



CODI DE VERIFICACIÓ	1F2T6A5K384W0I4019I9		
PROCEDIMENT	T531 Cartes de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/57150/2024	DOCUMENT NÚM.	619262/2024
ÀREA	TIC i Relacions amb la Ciutadania		
UNITAT	Participació Ciutadana		

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ENTITATS DE L'HOSPITALET

Missió i objectius del servei

Missió: Fomentar un sector associatiu de l'Hospitalet de Llobregat fort i amb capacitat i recursos per fer front als reptes socials i associatius actuals. Per fer-ho, ofereix informació, assessorament i formació al sector associatiu per tal de dinamitzar i enfortir el treball de les associacions del municipi i promoure els valors de la participació com a motor de transformació.

Objectius:

- Proporcionar informació i suport a la creació d'entitats sense afany de lucre a l'Hospitalet de Llobregat.
- Formar, assessorar i dinamitzar les entitats sense afany de lucre de l'Hospitalet de Llobregat, donant instruments que permetin millorar la seva gestió.
- Capacitar les entitats sense afany de lucre per tal d'enfortir-les proporcionant eines i suports pràctics.
- Afavorir el reciclatge i l'adequació de les entitats de la ciutat a la normativa vigent.
- Crear nous canals de comunicació i generar espais d'interacció i treball col·laboratiu.
- Posar en valor i donar a conèixer el treball de les entitats de l'Hospitalet de Llobregat i fomentar la innovació social.

Data d'aprovació i pròxima actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis va ser aprovada mitjançant resolució RES/15982/2024 del 7 de novembre. El seu contingut serà actualitzat cada cinc anys o si es produeix alguna de les següents situacions:

- Aparició de canvis normatius que afectin la regulació del servei o a la pròpia elaboració de les cartes de servei.



- Realització de canvis significatius en l'estructura organitzativa i de treball que afecti la prestació dels serveis
- Introducció o modificació en els serveis prestats i els compromisos de qualitat assumits.

Continguts de la Carta





1. DADES GENÈRIQUES DEL SERVEI

Nom del servei	Oficina d'Entitats de l'Hospitalet de Llobregat
Adscripció	Àrea de TIC i relacions amb la ciutadania. Servei de participació.
Responsable	Cap de Servei de Participació.
Adreça	Centre Municipal de Ca n'Arús. Rambla Marina, 417, 08901 l'Hospitalet de Llobregat
Horari	Matins de dimarts a divendres de 10 a 14h. Tardes de dimarts i dimecres de 16 a 19h.
Telèfon	660 408 743
Contacte web	https://oficinaentitats.l-h.cat/inici.aspx oficinaentitats@l-h.cat



2. CARTERA DE SERVEIS

Línies de servei

Línia de servei 1	REGISTRE MUNICIPAL D'ENTITATS
-------------------	-------------------------------

Breu descripció: El Registre Municipal d'Entitats de l'Hospitalet té com a objectius conèixer el nombre d'entitats que hi ha al municipi, les seves finalitats i la seva representativitat, per a possibilitar una correcta política municipal del foment de l'associacionisme veïnal.

Persones destinatàries: Entitats, Àrees i Serveis Municipals. Altres administracions públiques.

Règim econòmic - Requisits: Entitats amb seu i/o activitat a la ciutat de l'Hospitalet. Exempt de cost.

Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:

Telefònicament: Telèfon del Registre Municipal d'Entitats 93 402 60 60

Per correu electrònic: registre.entitats@l-h.cat



Presencialment: Oficina d'Entitats de L'H. Centre Municipal Ca n'Arús Rambla de la Marina, 417, CP: 08901

Línia de servei 2

SERVEI D'ASSESSORAMENT I ACOMPANYAMENT A ENTITATS

Breu descripció: El servei d'assessorament i acompanyament a entitats està orientat a ajudar a les organitzacions en el coneixement, comprensió i compliment de les obligacions derivades del marc normatiu vigent, així com a l'impuls de la seva activitat associativa. Des d'aquest servei s'ofereix assessorament a mida a les entitats per tal d'adequar-se al marc normatiu i poder acomplir amb la seva missió, així com amb les seves responsabilitats fiscals, comptables i societàries. Es diferencien els assessoraments genèrics dels especialitzats (fiscals, comptables, econòmics i/o jurídics d'alta complexitat).

Persones destinatàries: Entitats, Àrees i Serveis Municipals. Aquelles entitats en procés de constitució.

Règim econòmic - Requisits: Entitats amb seu i/o activitat a la ciutat de L'Hospitalet. Exempt de cost.

Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:

Telefònicament: Telèfon de l'Oficina d'Entitats. 660 408 743

Per correu electrònic: oficinaentitats@l-h.cat

Via web: <https://oficinaentitats.l-h.cat/>

Presencialment: Oficina d'Entitats de L'H. Centre Municipal Ca n'Arús Rambla de la Marina, 417, CP: 08901

Línia de servei 3

SERVEI D'INFORMACIÓ I SUPORT EN L'ELABORACIÓ DE TRÀMITS I GESTIONS D'INTERÈS PER A LES ENTITATS

Breu descripció: El servei d'Informació i Suport en l'elaboració de tràmits i gestions a les entitats, està orientat a facilitar l'accés i la informació d'un gran ventall de tràmits i gestions que han de dur a terme les entitats amb l'administració per accionar algunes de les seves activitats, com donar-se d'alta del Registre d'Entitats o sol·licitar permís a via pública.

Aquest servei facilita la informació de condicions d'usos d'espais atenent a la regulació municipal dels preus públics i amb relació a la cessió d'espais, facilita el Taulell d'Anuncis i la informació sobre autoritzacions de via pública.

Persones destinatàries: Entitats, Àrees i Serveis Municipals. Altres administracions públiques

Règim econòmic - Requisits: Entitats amb seu i/o activitat a la ciutat de L'Hospitalet. Exempt de cost.

Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:

Telefònicament: Telèfon de l'Oficina d'Entitats. 660 408 743



Per correu electrònic: oficinaentitats@l-h.cat

Via web: <https://oficinaentitats.l-h.cat/>

Presencialment: Oficina d'Entitats de L'H. Centre Municipal Ca n'Arús Rambla de la Marina, 417, CP: 08901

Línia de servei 4	SERVEI FORMATIU A ENTITATS
--------------------------	-----------------------------------

Breu descripció: El servei formatiu adreçat a entitats té com a objectiu impulsar l'autonomia i les capacitats de millora de les organitzacions i entitats ja que és important fomentar els plans formatius.

És per aquest motiu que l'Ajuntament impulsa un servei específic de formació establint 3 tipus de formacions:

- 1) Formació bàsica permanent: fa referència a la formació bàsica inicial vinculada amb el funcionament de les entitats.
- 2) Formació complementària de temporada (primavera, estiu, tardor i hivern): és una formació estàndard que va més lligada a les demandes i necessitats detectades per les entitats i que l'oficina anirà programant de manera progressiva i cíclica.
- 3) Formació ad hoc (sota demanda): formació puntual que pot necessitar d'un coneixement molt especialitzat que fa necessari recórrer a docents experts en l'àmbit.

Persones destinatàries: Entitats, Àrees i Serveis Municipals. Aquelles entitats en procés de constitució. Qualsevol persona interessada en l'oferta formativa.

Règim econòmic - Requisits: Entitats amb seu i/o activitat a la ciutat de l'Hospitalet. Exempt de cost.

Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:

Telefònicament: Telèfon de l'Oficina d'Entitats. 660 408 743

Per correu electrònic: oficinaentitats@l-h.cat

Via web: <https://oficinaentitats.l-h.cat/>

Presencialment: Oficina d'Entitats de L'H. Centre Municipal Ca n'Arús Rambla de la Marina, 417, CP: 08901

Línia de servei 5	SERVEI DE DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ DE TEMES D'INTERÈS PER A LES ENTITATS
--------------------------	--

Breu descripció: El servei de difusió i comunicació té com a finalitat oferir en format digital i mitjançant xarxes socials del perfil del Servei de Participació (lhon) un flux continu, accessible i dinàmic de la informació que sigui rellevant per a les entitats, tant pel que fa a informació interna de l'Ajuntament de l'Hospitalet com a informació de naturalesa d'altres instàncies i administracions mitjançant un butlletí mensual amb la finalitat d'informar sobre serveis, notícies i formacions en l'àmbit associatiu i, molt especialment, mitjançant el web <https://oficinaentitats.l-h.cat/>.

Persones destinatàries: Entitats, Àrees i Serveis Municipals. Aquelles entitats en procés de constitució. Qualsevol persona interessada en l'oferta formativa.



Règim econòmic - Requisits: Entitats amb seu i/o activitat a la ciutat de l'Hospitalet. Exempt de cost.

Mecanismes de sol·licitud/accés al servei:

Inscripció en els grups de difusió i/o telegram de l'oficina d'entitats.

Via inscripció en el Registre Municipal d'Entitats.

Via inscripció en el butlletí d'entitats.

Via web: <https://oficinaentitats.l-h.cat/>

Presencialment: Oficina d'Entitats de L'H. Centre Municipal Ca n'Arús Rambla de la Marina, 417, CP: 08901

Tràmits relacionats

- [Donar de baixa una entitat al Registre Municipal d'Entitats](#)
- [Modificació de dades d'una entitat al Registre Municipal d'Entitats](#)
- [Sol·licitud de certificació que una entitat està inscrita al Registre Municipal d'Entitats](#)
- [Inscriure una entitat al Registre Municipal d'Entitats](#)
- [Llicència d'ocupació per actes a la via pública organitzats i realitzats per entitats sense ànim de lucre](#)
- [Pròrroga d'una llicència d'ocupació de la via pública](#)



3. COMPROMISOS DE QUALITAT

Compromisos

1. Una vegada s'ha rebut la documentació requerida en el tràmit d'inscripció o modificació al Registre Municipal d'Entitats, abans de deu dies hàbils l'entitat rebrà la comunicació d'alta/modificació/baixa.
2. Oferir un mínim d'11 sessions formatives de caràcter anual.
3. Publicar anualment un mínim de 5 fitxes i/o guies de suport i ajuda als tràmits de les entitats.
4. Publicar un mínim de 6 butlletins informatius anuals.
5. Obtenir un mínim de 7 de mitjana en la pregunta "has rebut l'ajuda adequada per solucionar el teu dubte?" en el marc del servei d'acompanyament i dinamització d'entitats.
6. Millorar (i com a mínim mantenir) la valoració base obtinguda en els mecanismes que s'habilitin per mesurar la percepció ciutadana dels serveis.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web un cop finalitzat l'any. En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos es duran a terme mesures correctores que també seran publicades per a la seva consulta i seguiment.



4. MECANISMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DEL SERVEI

Instruments de participació ciutadana

L'Ajuntament de l'Hospitalet promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis que ofereix a través dels següents canals:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció disponibles al servei (després de cada assessorament i/o formació) en el qüestionari habilitat al web.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: oficinaentitats@l-h.cat
- Taula Sectorial de Drets de Ciutadania i Cohesió Social del Consell de Ciutat de L'Hospitalet de Llobregat.
- Eventualment, podran existir processos de participació vinculats al servei a través de l'espai web de participació de l'Ajuntament: <https://www.lhon-participa.cat/?locale=ca>
- Avaluació global en els congressos d'entitats que es realitzen cada mandat.

Formulació de queixes, suggeriments i agraïments

- Es poden formular queixes i suggeriments a través del següent canal: https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?id=1
- A través del qüestionari també es recolliran suggeriments de millora del servei.



5. NORMATIVA APLICABLE

Normativa de referència

El marc jurídic que afecta el servei és el següent:

Participació ciutadana

- Reglament Orgànic de Participació Ciutadana de l'Hospitalet de Llobregat 2013.

Transparència i associacionisme

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



- Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- Llei 21/2014, del 29 de desembre, del protectorat de les fundacions i de verificació de l'activitat de les associacions declarades d'utilitat públic.
- Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.

Protecció de dades

- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.



6. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets

- Totes les entitats de la ciutat que mantinguin actualitzat el seu registre al Registre Municipal d'Entitat tenen el dret a ser ateses a l'Oficina de Suport a l'Associacionisme de l'Hospitalet de Llobregat, a través de les vies i les condicions que consten en aquesta carta.
- Totes les entitats registrades al Registre Municipal d'Entitats de l'Hospitalet tenen dret als assessoraments i a les formacions.
- Presentar queixes de manera formal i a través del sistema de queixes que es recull en aquesta carta.
- Presentar suggeriments per tal de millorar el servei.
- Conèixer tota la informació relativa a la gestió de l'Oficina de Suport a l'Associacionisme de l'Hospitalet de Llobregat.
- Accedir, modificar o suprimir les dades entitats de l'entitat que disposi l'Oficina de Suport a l'Associacionisme de l'Hospitalet de Llobregat.
- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen de forma entenedora i completa.
- Ser tractat/da amb respecte i ser atès amb agilitat.
- Relacionar-se a través d'Internet amb l'administració i a rebre assistència per fer-ho.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir a la informació pública que sol·liciti, respectant les limitacions legalment establertes.
- A la protecció de dades de caràcter personal.
- Conèixer l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.



- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions.
- No presentar dades i documents no exigits per la normativa aplicable o que ja estan en mans de l'administració.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).

Deures

- Tractar amb respecte i consideració el personal.
- Respectar l'ordre d'atenció i la resta de procediments d'atenció a les persones usuàries establerts.
- Respectar els drets de la resta de les persones usuàries.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Facilitar dades veraces.