
- Procurar que les parades puguin tenir marquesina



## Ajuntament de Vic

- Indicador: % de parades amb marquesina (parades de bus amb marquesina x 100 / parades servei bus urbà total)

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

A tota la ciutadania de Vic i Calldetenes i a totes aquelles persones que visitin la ciutat que necessitin utilitzar el transport públic.

L'accés al servei es farà previ pagament del preu públic, excepte en usuaris de la T16 i persones que disposen de títols subvencionats per l'Ajuntament de Vic.

### 5. Quin cost té?

Bitllet senzill: 1,85€

#### Tsocial Vic

Majors de 65 anys amb renda inferior o igual a 12.000€ (500 viatges anuals gratuïts)

Majors de 65 anys amb renda superior a 12.000€ (10 viatges anuals gratuïts. La resta 0.55 euros per viatge)

Discapacitats amb mobilitat reduïda amb renda inferior o iguals a 12.000€ (500 viatges anuals gratuïts)

Discapacitats amb mobilitat reduïda amb renda superior a 12.000€ (10 viatges anuals gratuïts. La resta 0.55 euros per viatge)

#### T-16

El cost d'emissió de la T-16 és de 35€.

#### Títols integrats ATM 2017

	1 zona	2 zones	3 zones	4 zones	5 zones	6 zones
T-10	9,95	19,60	26,75	34,45	39,55	42,05
T-50/30	42,50	-	-	-	-	-
T-70/30	59,50	86,05	118,00	144,50	165,50	179,50
T-Mes	52,75	71,00	99,60	122,00	140,00	150,00
T-Trimestre	142,00	192,00	269,00	329,50	378,00	405,00
T-Jove	105,00	142,00	199,20	244,00	280,00	300,00
T-Dia	8,40	12,80	16,05	17,95	20,10	22,50

Preus en €. L'import de cada títol comprèn IVA i AOV (assegurança obligatòria de viatgers).



## Títols integrats per a famílies monoparentals i nombroses

	1 zona	2 zones	3 zones	4 zones	5 zones	6 zones
T-Mes FM/FN general	42,20	56,80	79,70	97,60	112,00	120,00
T-Mes FM/FN especial	26,40	35,50	49,80	61,00	70,00	75,00
T-Trimestre FM/FN general	113,60	153,60	215,20	263,60	302,40	324,00
T-Trimestre FM/FN especial	71,00	96,00	134,50	164,75	189,00	202,50
T-Jove FM/FN general	84,00	113,60	159,35	195,20	224,00	240,00
T-Jove FM/FN especial	52,50	71,00	99,60	122,00	140,00	150,00
T-FM/FN 70/90 general	55,70	109,75	149,80	192,90	221,50	235,50
T-FM/FN 70/90 especial	34,80	68,60	93,60	120,55	138,40	147,20

Preu en €. L'import de cada títol comprèn IVA i ADV (assegurança obligatòria de viatgers).

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, els suggeriments o les queixes poden fer-se arribar de manera presencial, telefònica o a l'adreça [mobilitat@vic.cat](mailto:mobilitat@vic.cat).

### 7. Com obtenir informació del servei?

Departament de Mobilitat, Seguretat i Emergències

Pl. D. Miquel de Clariana, 5

Tel. 938 862 100

<http://mobilitat.vic.cat>

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE L' OFICINA DE TURISME

### 1. Què oferim i com ho fem?

Aquest servei s'encarrega de donar informació de l'activitat turística d'interès i de l'àmbit local i de promocionar-la.

Les principals funcions del servei són l'acollida dels visitants, la informació dels recursos turístics de Vic i d'Osona, i la promoció i dinamització turística de la destinació.

Entre els serveis que presta hi ha:

- Acolliment i informació turística i ciutadana
- Distribució de plànols, fullets i guies turístiques
- Programació estable i eventual de visites guiades
- Venda d'activitats i de paquets turístics
- Servei d'informadors turístics: l'Ajuntament disposa d'una borsa d'informadors turístics locals i coordina gratuïtament les visites guiades a la carta
- Servei de lloguer d'àudio guies
- Venda de publicacions i marxandatge
- Servei de projecció d'audiovisuals de promoció turística i d'activitats ciutadanes
- Exposicions de petit format
- Àrea municipal d'autocaravanes
- Punt d'acolliment del Centre BTT Plana de Vic a l'alberg Canonge Collell
- Venda d'entrades del Teatre Atlàntida i altres entitats de Vic
- Divulgació de les dades meteorològiques de Vic
- Distribució dels adhesius de "no propaganda" a les bústies
- Visites a la capella de la Pietat i al Museu Balmes

### 2. Qui ho fa?

La Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Vic.

La persona responsable del servei és el/la tècnic/ade gestió de l'Oficina de Turisme.



### 3. El nostre compromís

- Obtenir una puntuació mínima de 8 en la valoració del tracte rebut.
  - Indicador d'avaluació: puntuació mitjana obtinguda i % d'acompliment del compromís en les enquestes d'opinió que omplen els visitants de l'Oficina de Turisme.
- Obtenir una puntuació mínima de 8 en la valoració dels serveis disponibles a l'Oficina de Turisme.
  - Indicador d'avaluació: puntuació mitjana obtinguda i % d'acompliment del compromís en les enquestes d'opinió que omplen els visitants de l'Oficina de Turisme.
- Obtenir una puntuació mínima de 8 en la valoració de la informació disponible a l'Oficina de Turisme.
  - Indicador d'avaluació: puntuació mitjana obtinguda i % d'acompliment del compromís en les enquestes d'opinió que omplen els visitants de l'Oficina de Turisme.

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Als visitants de la ciutat, prioritàriament, i als residents.

### 5. Quin cost té?

El servei de l'oficina és gratuït. El cost dels productes turístics està regulat en l'Ordenança Fiscal número 24 (Preus públics de l'Oficina de Turisme).

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Per recollir les propostes de millora del servei s'utilitzen:

- Formulari de suggeriments que està disponible per als ciutadans al taulell de l'Oficina.
- Enquesta de satisfacció i opinió que també està disponible al taulell.
- Recollida de queixes i suggeriments mitjançant l'atenció personal, telefònica o escrita.



## Ajuntament de Vic

### 7. Com obtenir informació del servei?

#### Horari d'obertura de l'Oficina:

De dilluns a divendres, de 10 h a 14 h i de 16 h a 20 h

Dissabtes, de 10 h a 14 h i de 16 h a 19 h

Diumenges i festius, de 10.30 h a 13.30 h

#### Dades de contacte:

Adreça: pl. del Pes (edifici de l'Ajuntament)

Telèfon: 938 862 100

[www.victurisme.cat](http://www.victurisme.cat), [turisme@vic.cat](mailto:turisme@vic.cat), xarxes socials (facebook, twitter i instagram) i pantalla tàctil a la façana de l'Oficina de Turisme

Es fan diferents activitats de promoció del servei:

- Edició de material imprès
- Publicació a la web i xarxes socials
- Participació en fires
- Senyalització urbana

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.





## CARTA DEL SERVEI DE VIC DONES- SIAD OSONA

### 1. Què oferim i com ho fem?

L'oficina del VicDones-SIAD Osona gestiona les polítiques d'igualtat de la ciutat de Vic i de la comarca. Desenvolupa les polítiques d'igualtat de gènere posant l'enfocament en l'eliminació de les desigualtats i les discriminacions presents a la societat, i concretament en l'eliminació de les violències masclistes. També desenvolupa les polítiques per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGTBI) i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.

L'acció d'aquestes polítiques se centra en el compromís adquirit per l'ens local dels dos plans aprovats al juny de l'any passat i amb una vigència fins al 2020.

- Pla marc per a la igualtat per raó d'orientació sexual i identitat de gènere a Osona
- Pla comarcal d'igualtat de gènere d'Osona

L'oficina ofereix:

- **Servei d'informació i assessorament a les dones (SIAD)**

És un servei públic que ofereix a les dones informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb l'àmbit laboral, social, personal, familiar... Presta especial atenció a la detecció de la violència masclista i estableix els mecanismes d'informació i derivació als serveis especialitzats.

Informació i orientació:

- Informar la ciutadania dels recursos especialitzats en matèria de gènere.
- Informar i orientar les dones que presentin una situació de discriminació per raó de gènere perquè coneguin les línies de funcionament del centre i els recursos específics.
- Informar la ciutadania dels actes i activitats que es realitzen sobre temes de sensibilització, prevenció per a la igualtat.

Atenció i suport personalitzat:

- Donar informació, orientació i atenció personalitzada a les dones, fer el diagnòstic de les necessitats i demandes que fan.
  - Valorar la derivació a professionals de l'equip interdisciplinari i/o municipals en funció de la situació que la dona presenti.
  - Assessorament psicològic
  - Assessorament jurídic
- **Servei d'atenció integral LGTBI d'Osona (SAI)**



Es recullen tres tipus de demandes:

- **Informació:** totes aquells assumptes que tenen a veure amb l'interès de conèixer les qüestions vinculades amb les persones i recursos LGTBI, ja sigui per temes personals, professionals o formatius. S'informa de la situació legal i s'ofereix assessorament i/o derivacions.
  - **Incidències:** totes aquelles situacions en què no hi ha un tractament igualitari per manca de coneixement previ aquesta frases no té sentit perquè és inacabada. Aquest tipus d'incidències permetran apropar-nos als serveis en què s'hagin succeït les incidències i es treballa conjuntament perquè no tornin a passar. No s'entén. Què vol dir que s'apropen als serveis que s'hagin succeït? S'ha de tornar a redactar.
  - **Possibles discriminacions:** detectar situacions que vulnerin els drets de les persones LGTBI i iniciar actuacions al respecte.
- **Servei de documentació especialitzada (amb servei de préstec).**
    - Recull de documentació i pàgina web
    - Elaboració del fitxer de recursos amb la informació de referència de les diverses institucions i organismes
    - Recull actualitzat de la legislació vigent
    - Recull de publicacions especialitzades en feminisme i LGTBI.

## 2. Qui ho fa?

L'oficina depèn de la Regidoria d'Igualtat i Ciutadania.

La persona responsable del servei és el/la tècnic/a d'igualtat i coordinador/a de l'Oficina del VicDones-SIAD Osona

## 3. El nostre compromís

- Donar resposta a les consultes d'informació generalista rebudes a través de qualsevol mitjà (presencial, telefònic o per correu electrònic) en un termini màxim de dos dies.
  - Indicador: % de respostes donades en un termini màxim de dos dies
- En el cas que sigui necessària una atenció personalitzada tant pel SIAD com pel SAI, es donarà hora per a l'entrevista al servei que s'escaigui en un termini no superior a quinze dies.
  - Indicador: % d'hores d'entrevista donades en un termini màxim de 15 dies



- Promoure la implementació dels dos plans aprovats des de la participació i implicació de la ciutadania, així com de les entitats del territori, i portar a terme, com a mínim, dues accions dels objectius dels dos plans.
  - Indicador: % d'accions portades a terme dels objectius dels dos plans
- Respondre les queixes i suggeriments que arribin al nostre servei en un temps no superior a quinze dies.
  - Indicador: % de queixes i suggeriments contestades en un temps màxim de 15 dies

#### **4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?**

L'oficina del VicDones-SIAD Osona s'adreça a la ciutadania en general i en especial a les dones i a les persones del col·lectiu LGTBI, tant pel que fa a l'atenció directa que presten els dos serveis, com pel desenvolupament de les accions i mesures recollides en els dos plans que marquen l'actuació.

#### **5. Drets i deures de les persones usuàries de l'oficina i els serveis que oferim:**

Les persones usuàries gaudiran dels drets següents:

- Dret a ser informades, orientades i assessorades sobre els serveis i activitats que s'ofereixen a l'oficina
- Dret a ser ateses pels dos serveis (SIAD i SAI) amb una atenció personalitzada, segons els criteris establerts per l'oficina.
- Dret a tenir garantida la protecció de dades personals, tal com estableix la normativa vigent

Les persones usuàries d'aquest Servei tindran les obligacions següents:

- Identificar-se de forma correcta en els casos que els serveis (SIAD I SAI) ho requereixin.
- Estar en silenci per respecte a les persones usuàries i a les persones que hi treballen..
- Tractar amb respecte les persones treballadores del centre.

I, en general, les persones usuàries d'aquest Servei tindran tots aquells drets i obligacions que la Constitució i les lleis reconeixen a la ciutadania quan estableixen algun tipus de relació amb un servei públic.

#### **6. Quin cost té?**

El servei és gratuït.



### 7. Ajudeu-nos a millorar

Per millorar l'actuació de la nostra oficina i dels dos serveis que s'ofereixen a la ciutadania, i garantir l'acompliment dels nostres compromisos agraiem que:

- Aviseu amb antelació, sempre que sigui possible, si per qualsevol circumstància heu d'anul·lar una visita per a la qual teniu hora concertada en alguns dels nostres serveis.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu a l'oficina i als serveis que prestem.
- Formuleu les queixes i/o suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts en aquest Ajuntament.

### 8. Com obtenir informació del servei?

**Adreceu-vos a:**

Oficina del VicDones-SIAD Osona

C. de la Llotja, 1 segona planta (entrada lateral de l'edifici del Sucre)

Telèfon: 93 702 72 84 o bé a l'adreça de correu electrònic [vicdones-siadosona@vic.cat](mailto:vicdones-siadosona@vic.cat)

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE VICJOVE / JOVENTUT

### 1. Què oferim i com ho fem?

- **Punt d'informació i orientació juvenil:**
  - Informació juvenil sobre recursos de ciutat i de la comarca
  - Aula d'estudi amb espai d'ordinadors i Internet
  - Tràmits de carnets: internacionals i carnet Vicjove
  - Tràmits d'inscripcions a tallers i activitats pròpies
  - Tràmits i inscripcions a projectes del Viajove (SLO)
  - Tràmits d'inscripcions a tallers, activitats, projectes i serveis de la comarca
  - Cessió d'espai a entitats juvenils i professionals que treballen amb joves
  
- **Organització d'activitats de lleure i inclusió** Cívics d'estiu, Cívics de Setmana Santa, Cívics de Nadal, tallers de tècniques d'estudi, col·laboració amb ciutadania i la dinamització de les pistes. Intercanvi lingüístic. Col·laboració amb el projecte ICI. Col·laboració amb els centres cívics.
- **Organització d'activitats de sensibilització:** Col·laboració amb VicDones, salut, i cooperació.
- **Organització d'activitats d'orientació laboral:** xerrades i dinàmiques (*speed dating*) per la recerca de feina en els períodes de vacances.
- **Organització d'activitats als Instituts**
- **Promoció de la participació dels joves** en el desenvolupament del nou Pla Local de Joventut. Consell de joves (joves vinculats a entitats) i Taula d'estudiants (joves delegats dels centres d'educació secundària).
- **Promoció cultural:** VicSona (mostra de música jove), Molta Merda (mostra de teatre jove) i el Mur (espai per l'expressió gràfica de joves artistes, fotògrafs, dissenyadors...)
  
- **Servei d'orientació acadèmica/ professional**
  - Orientacions personalitzades sobre les opcions del sistema educatiu
  - Xerrades grupals adreçades a joves o a famílies relacionades amb el sistema educatiu al Vicjove i als centres educatius
  - Assessorament en convalidació d'estudis
  - Suport en tramitació de beques post obligatòries no universitàries
  
- **Servei de Garantia Juvenil**
  - Atencions personalitzades: inscripció i suport a la inscripció de joves entre 16 i 29 anys que no estudien ni treballen.



## 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Joves

La persona responsable del servei és el/la tècnic/a d'Esports i Joventut

## 3. El nostre compromís

- Donar resposta a les consultes d'informació generalista rebudes a través del correu electrònic i WhatsApp en un termini màxim de tres dies hàbils, excepte en els períodes de vacances.
  - Indicador d'avaluació: % de respostes dins del termini establert.
- Fer difusió setmanal de les activitats i tallers que dur a terme el servei a través de les xarxes socials.
  - Indicador d'avaluació: % de compliment de la difusió setmanal, nombre de difusions anuals.
- Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 3 en una escala del 0 al 5 en la valoració del grau de satisfacció del Servei de Garantia Juvenil.
  - Indicador d'avaluació: nota mitjana de l'enquesta d'avaluació
- Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 3 en una escala del 0 al 5 en la valoració del grau de satisfacció del Servei d'Orientació Acadèmica.
  - Indicador d'avaluació: nota mitjana de l'enquesta d'avaluació

## 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

El Vicjove i la resta d'actuacions de la Regidoria de Joventut s'adrecen principalment a persones de 12 a 29 anys.

El programa de Garantia Juvenil és per a joves de 16 a 29 anys.

## 5. Quin cost té?

Els serveis són gratuïts, només tenen cost algunes de les activitats.



## Ajuntament de Vic

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Es poden fer arribar els suggeriments i les propostes a:

L'adreça de correu electrònic [vicjove@vic.cat](mailto:vicjove@vic.cat)

El formulari de la web [www.vicjove.cat](http://www.vicjove.cat)

Fent ús de les eines de participació juvenil del Consell de Joves o les taules d'estudiants

### 7. Com obtenir informació del servei?

Està situat al carrer Bisbe Morgades, 15. Horari: Dimarts de 10 h a 13 h i dilluns i dimecres de 16 h a 19 h. Horari d'estiu: dilluns, dimarts i dimecres de 10 h a 13 h

La informació es difon mitjançant:

La web [www.vicjove.cat](http://www.vicjove.cat)

Grups de difusió de WhatsApp (persones que han fet una autorització prèvia)

Xarxes socials: Instagram, Facebook i Youtube

Poden fer-se consultes mitjançant:

El formulari de la web [www.vicjove.cat](http://www.vicjove.cat)

L'adreça de correu electrònic [vicjove@vic.cat](mailto:vicjove@vic.cat)

El telèfon 938 891 767

El WhatsApp del número 659 030 481

Els missatges enviats des de les xarxes d'Instagram i Facebook

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## VITVIC

### 1. Què oferim i com ho fem?

El Vit és un centre destinat a donar suport als emprenedors i a les empreses de l'àmbit digital, i també orienta les empreses i ciutadans d'altres sectors en qüestions relacionades amb la tecnologia. Ofereix els següents serveis:

- **Zona de treball**

8 punts de treball amb connexió lliure (wifi) per treballar amb el portàtil personal i 12/15 places més a l'espai cafeteria. No es permeten altres usos.

Obert de 8 h a 20 h. Cost: gratuït.

- **ACTIC**

El VIT és centre col·laborador ACTIC . S'hi poden fer els exàmens dels tres nivells de l'ACTIC i obtenir-ne l'acreditació corresponent. S'ofereix la possibilitat de fer formació per preparar els exàmens. Els exàmens es tramiten i paguen directament a través de l'espai de la Generalitat al web: <http://www20.gencat.cat/portal/site/actic>

- **Consultes i assessorament**

Assessorament a empreses i emprenedors

Orientació a la ciutadania en temes de l'àmbit digital

- **Despatxos per a empreses de recent creació de l'àmbit digital**

6 despatxos amb connexió a la xarxa, telefonia, servei de recepció. Espais per a reunions, presentacions, recepció de clients.

- **Espai Coworking**

24 places en un espai compartit amb altres professionals. Connexió a la xarxa. Servei de recepció. Espais per a reunions, presentacions i recepció de clients.





## 2. Qui ho fa?

Depèn de la Regidoria de Ciutat del Coneixement, Noves Tecnologies i Promoció Econòmica  
A nivell tècnic, la persona responsable és el/la tècnic/a del VIT.

## 3. El nostre compromís

- Mantenir una mitjana d'ocupació dels espais de treball professionals superior al 80 % amb projectes de l'àmbit digital.
  - Indicador d'avaluació: % mitjà d'ocupació dels espais de treball.
- Orientació i seguiment d'un mínim de 20 projectes anuals d'emprenedoria amb necessitats TIC o amb components tecnològiques.
  - Indicador d'avaluació: nombre de projectes d'emprenedoria als quals s'ofereix orientació i seguiment durant l'any.

## 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Ens adrecem principalment als emprenedors, a les empreses de l'àmbit digital i a la ciutadania que necessita orientació professional envers el món digital.

## 5. Drets i deures dels usuaris

Estan recollits en els dos documents:

[Reglament hub d'empreses i emprenedoria](#)

[Annex II: Reglament espai VIT](#)

## 6. Quin cost té?

La majoria dels serveis són gratuïts, només té cost el lloguer de les sales a les empreses.

## 7. Ajudeu-nos a millorar

Les propostes, queixes o suggeriments poden fer-se arribar per les mateixes vies que s'han descrit en l'apartat d.



### 8. Com obtenir informació del servei?

S'hi pot accedir:

Presencialment de 8 h a 20 h, de dilluns a divendres, carrer de la Llotja s/n. Recinte firal El Sucre

Digitalment a la web [www.vitvic.cat](http://www.vitvic.cat)

Amb l'adreça de correu electrònic: [info@vitvic.cat](mailto:info@vitvic.cat)

Telefònicament al telèfon 937 027 286

### 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE LA XARXA D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE

### 1. Què oferim i com ho fem

S'ofereix el servei de captació, potabilització i distribució d'aigua potable a la ciutat de Vic.

### 2. Qui ho fa?

Ho gestiona Aigües de Vic SA

Depèn de la Regidoria de Serveis de l'Ajuntament de Vic

La persona responsable és el cap de l'Àrea de Manteniment

### 3. El nostre compromís

- Ens comprometem a realitzar les analítiques d'autocontrol de l'aigua per sobre del que marca la llei (RD 140/2003), d'acord amb el que es defineix en el nostre programa anual d'anàlisis de mostres internes.

El control del compliment d'aquest compromís es realitza en base a:

- Indicador 01-14-01: nombre de controls analítics realitzats segons normativa / nombre de controls analítics exigits per normativa (freqüència de mesura mensual).
- Indicador 01-14-02: Resultats analítics dins del valor paramètric / Resultats analítics totals (freqüència de mesura mensual)
- Indicador 01-12-03: Control resultats exercicis intercomparació aigües potables (freqüència mesura 2 cops l'any, ja que es fan 3 rondes d'exercicis).
- Indicador 01-12-05: Control resultats exercicis intercomparació microbiologia (freqüència mesura 2 cops l'any, ja que es fan 3 rondes d'exercicis).

Els indicadors de control són revisats mensualment al Comitè de Qualitat. Davant d'una desviació es registra la incidència i s'hi actua.

- Ens comprometem a buscar mesures per millorar la satisfacció del client, a partir de les enquestes de satisfacció. Anualment s'establiran les mesures les quals es portarà un control i un seguiment a través del sistema de qualitat. No s'acaba d'entendre.
- Ens comprometem a respondre les queixes realitzades amb un termini màxim d'un mes. Es farà un control de les queixes a través del sistema de qualitat.



La sistemàtica de control de les queixes i incidències es defineix en el document PRO-03-03-01 Queixes / Incidències / Accions correctives.

Davant d'una queixa el responsable d'atenció comercial la registra a l'aplicatiu incidències del programa ISOTools. Es marca una data límit per a la resolució. En el Comitè de Qualitat es fa el control de l'estat de les incidències registrades.

Indicador de control del tancament de les incidències:

- Indicador 01-03-01: Compliment de la periodicitat en el tancament de les incidències. Es mesura el % d'incidències tancades dins de la data límit marcada i, davant de les desviacions, s'estudien accions correctives.
- Ens comprometem a executar el pla d'inversions per assegurar la qualitat i quantitat d'aigua. Es farà un seguiment amb l'equip designat per l'Ajuntament a través de comissions de seguiment periòdiques.
- Ens comprometem a potenciar la transferència de la informació i del coneixement, anualment es realitzarà una planificació d'accions per potenciar aquesta transferència. Aquest tema es defineix en el document PRO-02-01 Imatge corporativa, Comunicació externa i RSE. Anualment es realitza un Pla de Responsabilitat Social Empresarial, on es detallen els àmbits d'actuació, el calendari, les actuacions i el pressupost disponible. Es farà un seguiment amb l'equip designat per l'Ajuntament a través de comissions de seguiment periòdiques.

#### **4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir**

A tot l'usuari i/o consumidor d'aigua potable del municipi.

Oficina d'atenció al Client:

Ubicació: C. de la Riera, 6, baixos

Horari:

De dilluns a divendres de 8 h a 14 h

Dijous a la tarda de 16.30 h a 19.30 h

Telèfon d'urgències: 629 890 489



## 5. Drets i deures dels usuaris

Els drets i els deures estan recollits als articles 9 i 10, respectivament, els deures del Reglament del servei d'abastament d'aigua potable al municipi de Vic.

Reglament del Servei d'Abastament d'Aigua Potable de Vic (DOGC núm. 2444 del 30 de juliol de 1997).  
Modificació del reglament del servei d'abastament d'aigua potable de Vic (Butlletí Oficial de la Província de Barcelona del 12 de gener de 2012 CVE-Núm. de registre: 022011032381). Aprovat en el Ple de l'Ajuntament de Vic del 19 de desembre del 2011.

## 6. Quin cost té

Les tarifes vigent les trobareu publicades al següent enllaç [www.aiguesvic.com/tarifes](http://www.aiguesvic.com/tarifes).

## 7. Ajudeu-nos a millorar

Es poden deixar suggeriments a la bústia de la web ([www.aiguesvic.com/bustia-de-suggeriments](http://www.aiguesvic.com/bustia-de-suggeriments)). O a través del correu [avsa@aiguesvi.com](mailto:avsa@aiguesvi.com)

## 8. Com obtenir informació del servei

Podreu trobar més informació del servei a la pàgina web d'Aigües de Vic SA ([www.aiguesvic.com](http://www.aiguesvic.com)).

O a la nostre oficina d'atenció al públic:

Ubicació: C. de la Riera, 6, baixos

Horari:

De dilluns a divendres de 8 h a 14 h

Dijous a la tarda de 16.30 h a 19.30 h

## 9. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.



## CARTA DEL SERVEI DE LA XARXA DE CLAVEGUERAM I ESTACIONS DE BOMBEIG

### 1. Què oferim i com ho fem?

- **Xarxa de clavegueram residual i pluvial**

La gestió i el manteniment de la xarxa de clavegueram municipal i de les urgències que puguin sorgir.

- **Estacions de bombeig**

La gestió i el manteniment de les dues estacions del bombeig que tenim al municipi, per garantir-ne el funcionament les 24 h del dia i tots els dies de l'any.

### 2. Qui ho fa?

La xarxa de clavegueram: Personal propi de l'Àrea de Manteniment i Serveis de l'Ajuntament i de l'empresa Neida, SL.

Les estacions de bombeig: L'empresa Depuradores d'Osona, SL.

Depèn de la regidoria de Serveis de l'Ajuntament de Vic

La persona responsable és el cap de l'Àrea de Manteniment.

### 3. El nostre compromís

#### **Xarxa general residual i pluvial**

- Netejar i conservar la xarxa municipal residual i pluvial amb periodicitat quinquennal.
- Indicador d'avaluació: control mitjançant el Sistema de Telecontrol de Depuradores d'Osona SL

#### **Estacions de bombeig**

- Netejar, mantenir i conservar les estacions de bombeig d'aigües residuals i pluvials municipals del torrent de sant Jaume i del parc de can Forcada de forma anual.
- Indicador d'avaluació: seguiment municipal de la concessió a Depuradores d'Osona, SL
- Comprovar el funcionament correcte de les estacions de bombeig cada dia de l'any i a totes hores, ja que una interrupció del sistema de bombeig podria comportar un abocament d'aigües residuals en lleres de torrents o espais públics amb les conseqüències mediambientals que se'n podrien derivar.
- Indicador d'avaluació: seguiment municipal de la concessió a Depuradores d'Osona, SL avaluat amb l'aparell amb software INTOUCH de Wonderware.



## Ajuntament de Vic

### 4. A qui ens adrecem i com s'hi pot accedir?

Els serveis són per al municipi de Vic i no és necessari sol·licitar-los prèviament.

### 5. Quin cost té?

És un servei gratuït

### 6. Ajudeu-nos a millorar

Podeu enviar les propostes de millora a les adreces, [atenciociutadana@vic.cat](mailto:atenciociutadana@vic.cat) o a la bústia ciutadana de la Seu electrònica. També mitjançant una sol·licitud al Registre General de l'Ajuntament de Vic ([seuelectronica.vic.cat](http://seuelectronica.vic.cat)).

### 7. Com obtenir informació del servei?

[www.vic.cat](http://www.vic.cat)

tel. 938 862 100

C. de la Indústria, 69

### 8. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.