

## compliment dels compromisos

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

## reclamacions, queixes i suggeriments

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

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



### CENTRE CÍVIC CAN BASSA

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

**Com arribar-hi:** tren: estació Granollers Centre.

Autobús urbà, núm 21 i 22.

**Horari:** de dilluns a dijous, de 16 a 21 h.

Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC PALOU

Passeig del Doctor Fàbregas, s/n, 08401 Palou-Granollers  
tel: 93 879 24 69

[palou@centrescivics.granollers.cat](mailto:palou@centrescivics.granollers.cat)

**Com arribar-hi:** autobús: Sagalés línia Granollers-Barcelona

**Horari:** De dilluns a dijous, de 16 a 21 h

Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC NORD

Carrer Lledoner, 6, 08402 Granollers  
tel: 93 840 60 69, fax: 93 846 46 92

[nord@centrescivics.granollers.cat](mailto:nord@centrescivics.granollers.cat)

**Com arribar-hi:** autobús: Línies 21 i 22

Tren: Renfe línia C2 (St. Vicenç/Vilanova-Maçanet),

Les Franqueses-Granollers Nord.

**Horari:** de dilluns a dijous, de 9 a 14 h i de 16 a 21 h.

Divendres de 9 a 14 i de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC CAN GILI

Camí Vell de Lliça d'Amunt, 1, 08403 Granollers  
tel: 93 849 90 45

[cangili@centrescivics.granollers.cat](mailto:cangili@centrescivics.granollers.cat)

**Com arribar-hi:** autobús: Línies 1 i 3.

Renfe: estació Granollers-Canovelles.

**Horari:** de dilluns a dijous, de 16 a 21 h

Divendres de 17 a 21 h



### CENTRE CÍVIC JAUME OLLER

Mare de Déu de Montserrat, 47, 08402 Granollers  
tel. i fax 93 879 58 92

[jaumeoller@centrescivics.granollers.cat](mailto:jaumeoller@centrescivics.granollers.cat)

**Com arribar-hi:** autobús: Línies 1 i 3. Tren: Granollers Centre

**Horari:** de dilluns a dijous, de 16 a 21 h

Divendres de 17 a 21 h

Centres Cívics  Granollers

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

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

Ajuntament de  Granollers

# Xarxa de Centres Cívics de Granollers

Carta de Serveis 



Ajuntament de  Granollers

## qui som?

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

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

## quins serveis oferim?



### Informació i acollida

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

### Assessorament a grups i associacions

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

### Cessió d'espais

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

### Espai de relació

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

### Punt Nadó

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

### Sala d'estudi i lectura

Espais tranquils on fer deures, treballs en grup, estudiar o llegir. Entrada lliure a partir de 6 anys. Menors d'edat amb autorització paterna o del tutor/a. Els menors de 6 anys hauran d'estar sempre acompanyats d'un adult/a.

Localització: Centre Cívic Can Gili i Centre Cívic Can Bassa.

Horari: de dilluns a divendres, de 17 a 20 h.

### Lleure i oci formatiu

Programa d'activitats socioculturals diverses, orientades al lleure i l'oci de la ciutadania des d'una vessant formativa.

## normativa

### relacionada amb la prestació de serveis de la XCC

#### Confidencialitat

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

#### Preus

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

## deures



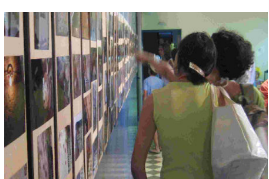
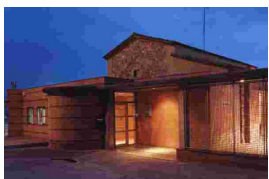
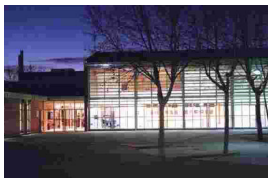
### dels usuaris dels serveis

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

1. Mantenir un comportament respectuós i correcte amb la resta dels usuaris i els treballadors de la xarxa de centres cívics.
2. Atendre les indicacions dels treballadors dels centres pel que fa a l'organització dels actes i als requeriments pel bon ús de les instal·lacions.

3. Complir el Reglament de Règim Intern i les normatives, que es troben a disposició dels usuaris en qualsevol dels centres cívics i també a la web, i notificar als responsables qualsevol incidència que pugui perjudicar la qualitat del servei.

## compromisos



### A QUÈ ENS COM PROMETEM?

#### Assessorament a grups i entitats

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

#### Informació i acollida

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

#### Cessió d'espais

- Confirmar la disponibilitat de l'espai sol·licitat en un màxim de 48 hores.
- Posar a disposició uns espais i equipaments òptims obtenint un grau de satisfacció igual o superior a 3 (en una escala de l'1 al 4), en el 90% dels casos.

#### Espais de relació

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

#### Punt Nadó

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

#### Sales de lectura

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

#### Lleure i oci formatiu

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

### COM MESUREM ELS COMPROMISOS?

- Es realitzen enquestes de satisfacció als usuaris del servei per valorar l'atenció rebuda per part dels tècnics.
- Es comptabilitzen les trucades o correus electrònics rebuts i el temps de resposta.

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

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

- Es comptabilitza el nombre de reclamacions rebudes.

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

- Es comptabilitza el nombre de reclamacions rebudes.

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