



**Ajuntament de  
Sant Pol de Mar**

---

# **Carta de Serveis**



## Què és una Carta de Serveis?

Les Cartes de Serveis són documents pensats per donar a conèixer els serveis que ofereix l'Ajuntament i els compromisos adquirits en cadascun d'ells. Alhora, aquests documents també inclouen els canals vigents per obtenir informació o fer suggeriments, de manera que la ciutadania pugui participar en la seva millora.

---

<b>Índex</b>	<b>Pàg.</b>
Arxiu municipal	3
Biblioteca municipal	5
Cementiri municipal	7
Comunicació	8
Ca l'Arturo	9
Ensenyament	10
Esports	12
Gabinet d'Alcaldia	13
Igualtat	14
Llar d'infants El Pi del Soldat	16
Medi Ambient	18
Obres, Tributs i Urbanisme	19
Oficina d'Atenció al Ciutadà	21
Oficina de Turisme	22
Participació Ciutadana	23
Policia Local	24
Promoció Econòmica	25
Ràdio Sant Pol	27
Salut	28
Serveis Municipals	29
Serveis Socials	30

## ARXIU MUNICIPAL

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

L'Arxiu Municipal és el servei públic especialitzat en la organització, tractament i conservació de la documentació de l'Ajuntament de Sant Pol de Mar i de la resta de fons, públics o privats, dels quals en té responsabilitat. També s'encarrega de vetllar per la preservació i difusió del patrimoni històric local.

### QUÈ FEM?

- Garantir l'accés a la informació d'acord amb el marc legal i normatiu vigent.
- Implantar polítiques de gestió documental i col·laborar amb la resta de l'organització en l'àmbit dels sistemes d'informació i de la gestió electrònica de documents.
- Establir normes de classificació, ordenació i tractament de la documentació durant la seva gestió administrativa, dins les diverses dependències de l'administració municipal, i controlar-ne l'aplicació.
- Establir criteris i normatives per a la transferència i l'ingrés de documentació a l'Arxiu municipal i gestionar aquestes transaccions.
- Realitzar les propostes de tria i d'eliminació de documentació, d'acord amb el marc legal i normatiu existent, i deixar-ne constància al registre d'eliminació de documents de l'Ajuntament.
- Elaborar i mantenir els instruments de descripció de la documentació, que permetin el seu control i identificació.
- Establir directrius sobre les condicions idònies dels locals de dipòsit, les instal·lacions i la correcta col·locació física de la documentació, per tal de garantir-ne l'accessibilitat i la seguretat.
- Promoure la difusió del patrimoni documental municipal mitjançant exposicions, publicacions, conferències, serveis pedagògics i, en general, totes aquelles activitats encaminades a divulgar el llegat

documental que custodia l'Arxiu i el patrimoni històric de la vila.

- Determinar les polítiques de preservació dels suports documentals, establint prioritats de restauració, en el cas dels suports físics, o bé de migració, en el cas dels suports digitals.
- Fomentar la protecció del patrimoni documental local, mitjançant propostes d'adquisició, de donació o de dipòsit, sempre que sigui possible.
- Vetllar contra qualsevol acció o omissió que posi en perill de deteriorament, pèrdua o destrucció de qualsevol dels béns que integren el patrimoni documental del municipi.
- Totes aquelles funcions que preveu la Llei 10/2001 de 13 de juliol, d'Arxius i Documents, per als Arxius Municipals, al seu article 32.

### QUÈ OFERIM?

- Consulta, accés i reproducció de documents de l'Arxiu Municipal.
- Tramitació d'incorporacions a l'Arxiu de documents d'interès local (preferentment donacions de documents o fotografies de particulars, entitats o empreses).
- Col·laboració amb particulars, entitats o altres administracions per a la difusió del patrimoni històric i documental local.
- Assessorament en matèria d'arxiu i història local a persones o entitats interessades.
- Defensa del patrimoni documental en situació de risc.

### A QUI ENS ADRECEM?

A tots els ciutadans en general.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

Les diverses actuacions que es duen a terme tenen per objectiu que els documents públics i els que testimonien l'evolució històrica i social de la vila es conservin de forma adequada per a les generacions futures i siguin accessibles per a qualsevol persona interessada o investigador.

La nostra visió és ser un servei públic modern orientat als usuaris i adaptat en tot moment als canvis socials,

tecnològics i de la pràctica arxivística, oferint al ciutadà i a l'administració serveis de la màxima qualitat i rigor en tot moment. Volem ser referents per la qualitat dels nostres serveis i per la pràctica professional rigorosa en la gestió de l'arxiu i en la gestió documental corporativa.

Per aconseguir la nostra visió, treballem dia a dia amb els valors següents:

- Ser eficients, donant respostes resolutives en el menor temps possible als usuaris.
- Treballar amb honestedat, integritat i transparència en la gestió i l'administració.
- Treballar amb orientació a l'usuari, establint aptituds d'empatia i assertivitat.
- Treballar amb un enfocament en la millora continuada i la qualitat.

#### **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

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

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

#### **DADES DE CONTACTE**

C/ Ignasi Mas Morell, 12, baixos  
Tel: 93 760 33 38  
e-mail: [arxiu@santpol.cat](mailto:arxiu@santpol.cat)  
Horari: Cal concertar visita.  
Web: [santpol.cat/arxiu](http://santpol.cat/arxiu)



## BIBLIOTECA CAN COROMINES

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Biblioteca és el que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i el coneixement a tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat que doni resposta a les seves necessitats i interessos informatius, formatius i d'oci. La Biblioteca està oberta a tothom i és un lloc de trobada per a totes les persones de qualsevol edat.

### QUÈ FEM?

Facilitem l'accés lliure i sense limitacions al nostre fons documental i al de la xarxa de biblioteques públiques de Catalunya, i acollim actes relacionats amb el lleure i la cultura en general com els cicles de l'Hora del Conte, clubs de lectura, tallers de foment de la lectura, Bibliolabs, xerrades, conferències, exposicions i altres activitats.

### QUÈ OFERIM?

- Un espai obert a tots els ciutadans i ciutadanes de qualsevol edat i diferents interessos.
- Una àmplia oferta de recursos propis i en Xarxa.
- Personal especialitzat per orientar consultes.
- Consulta a la sala de llibres, revistes, diaris i audiovisuals.
- Zones diferenciades per usos i usuaris.
- Préstec de llibres tant en paper com en format digital, revistes i audiovisuals de fons propi i de la Xarxa Municipal de Biblioteques.
- Accés a informació de tot el món a través de la Biblioteca Virtual: tràmits en línia, bases de dades, recursos web, prestatges virtuals i audiollibres en MP3.
- Ordinadors en xarxa i la possibilitat d'impressió.
- Accés wi-fi gratuït.
- Programació d'activitats culturals i formatives per a totes les edats.

- Visites escolars en coordinació amb amb els centres educatius de Sant Pol de Mar.
- Tots els serveis són lliures i gratuïts (excepte algun servei).
- Per a ús dels serveis cal disposar del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals.

### A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general i a entitats, institucions i associacions interessades en els serveis que oferim. Els menors de catorze anys han de tenir l'autorització d'una persona adulta responsable per fer ús del servei de préstec i dels ordinadors d'ús públic.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Facilitar els serveis en línia: carnet d'usuari, renovacions de préstecs, accés a les pròpies dades personals, reserves de documents, consultes de novetats, préstec de llibres i audiovisuals en format digital...
- Atendre totes les demandes via correu electrònic, telefònica o presencial relacionades amb els nostres serveis.
- Mantenir el fons documental actualitzat i en bones condicions.
- Atendre les demandes d'adquisició de documents sempre que s'ajustin a la política de gestió de fons de la biblioteca.
- Oferir al web informació actualitzada de les activitats que organitzem i informar als usuaris pels canals adequats.
- Mantenir les dades personals dels usuaris amb l'adequada privacitat i que només siguin utilitzades per a finalitats i necessitats pròpies de la biblioteca.
- Respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 7 dies.
- Donar accés universal a la informació independentment del format en què aquesta es trobi
- Publicar la memòria anual de la biblioteca amb les dades bàsiques del funcionament de l'equipament públic

## **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

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

- Feu un bon ús de les instal·lacions i respecteu els altres usuaris, el personal que treballa, el fons i els béns de la biblioteca.
- Recordeu retornar els documents en els terminis establerts.
- Ens ajudeu a mantenir l'ordre a la biblioteca.
- Compliu els horaris d'accés a les instal·lacions.
- Els infants menors de 12 anys han d'anar acompanyats d'un adult que se'n faci responsable.
- Comuniquem-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Formuleu queixes i suggeriments a través dels canals previstos.

### **DADES DE CONTACTE**

C. Consulat de Mar, 9

Tel. 93 760 45 44 / 661 874 108

a/e: [b.st.pol.cc@diba.cat](mailto:b.st.pol.cc@diba.cat)

Horaris:

Dilluns a divendres de 15:30 a 20 i  
dijous i dissabte de 10 a 14. A l'estiu  
(15/6 al 15/9) Dilluns a divendres de 16  
a 20 i dimarts i dijous de 10 a 14h

## CEMENTIRI MUNICIPAL

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei té com a funcions garantir la prestació dels serveis funeraris al municipi i realitzar la gestió administrativa del cementiri de Sant Pol de Mar.

### QUÈ FEM?

Vetllem per la prestació d'una gestió administrativa àgil i entenedora, de respecte envers els drets dels usuaris, i facilitem al màxim la realització dels tràmits que es deriven d'un servei funerari amb eficiència i amb un tracte cordial i respectuós. Vetllem per oferir una atenció personalitzada, amb professionalitat i respecte envers les persones usuàries.

### QUÈ OFERIM?

- Informació respecte a tot el que és necessari per a la prestació del servei, amb personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- Gestió de les dades de les construccions funeràries.
- Coordinació amb l'Àrea de Serveis Territorials, encarregada del manteniment i condicionament del cementiri municipal.
- Tramitació de concessions, transmissions, informes i altres, sobre les concessions funeràries sobre nínxols, columbaris i panteons.

### A QUI ENS ADRECEM?

- Als ciutadans i ciutadanes de Sant Pol de Mar.
- A persones titulars de drets funeraris i als seus familiars.
- Els tràmits es poden realitzar presencialment a les nostres dependències municipals o, electrònicament, a través del portal [www.santpol.cat](http://www.santpol.cat)

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Obrir i tancar el cementiri d'acord amb l'horari establert.

- Mantenir el conjunt d'instal·lacions i construccions en bon estat de neteja i conservació i d'ordre, en coordinació amb l'àrea de Serveis Territorials de l'Ajuntament.
- Atendre amb sensibilitat, correcció i diligència als usuaris i usuàries del servei, així com als visitants del cementiri.
- Atendre el 100 % de les queixes i suggeriments.
- Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònica, o bé per correu electrònic.
- Tramitar els expedients administratius.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

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

- Feu un bon ús de les instal·lacions.
- Respecteu les sepultures.
- Utilitzeu de manera adequada els contenidors destinats a recollir residus, les papereres i les escales.
- Feu un ús adequat de l'aigua de les aixetes.
- Respecteu les zones enjardinades.
- Compliu els horaris d'accés al cementiri.
- Us adreceu al personal municipal per qualsevol dubte, problema o sol·licitud d'informació.
- Formuleu queixes o suggeriments de millora a través dels canals establerts.
- Mantingueu una actitud de respecte cap a la resta d'usuaris del servei.
- Respecteu la dignitat personal i professional de les persones que treballen a les instal·lacions i al servei.

### DADES DE CONTACTE

#### Del servei:

Consultes sobre el cementiri, d'atenció i gestió: Tel. 93 760 04 51  
[cementiri@santpol.cat](mailto:cementiri@santpol.cat)  
Tel. atenció 24h serveis funeraris  
Cabré Junqueras:  
93 769 53 01 / 93 741 53 70

#### De l'equipament:

c. Joan Maragall s/n 08395 St Pol de Mar / Horari d'obertura: De dilluns a diumenge, de 10h a 14h.



## COMUNICACIÓ

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei de comunicació té per objectiu desenvolupar les accions relacionades amb la comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania. A través dels mitjans de comunicació municipals, es treballa per fomentar la participació i la cohesió social, per donar a conèixer l'activitat municipal i per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis. Un dels objectius prioritaris d'aquests mitjans és promoure la participació ciutadana i l'interès en els afers públics més propers.

### QUÈ FEM?

- Assessoram en les estratègies de comunicació de la corporació, desenvolupem els plans de comunicació i campanyes informatives i de sensibilització.
- Elaborem el butlletí d'informació municipal 'Sant Pol t'informa'
- Editem la revista del poble 'El Nou Santpolenc' (ENS)
- Fem difusió de la informació corporativa i institucional a través del web municipal i xarxes socials i participem en l'elaboració de suports o materials informatius editats per l'Ajuntament o les entitats.
- Elaborem notes i dossiers de premsa i en fem la posterior difusió als mitjans de comunicació i donem suport i assessorament a les entitats en matèria de difusió.
- Emissió en *streaming* dels Plens Municipals
- Atenem les peticions dels mitjans de comunicació en aquells temes que tenen a veure amb l'Ajuntament o amb la vila
- Gestionem i canalitzem les diferents vies de comunicació entre l'ens i la ciutadania.

### QUÈ OFERIM?

Web municipal: [www.santpol.cat](http://www.santpol.cat)  
Revista El Nou Santpolenc (ENS):  
<https://www.santpol.cat/ens>

Butlletí Sant Pol t'informa:

<https://www.santpol.cat/actualitat/mitjans-de-comunicacio>

Facebook:

<https://www.facebook.com/ajsantpol>

Instagram:

<https://www.facebook.com/ajsantpol>

Twitter:

<https://twitter.com/ajsantpol>

Telegram:

<https://t.me/ajsantpol>

Youtube:

<https://www.youtube.com/ajsantpol>

### A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania de Sant Pol de Mar i en general i a totes les persones que tinguin interès en estar informades sobre qualsevol qüestió relacionada amb la vila o l'Ajuntament.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

Informar la ciutadania de l'activitat i els serveis municipals. Fomentar la participació i la cohesió social.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

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

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

### DADES DE CONTACTE:

Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel. 93 760.01.52  
[comunicacio@santpol.cat](mailto:comunicacio@santpol.cat)

## CENTRE DE CA L'ARTURO

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

L'edifici de Ca l'Arturo reuneix els serveis de les regidories de Cultura, Festes, Joventut, Esports i Educació. A més de l'Espai Jove i el Jutjat de Pau.

Com a important actiu cultural, dona suport a les entitats del municipi, fomentant les seves iniciatives i activitats i col·laborant-hi, i també té la tasca de dinamitzar, divulgar i recuperar el patrimoni i la seva transmissió.

### QUÈ FEM?

Treballem per promoure la cultura entre la ciutadania, oferint un conjunt d'activitats, instal·lacions i programes i donem suport a projectes, necessitats i activitats de les entitats culturals

### QUÈ OFERIM?

Organitzar i programar actes i activitats municipals relacionades amb les diferents disciplines:

- Arts visuals
  - Cultura popular i tradicional
  - Patrimoni
  - Arts escèniques i música
  - Cinema
  - Lletres i lectura
- 
- Organitzar les activitats vinculades al cicle festiu: Nadal-Reis, Carnaval-Festa Major d'hivern, Sant Jordi, Sant Joan, Festa Major.
  - Donar suport a les entitats culturals mitjançant l'atorgament de subvencions i la col·laboració en projectes culturals.
  - Col·laborar en la cessió d'espais municipals i en la cessió de material i altres infraestructures per als seus actes.
  - Atendre la ciutadania en el marc de les demandes culturals
- Gestionar l'espai de Ca l'Arturo i realitzar el seguiment del manteniment dels espais culturals cedits a entitats.

### A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes de Sant Pol de Mar. A les entitats, associacions culturals i centres educatius del municipi.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Respondre les sol·licituds de material per a les activitats de les entitats municipals.
- Facilitar espais culturals a les entitats per a la realització d'actes culturals segons la disponibilitat de les sales.
- Respondre les consultes, queixes o suggeriments en un màxim de 7 dies.
- Mantenir actualitzada la informació cultural al web municipal, a l'agenda i a les diferents xarxes disponibles.
- Difondre les activitats culturals que es realitzen per tal de donar-los projecció.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Consulteu el web municipal per informar-vos de les activitats culturals que es realitzen i si cal inscripció. En cas que es necessiti inscripció, aporteu la documentació correctament per evitar requeriments. Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei i als equipaments culturals. Feu un bon ús dels espais culturals d'acord amb les normes d'ús i respecte la resta d'usuaris.

### DADES DE CONTACTE

c. Ignasi Mas Morell, 9 08395 Sant Pol de Mar

Tel. 93 760 30 06

Horari Regidories de Cultura, Festes, Joventut, Esports i Educació

de dilluns a divendres de 9 a 14h

Horari Espai Jove

de dilluns a divendres de 16h a 19h

Horari Jutjat de pau

Dilluns i dimarts de 9 a 14h

[jp.santpoldemar@xij.gencat.cat](mailto:jp.santpoldemar@xij.gencat.cat)

Per fer reserves dels espais municipals, cal enviar un correu electrònic a [espais@santpol.cat](mailto:espais@santpol.cat)

## ENSENYAMENT

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Departament d'Ensenyament gestiona, coordina i supervisa les competències de l'ajuntament en matèria educativa. El servei afavoreix la coordinació i la cooperació entre administracions i la participació de tota la comunitat educativa. Ensenyament vetlla per tal que existeixi una xarxa de relacions que doni qualitat a allò que complementi i doni suport a l'educació integral dels infants i de totes les persones que volen formar-se o cursar estudis.

### QUÈ FEM?

- Gestionem la competència de l'Escola Bressol municipal El Pi del Soldat i el manteniment de les escoles públiques segons la llei.
- Organitzem, gestionem i donem suport per crear iniciatives i projectes educatius i mantenir amb èxit la formació durant totes les etapes educatives.

### QUÈ OFERIM?

- Intervenir en els òrgans de gestió dels centres docents, públics i concertats
- Servei d'escola bressol.
- Suport tècnic, material i econòmic a tota la comunitat educativa
- Constituir el Consell Escolar Municipal i assistir i col·laborar als consells de centre
- Gestió, control i seguiment dels agents educatius externs
- Ajudes i subvencions per a material i innovació educativa
- Xerrades, tallers i formacions gratuïtes per a infants, mestres i famílies
- Treball col·laboratiu amb entitats del municipi amb objectius comuns per a l'educació
- Planificar, coordinar i gestionar el primer cicle d'educació infantil i el seu procés de preinscripció i matriculació
- Gestionar i avaluar els agents educatius externs.

- Gestió i supervisió de la consergeria controlant l'estat de manteniment dels equipaments educatius.

### A QUI ENS ADRECEM?

Ens oferim a tota la ciutadania que sol·liciti informació sobre qualsevol oferta educativa

Ens coordinem amb tota la comunitat educativa:

- Direccions dels centres educatius
- AFAs dels centres docents
- Famílies d'infants amb edat d'escolarització
- Representants de professors o equips educatius
- Qualsevol persona que presenti projectes educatius
- Entitats i associacions complementàries a l'educació

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Vetllar per l'acompliment d'una educació de qualitat a Sant Pol de Mar.
- Mantenir en el millor estat els equipaments educatius prevenint incidències i desperfectes.
- Control i vigilància dels centres escolars.
- Col·laborar amb les direccions i AFAs amb recursos propis, econòmics o tècnics per al resultat òptim dels projectes educatius i les programacions anuals.
- Convocar reunions periòdiques amb la comunitat educativa.
- Treballar al Consell Escolar Municipal com a institució amb tots els agents que el constitueixen.
- Promoure i gestionar l'ús lúdic i social de les pistes esportives dels centres fora d'horari lectiu.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

És important millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos. Per aquest motiu cal que entre tots establim uns criteris per gestionar les tasques del departament en condicions adients. Us proposem:

- Sol·licitar les instàncies amb prou antelació per fer previsió d'espai o material.

- Programar projectes i activitats amb un calendari previ i adequat per preveure'n les possibles necessitats i viabilitat.

**DADES DE CONTACTE**

c. Ignasi Mas Morell, 9 08395 Sant Pol de Mar

Tel. 93 760 30 06

[ensenyament@santpol.cat](mailto:ensenyament@santpol.cat)

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

## ESPORTS

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Pretenem facilitar la pràctica de l'activitat física i de l'esport amb l'objectiu de millorar la salut, la qualitat de vida i el benestar de la població, i que alhora sigui un element d'integració i de cohesió social.

### QUÈ FEM?

- Treballem per promoure la pràctica esportiva entre la ciutadania oferint un conjunt d'activitats, instal·lacions i programes i donem suport als projectes, necessitats i activitats promoguts per les entitats esportives.
- Gestionem les instal·lacions esportives municipals: Pavelló Municipal d'Esports, camp municipal de futbol, mobiliari esportiu urbà.

### QUÈ OFERIM?

- Organització i col·laboració en el desenvolupament d'activitats esportives per a infants, joves, adults i gent gran.
- Equipaments esportius municipals per atendre la demanda individual i la demanda de clubs i entitats esportives.
- Suport als diferents àmbits de l'esport: escolar, professional, competició/federat, lleure i salut.
- Cessió d'ús de les instal·lacions esportives, subvencions anuals, formació i assessorament tècnic a les entitats esportives locals.
- Gestió de l'agenda d'actes esportius del municipi amb activitats per a tots els públics.
- Coordinació amb altres organismes i la resta de serveis municipals per dur a terme les activitats programades.

### A QUI ENS ADRECEM?

Als ciutadans i ciutadanes de Sant Pol de Mar, als clubs, entitats, associacions esportives i centres educatius del municipi.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Oferir un programa d'activitats esportives de qualitat per a totes les franges d'edat.
- Difondre l'oferta anual de les activitats esportives dirigides abans de l'1 de setembre de cada any.
- Mantenir actualitzada tota la informació del Servei d'Esports a l'espai web i a l'agenda municipal.
- Dur a terme els treballs de manteniment preventiu i correctiu de les instal·lacions esportives municipals d'acord amb el Pla de manteniment.
- Cedir l'ús de les instal·lacions esportives municipals a les entitats esportives locals d'acord amb el reglament d'ús de les instal·lacions esportives.
- Respondre totes les queixes i suggeriments en el termini de set dies.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Ens cal la vostra col·laboració per garantir un bon funcionament dels nostres serveis:

- Comuniqueu-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Feu un bon ús de les instal·lacions esportives d'acord amb les normes d'ús i respecte la resta d'usuaris.
- Formuleu els vostres suggeriments, agraïments i queixes a través dels diversos canals de comunicació.

### DADES DE CONTACTE:

c. Ignasi Mas Morell, 9 08395 Sant Pol de Mar  
Tel. 93 760 30 06  
esports@santpol.cat  
Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14h

## **GABINET D'ALCALDIA**

### **PRESENTACIÓ DEL SERVEI**

L'activitat del Gabinet d'Alcaldia se centra bàsicament en l'assistència tècnica d'atencions protocol·làries, de l'agenda de l'alcalde, seguiment del conveni amb el Síndic de Greuges, així com en el seguiment i assistència a les queixes, suggeriments i agraïments presentats pels ciutadans.

### **QUÈ OFERIM?**

- Atencions protocol·làries
- Agenda de l'alcalde
- Canals de comunicació amb l'alcalde

### **A QUI ENS ADRECEM?**

Ens adreces a tota la població que requereixi les atencions o serveis propis que ofereix l'Alcaldia de Sant Pol de Mar. També a les administracions i institucions no santpolenques que necessiten una interlocució autoritzada amb la nostra vila.

### **EL NOSTRE COMPROMÍS**

Procurar esdevenir una eina de referència, útil i eficient al servei de l'Alcaldia, del govern municipal i de la ciutadania de Sant Pol de Mar.

### **DADES DE CONTACTE:**

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.  
Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel: 93 760 04 51 a/e:  
alcaldia@santpol.cat



## IGUALTAT – EQUITAT

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

És un servei de titularitat municipal que garanteix l'accés de totes les dones a la informació, l'orientació i l'assessorament en totes aquelles qüestions que puguin ser del seu interès: àmbit laboral, social, personal, familiar, recursos públics i altres. Fa especial atenció a la detecció de la violència masclista amb eines de derivació envers altres serveis o recursos.

### QUÈ FEM?

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

### QUÈ OFERIM?

#### **Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)**

- **SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA**  
Espai d'escolta, suport i acompanyament en què donem una primera orientació personalitzada i, si és necessari, fem seguiment i derivació a altres serveis
- **ASSESSORIA JURÍDICA.** El SIAD ofereix a les dones un servei presencial i gratuït d'assessorament jurídic que les orienta sobre assumptes jurídics d'interès, principalment sobre temes de separacions, custòdies d'infants, incompliments de pensions i règims de visites, agressions sexuals i violència masclista. El Servei d'Assessorament Jurídic també orienta sobre els tràmits per a l'obtenció de la justícia gratuïta en tots els temes jurídics sobre els quals les dones necessitin obtenir una defensa dels seus drets.

- **SUPORT PSICOLÒGIC.** El SIAD ofereix un servei presencial i gratuït d'atenció psicològica per orientar i assessorar les dones que ho necessitin i, de manera especial, les que passen per situacions de violència. Aquest servei s'ofereix com a resposta puntual i d'orientació cap a altres recursos, si és necessari.
- Realitzem accions per promoure l'equitat de gènere i el dret a la diversitat de gènere i sexual.
- Organitzem activitats orientades a fomentar la participació, l'apoderament i les xarxes de dones.
- Organitzem activitats adreçades a fomentar la salut de les dones en totes les etapes vitals, amb perspectiva de gènere.
- Oferim assessorament a entitats ciutadanes que vulguin promoure l'equitat de gènere.
- Realitzem accions formatives per a l'abordatge de la violència masclista.

### A QUI ENS ADRECEM?

A totes les dones del municipi, i filles i fills de dones en situació de violència masclista.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Atendre i informar les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
- Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.
- Tractar cada cas amb discreció i facilitar tots els recursos possibles per trobar la solució més adequada.
- Prioritzar les entrevistes de primera acollida. Els casos que es valorin com a urgents s'atendran el mateix dia.
- Actuar amb agilitat i rapidesa en casos de violència masclista.
- Treballar coordinadament amb la resta de serveis del circuit de violència per tal d'oferir amb la màxima brevetat possible protecció i orientació, i evitar la victimització secundària.
- Impulsar accions per a la millora de l'abordatge de la violència masclista al municipi.

- Gestionar els avisos, les queixes i els suggeriments que ens arribin, per millorar el nostre servei, i donar la resposta a les persones interessades.
- Coordinar-nos amb la resta de recursos socials, per tal d'oferir un servei integral.

### **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

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

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

### **DADES DE CONTACTE**

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.  
Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel: 93 760 04 51  
a/e: [igualtat@santpol.cat](mailto:igualtat@santpol.cat)

## LLAR D'INFANTS MUNICIPAL EL PI DEL SOLDAT

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

La Llar d'Infants Municipal "El Pi del Soldat" és un centre de titularitat municipal. La nostra escola es concep com un espai obert, on els protagonistes són els infants i les seves famílies, qui conjuntament amb les persones educadores, comparteixen l'experiència de comunitat educativa en interacció constant i diària.

### QUÈ FEM?

- Acompanyem l'experiència de primera escolarització i criança en un entorn institucional, des d'un projecte educatiu comunitari basat en l'escolta de la cultura infantil.
- Considerem cada infant com a protagonista actiu del seu desenvolupament i aprenentatges. És per això que oferim un espai acollidor i ric en possibilitats educatives, que li permet desenvolupar de forma global les seves capacitats afectives, motrius, socials i cognitives, respectant en tot moment el seu ritme evolutiu.
- Entenem el joc lliure com a font principal d'aprenentatge i aquest forma part de tots els aspectes de la vida quotidiana de l'infant. A partir del joc lliure l'infant descobreix, experimenta, es desenvolupa, pensa, es relaciona, construeix la seva identitat... Joc lliure que pot ser individual i cooperatiu, tenint com a eix principal els valors de respecte, tolerància, cooperació i expressió emocional compartida.
- Acompanyem l'infant en el seu desenvolupament integral, entenent que és un ésser global que es relaciona i aprèn de forma holística, des d'un paradigma de complexitat.

### QUÈ OFERIM?

- Preparació d'ambients acollidors amb material pedagògic que proporcioni les màximes oportunitats de recerca

creativa, a través de propostes de joc lliure en petit i gran grup.

- Acompanyament educatiu no directiu i no col·lectiu, que deixa emergir i reconeix la identitat de l'infant com a centre de la nostra relació educativa.
- Propostes dissenyades per a generar de forma indirecta situacions de joc lliure ric i divers, partint de les observacions dels interessos recollits pel personal educador i respectant el temps i ritmes dels infants.
- Organització en petits grups de forma contemporània (petits grups d'infants gaudint de propostes diferents, al mateix moment, en diferents espais) per a poder aprofundir en interessos comuns, per afavorir moments d'intercanvi afectiu, de coneixement i competències.
- Atenció individualitzada dels temps de cura a través d'una organització per torns i amb referents acompanyants (temps d'higiene, àpats, descans i canvi de bolquers). Garantim d'aquesta manera que cada infant disposa del temps i l'acompanyament que necessita en aquests moments educatius per excel·lència, per a la construcció d'una relació de confiança i seguretat amb les seves persones educadores referents.
- Documentació dels processos d'aprenentatge i de relació dels infants, observant de forma sistemàtica les seves accions, donant així visibilitat de l'escolta realitzada, per poder continuar pensant noves propostes educatives i poder comunicar a les famílies com es desenvolupa la vida dels infants en un espai acurat i pensat per acollir la seva cultura.
- Una incorporació gradual i amable de l'infant i la família al nou ambient escolar dins del projecte de "Llar Oberta" sense restriccions horàries a través d'una organització, estructura i espais, tot pensat per a que presència de les famílies pugui donar-se vetllant pel benestar de l'infant i el familiar i la resta del grup.
- Servei d'acollida matinal i de permanència per a infants que el necessitin de forma fixa fins a les 17h.

- Servei de menjador amb un projecte alimentari de cuina ecològica i de temporada com una aposta per una alimentació saludable, amb alt valor nutritiu i valor cultural pel respecte del nostre medi ambient.
- Acompanyament de les mateixes persones educadores de referència en tota la jornada de l'infant a la Llar, inclòs en el moment de dinar i en el descans i fins que l'infant és recollit pel seu familiar.
- Jornada de portes obertes per conèixer la nostra escola i com treballem. Visites individuals i grupals concertades amb cita prèvia.
- Disposem d'una pàgina web on informem del projecte educatiu i serveis a través de material audiovisual.

### **A QUI ENS ADRECEM?**

Ens adrecem a infants de primer cicle d'educació infantil d'edats compreses entre els 4 mesos i els 3 anys i a les seves famílies.

### **EL NOSTRE COMPROMÍS**

- Vetllar per a que la relació família i escola sigui construïda des del valor de la confiança, transparència i pertinença. Obrir l'escola a les famílies per poder participar de forma quotidiana en la vida del seu infant a la Llar, acompanyant-lo sense restriccions horàries dins de l'horari escolar.
- Vetllar per a una comunicació diària detallada dels aspectes més importants referents a l'infant a l'escola, així com també garantir diferents entrevistes individualitzades al llarg del curs i reunions de grup sobre temàtiques referents a la cultura d'infància.
- Comunicar les observacions recollides de forma sistemàtica al llarg del curs a través de reculls fotogràfics estèticament narrats fent visibles els interessos i processos dels infants a través d'agenda digital, circulars informatives, web, recull de material audiovisual...
- Garantir el desenvolupament integral de l'infant i amb els seus companys/es, l'expressió lliure dels seus llenguatges innats, un entorn organitzat i estructurat

pensat per a fer emergir la seva individualitat per sobre del col·lectiu i la cura per la construcció d'una relació sincera de confiança amb les seves persones educadores de referència.

### **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

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

- Formalitzeu les preinscripcions en els períodes establerts.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar la preinscripció i la matrícula.
- Signeu els documents que us demanem: autorització de drets d'imatge i filmacions, sortides, trasllat mèdic, i subministrament de medicació en cas que es requereixi.
- Informeu l'equip de l'escola bressol de qualsevol novetat o situació que pugui afectar el vostre fill.
- Col·laboreu a mantenir un feedback en la comunicació entre família i escola.
- Participeu sempre que pugueu en les activitats proposades per l'escola.
- Aporteu propostes, suggeriments, idees a l'escola per enriquir-nos mútuament (activitats, xerrades, materials...).
- Quan els nens estiguin malalts quedeu-vos amb ells a casa per evitar contagis i que s'ho passin malament.
- Porteu l'informe mèdic quan calgui.
- Aviseu l'equip de l'escola bressol quan l'infant no hi pugui assistir de forma temporal.

### **DADES DE CONTACTE**

Sot de la Coma, 1 - Urbanització Els Garrofers  
 08395 Sant Pol de Mar  
 Tel. 93 760 10 72  
 a/e: [elpidelsoldat@santpol.cat](mailto:elpidelsoldat@santpol.cat)  
 web: [santpol.cat/llar-infants](http://santpol.cat/llar-infants)

## MEDI AMBIENT

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El Servei de Medi Ambient té la funció de gestionar les competències municipals en matèria de medi natural, neteja viària, recollida i tractament de residus, contaminació, recursos, sostenibilitat i sensibilització ambiental.

### QUÈ FEM?

- Realització de projectes, redacció de plecs tècnics, valoració d'ofertes
- Informació, assessorament, recepció i derivació d'incidències, suggeriments, queixes i propostes
- Realització de tallers de sensibilització i educació ambiental
- Execució de programes i plans de sostenibilitat
- Gestió de la neteja viària i de les platges
- Gestió de la deixalleria mancomunada
- Gestió del padró de residus comercials
- Recollida i tractament de residus domiciliaris i comercials
- Control del reg municipal
- Control de fitoplagues
- Gestió d'espais naturals i d'espais protegits
- Gestió i manteniment d'espais verds i arbrat viari
- Gestió de residus no assimilables a urbans a través de la deixalleria mòbil i la deixalleria fixa
- Recollida porta a porta de les 5 fraccions de residus (assimilables a urbans) dels comerços
- Recollida de piles en bujols distribuïts a centres escolars, edificis municipals i comerços
- Servei de recollida de mobles i electrodomèstics (tel. 937 905 560)
- Recollida i tractament dels residus domiciliaris en contenidors viaris
- Execució i planificació de projectes d'enjardinament

### QUÈ OFERIM?

- Conservació i manteniment dels parcs, jardins i escocells enjardinats
- Conservació i manteniment de l'arbrat viari i de parcs i jardins
- Atenció, informació i assessorament sobre temes mediambientals
- Seguiment i tractament de les incidències rebudes a través de l'app
- Vetllar pel compliment de la legislació mediambiental vigent
- Realització de campanyes d'educació ambiental sobre residus, aigua i eficiència energètica
- Neteja de carrers, places i parcs, zones d'esbarjo de gossos i platges mancomunada.

### A QUI ENS ADRECEM?

Ciutadania, empreses i entitats

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Garantir la confidencialitat de dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- Oferir una atenció personalitzada de qualitat a entitats, comerços i ciutadans
- Contribuir a la sensibilització ambiental
- Millorar la taxa de reciclatge municipal
- Gestionar de forma eficient els recursos naturals
- Potenciar la biodiversitat
- Millorar els espais verds
- Garantir un espai públic net, i de qualitat

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

- Respecteu el vostre entorn.
- Comuniquen al Servei de Medi Ambient qualsevol incidència que considereu que pugui afectar el medi.
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.

### DADES DE CONTACTE

Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel. 937600451  
[mediambient@santpol.cat](mailto:mediambient@santpol.cat)  
Horari: de dill a div, de 9 a 14h

## OBRES, TRIBUTS I URBANISME

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Servei encarregat de l'ordenació del territori i de l'execució de projectes i construcció de l'espai públic i els equipaments municipals. També és el responsable del manteniment de l'enllumenat públic i de tramitar les llicències, comunicacions d'obres i activitats econòmiques, així com les llicències de serveis.

### QUÈ FEM?

- Projectar i executar les obres necessàries per al manteniment i la millora de l'espai públic i dels equipaments municipals.
- Desenvolupament del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM)
- Seguiment, correcció i modificació, si cal, del PGOM.
- Desenvolupament del planejament derivat (plans parcials, polígons d'actuació, projectes d'urbanització...) Treballem per garantir que les obres i les activitats econòmiques que es fan al municipi compleixin la normativa vigent.
- Tenim cura del patrimoni arquitectònic de Sant Pol i vetllem per la conservació dels edificis catalogats.

### QUÈ OFERIM?

- Informació urbanística presencial i al web municipal (planejament interactiu en línia) Certificats de compatibilitat urbanística. Atenció al públic per informar de les obres planificades o en execució.
- Informem del procediment per a la concessió de la llicència o comunicació (terminis, estat del tràmit, pagament de taxes...) mitjançant tots els canals disponibles.
- Informem sobre si les actuacions que vol fer el ciutadà són possibles o no, i informem sobre la normativa vigent.
- Realitzem els requeriments d'esmena i la concessió de llicències.

- Inspeccionem i iniciem expedients sancionadors en cas d'obres o d'inici d'activitat sense permís.
- Intermediació amb les companyies de subministraments de serveis (aigua, llum, gas, comunicacions).
- Informació i gestions en matèria de cadastre i tributs municipals.

### A QUI ENS ADRECEM?

De forma genèrica a tota la població del municipi i a aquells que pretenguin intervenir amb propostes urbanístiques en l'àmbit municipal.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Vetllar pel planejament urbanístic de Sant Pol
- Que les obres s'executin d'acord amb els projectes aprovats
- Fer arribar els projectes urbanístics a la ciutadania a través de la informació pública.
- Resoldre els expedients d'obres segons els terminis establerts.
- Donar informació urbanística general.
- Informar sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre la situació de l'expedient mitjançant tots els canals disponibles.
- Realitzar les inspeccions resultants de denúncies.
- Informar sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències o comunicació i sobre l'estat de tramitació de l'expedient a instància del titular.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

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

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



**DADES DE CONTACTE**

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Dissabtes de 10 a 13 h.

Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de  
Mar Tel: 93 760 04 51

a/e: [urbanisme@santpol.cat](mailto:urbanisme@santpol.cat)

Atenció presencial només amb cita  
prèvia.

## OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'Atenció Ciutadana procura que entre l'Ajuntament i els usuaris de l'OAC s'estableixi una relació altament eficaç.

### QUÈ FEM?

Millorar la qualitat en l'atenció als usuaris de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, un repte molt important per a tots els que hi treballem i cabdal per a l'Ajuntament de Sant Pol de Mar. Aquesta qualitat permet incrementar l'eficàcia i l'eficiència en una prestació que ha de fer propers, transparents i efectius els serveis públics municipals. La relació amb l'OAC s'ofereix a través de canals presencial, telemàtic i telefònic.

### QUÈ OFERIM?

- Orientem i informem la ciutadania sobre els diferents tràmits, serveis, actes i activitats municipals, de forma presencial, telemàtica i telefònica.
- Registrem i gestionem l'entrada i sortida de documents, sol·licituds i altres en el Registre General i els derivem als diversos serveis de l'Ajuntament.
- Realitzem les altes, baixes, modificacions i renovacions del Padró Municipal d'Habitants.
- Expedim volants i certificats d'empadronament.
- Recollim peticions, consultes, queixes i suggeriments i els derivem a l'alcaldia.
- Expedim autoliquidacions i liquidacions de taxes.
- Tràmits del Registre Civil
- Compulsa de documents i títols oficials.

### A QUI ENS ADRECEM?

A totes les persones que utilitzen, demanen i trien els serveis de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial.
- Oferir la informació de forma clara i entenedora.
- Mantenir una mitjana de temps d'espera per atenció presencial inferior a 15 minuts en horari de màxima afluència, i de 5 minuts en la resta de l'horari.
- Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 30 segons.
- Lliurament immediat de volants d'empadronament (els certificats es lliuren en el termini de dos dies laborals).
- Continuar augmentant els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania.
- Donar resposta a consultes d'informació de la ciutadania.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

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

- Facilitau la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Respecteu els horaris d'atenció al ciutadà.
- Teniu els serveis d'atenció telemàtica als quals podeu accedir 24 hores.
- Abans de sol·licitar un tràmit, informeu-vos de la documentació que cal aportar.
- Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment.
- Porteu els formularis ja emplenats i així serem més àgils.
- Feu-nos arribar els errors, queixes o suggeriments que detecteu.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.

### DADES DE CONTACTE OAC

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h.  
Dissabtes de 10 a 13 h.  
Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel: 93 760 04 51  
a/e: [oac@santpol.cat](mailto:oac@santpol.cat)

## OFICINA DE TURISME

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

L'Oficina de Turisme de Sant Pol de Mar (núm. de registre O-000083 a la xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya) té l'objectiu de facilitar a les persones usuàries la informació necessària per donar a conèixer des de tots els vessants la difusió turística i cultural de Sant Pol.

### QUÈ FEM?

- Informar i fer divulgació dels recursos i de la oferta turística de Sant Pol
- Promoció externa del poble mitjançant col·laboracions amb el Consorci de Turisme del Maresme, Turisme de Barcelona i l'Agència Catalana de Turisme.
- Dinamització dels agents turístics.
- Campanyes Gastronòmiques als restaurants.
- Dinamització del sector de la restauració.
- Plànol turístic de la vila
- Edició de material divulgatiu en diversos idiomes.
- Organització de rutes guiades la temporada de primavera, estiu i tardor.
- Assessorament sobre normativa, drets i deures dels propietaris i inquilins dels HUT, una vegada tramitada l'alta de l'activitat.
- Tramitació d'ajuts i subvencions supramunicipals del sector turístic.
- Recollida de dades estadístiques dels serveis atesos.

### QUÈ OFERIM?

Acollida, atenció i informació turística en diversos idiomes de Sant Pol de Mar i l'entorn tant presencialment, com telemàticament, per telèfon i per correu electrònic i postal de:

- Restauració i allotjaments (restaurants, hotels, càmpings, hostals, apartaments, agències de lloguer, etc.)
- Transports: carretera i ferrocarril.
- Recursos naturals: culturals i patrimonial (parcs, platges, espais

d'interès, etc...) patrimoni cultural (museu, exposicions, tradicions, fires, festes, trobades, jornades i mostres gastronòmiques, rutes, etc.), patrimoni arquitectònic (monuments, edificis singulars, etc.)

- Esdeveniments lúdics, culturals, esportius, esdeveniments, etc.
- Rutes guiades variades.
- Excursions per a la gent gran.

### A QUI ENS ADRECEM?

A tota la ciutadania, especialment a aquella de fora que visita o vol visitar Sant Pol de Mar.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Actualitzar diàriament la informació de les nostres bases de dades per garantir-ne la fiabilitat.
- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tan presencialment com telefònicament.
- Contestar en un termini màxim de 48 hores les consultes que presentin complexitat i requereixin tractament d'informació.
- Contestar en un temps no superior a 24 hores les consultes que arribin al nostre servei via correu electrònic.
- Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats, en diferents llengües.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat us demanem la vostra col·laboració. Podeu fer-nos arribar les vostres queixes o suggeriments a través dels diferents canals disponibles.

### DADES DE CONTACTE

Oficina de Turisme de Sant Pol de Mar  
Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel. 93 760 45 47  
a/e: ofturisme@santpol.cat  
Consulteu els horaris a:  
[www.santpol.cat/turisme](http://www.santpol.cat/turisme)

## PARTICIPACIÓ CIUTADANA

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei té per objectiu facilitar i promoure la participació de la ciutadania en els processos de presa de decisions i en la gestió dels serveis i els assumptes d'interès municipal.

### QUÈ FEM?

- Fomentem i potenciem la participació ciutadana i l'acció comunitària, perquè la ciutadania s'impliqui en els processos i les actuacions del nostre municipi.
- Impulem processos participatius, consultes populars, processos de debat públic i fòrums ciutadans sobre temes de gran abast.
- Oferim suport i formació a les entitats i associacions.
- Retiment de comptes de l'acció de govern de manera periòdica.

### QUÈ OFERIM?

- Portal de Govern Obert i Participació Ciutadana:  
<https://governobert.santpol.cat/>
- Portal de Transparència:  
<https://seu-e.cat/web/santpoldemar>

### A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadana, a les associacions i a les entitats que tinguin interès a participar de la presa de decisions d'aquells temes rellevants que afecten la ciutat, així com exercir els seus drets en matèria de transparència d'aquesta administració local.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

La transparència, la participació i la col·laboració són els elements que defineixen el compromís municipal de promoure el Govern Obert i les claus perquè la ciutadania pugui implicar-se en la presa de decisions i la millora del nostre sistema democràtic.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

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

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

### DADES DE CONTACTE:

Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel: 93 760 04 51

a/e: [participacio@santpol.cat](mailto:participacio@santpol.cat)

Horari: de dill a div, de 9 a 14h

## POLICIA LOCAL

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

La policia local és un servei permanent les 24 hores al dia 365 dies l'any, que treballa per garantir la seguretat, la convivència i els drets i deures dels ciutadans.

El model policial de Sant Pol en basa en els principis de la policia comunitària i proximitat.

### QUÈ FEM?

- Mediació en conflictes.
- Inspecció i vigilància a l'espai públic.
- Control de trànsit.
- Protecció a edificis.
- Seguretat ciutadana.
- Col·laboració amb la preservació del medi ambient.

### QUÈ OFERIM?

- Seguretat i protecció a persones i béns del nostre municipi.
- Vetllar per la convivència ciutadana.
- Ajudar a la mobilitat i a fer més segura la nostra xarxa viària.
- Policia administrativa: tramitació de sancions, recursos i autoritzacions d'estacionament en zona blava i zona taronja per a residents, ocupacions de via pública, reserves d'estacionament i talls de carrer.
- Control, gestió i retirada i desballestament i la baixa de vehicles.
- Atenció a qualsevol tipus d'informació que tingui interès per al vilatà i la seva seguretat.
- Assistir totes les víctimes d'infraccions penals, donant especial atenció en allò que fa a la violència de gènere, informant i aconsellant sobre les accions que es poden exercir.
- Assistir i aconsellar els vilatans en allò que afecti a la protecció d'ells mateixos i els seu béns, ajudar-los en situacions de risc i millorar la convivència.
- Orientar a les famílies cap els serveis socials susceptibles de solucionar els

problemes que pogués patir qualsevol membre de la unitat familiar.

- Mediació i oferir solucions als conflictes veïnals o de convivència, o entre membres d'una mateixa família.
- Actuacions d'assistència davant de qualsevol tipus de risc i incident, prenent les primeres mesures d'urgència, coordinades amb els serveis d'emergència.
- Assistència, sempre i quan sigui invitada, a les reunions de les associacions i actes públics que tractin temes que afectin a la seva zona o activitat.

### A QUI ENS ADRECEM?

A tota la ciutadania en general, i a tot el teixit associatiu del poble.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Donar la resposta adequada als requeriments de les persones i en el menor temps possible.
- Escoltar i vehicular les demandes del vilatà i vetllar pels seu drets.
- Ser transparents, donar a conèixer millor la nostra feina i fer un bons ús del serveis policials en benefici de tothom.
- Cercar la millora de la qualitat de vida dels vilatans.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Tota queixa o suggeriment ens ajuda a millorar. Si tots vetllem per la convivència ciutadana, la solidaritat i el respecte per l'altre, tots hi guanyarem.

### DADES DE CONTACTE

Comissaria de la Policia Local  
c. Roger de Flor, 25 08395 Sant Pol de Mar  
Oficina d'Atenció al Ciutadà:  
93 760 05 19  
Emergències: 609 306 609  
Fax: 93 760 31 38  
policia@santpol.cat

## PROMOCIÓ ECONÒMICA

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Sant Pol de Mar engloba aquelles actuacions que fan referència a la promoció i al desenvolupament econòmic local, comercial, empresarial i industrial.

### QUÈ FEM?

- Assessorament, formació i orientació a persones aturades en recerca o millora de feina.
- Assessorament a demandants (informació, orientació de l'itinerari professional més adequat, tècniques de recerca de feina i acompanyament).
- Serveis a les empreses (informació de subvencions, tipus de contractació, definició de llocs de treball,...).
- Gestió d'ofertes de treball (obtenir la relació òptima entre el perfil de treballador que busca l'empresa i el lloc de treball que cerca el demandant).
- Sol·licitud de subvencions destinades a afavorir l'ocupació dels santpolencs i santpolenques, programant, planificant i gestionant diferents PLANS LOCALS D'OCUPACIÓ al llarg de l'any.
- Creació, planificació i desenvolupament de campanyes de dinamització comercial.
- Organització, gestió i execució de les fires i mostres organitzades per l'Ajuntament.
- Gestió administrativa de l'ocupació de la via pública amb taules i cadires, parades i barraques, i rodatges cinematogràfics.
- Gestió tècnica i administrativa del mercat setmanal.
- Gestió tècnica i administrativa de les llicències de taxis de Sant Pol de Mar.
- Gestió tècnica i administrativa del servei de Bus Canet de Mar – Sant Cebrià de Vallalta – Sant Pol de Mar - Hospital Sant Jaume de Calella.

### QUÈ OFERIM?

- Us donem d'alta a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC)

de la Diputació de Barcelona, incorporant les vostres dades. Un cop inscrits, gestionem amb les empreses del territori que ofereixen llocs de treball, els currículums de les persones que més s'ajusten als perfils sol·licitats i podreu participar en els processos de selecció en els que hagueu estat admesos.

- Assessorament per a la inserció i orientació laboral de les persones desocupades. Orientació i seguiment d'itineraris d'inserció.
- Informació sobre formació per persones aturades i emprenedores: cursos, tallers i activitats grupals que tenen lloc a la comarca.
- Centre Local de Servei a les Empreses (CLSE) adherits mitjançant conveni, juntament amb Calella, Pineda de Mar, Tordera i Sant Cebrià, gràcies a la qual les persones empresàries i emprenedores, poden gaudir de formació gratuïta al llarg de l'any.
  - REEMPRESA: adherits mitjançant conveni, mecanisme amb el qual un nou emprenedor pren el testimoni en la gestió d'una empresa existent, comprant-la.
  - Execució de programes ocupacionals i de desenvolupament local: PLANS LOCALS D'OCUPACIÓ.
  - Campanyes atractives i dinàmiques en col·laboració amb la Unió d'Establiments i serveis amb l'objectiu de dinamitzar i fidelitzar la clientela dels comerços i serveis de Sant Pol de Mar.
  - PROJECTES TEMPORALS: OFICINA D'ASSESSORAMENT VIRTUAL COVID-19, espai al web municipal que conté tota la informació actualitzada sobre ajuts i subvencions que s'han anat aprovant per pal·liar els efectes econòmics causats per la pandèmia COVID-19. I el projecte bianual Treball, Talent i Tecnologia (TTT) subvencionat per la Diputació de Barcelona i amb la participació de 5 municipis de la comarca del Maresme.

### A QUI ENS ADRECEM?

A tots els santpolencs i santpolenques, empreses, comerços i serveis de Sant



Pol de Mar i a totes aquelles activitats econòmiques que vulguin establir-se a Sant Pol.

### **EL NOSTRE COMPROMÍS**

- Seguir treballant en la reducció de la taxa d'atur del municipi.
- Mantenir i dinamitzar els actuals serveis de formació i assessorament per a empresaris i emprenedors.
- Definir línies estratègiques a treballar conjuntament, entre les empreses ubicades en el polígon industrial i l'Ajuntament de Sant Pol de Mar.
- Establir un calendari d'accions de suport per la dinamització i en col·laboració amb la Unió d'Establiments i Serveis de Sant Pol de Mar de cara al'any 2022, seguint la línia de les que s'estan duent a terme enguany.
- Reactivar i potenciar el mercat setmanal dels divendres, amb la redacció d'una nova ordenança reguladora que substituirà l'actual reglament i podrem cobrir amb noves parades els espais buits.

#### **DADES DE CONTACTE:**

Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar Tel: 93 760 04 51

a/e: [promocioeconomia@santpol.cat](mailto:promocioeconomia@santpol.cat)

Horari: de dill a div, de 9 a 14h

## RÀDIO SANT POL DE MAR

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Ràdio Sant Pol de Mar, emissora municipal, neix el mes de gener de 2018, agafant el relleu de l'anterior Ràdio Litoral de Sant Pol de Mar. Des del 107.2 de la FM ofereix una graella de continguts variada on es combinen espais d'informació, entrevistes, espais musicals, programes especials, etc.

### QUÈ FEM?

- 24 h diàries d'emissió radiofònica
- Portal informatiu i xarxes socials
- Podcast dels programes
- Gravacions i produccions
- Retransmissions d'actes i esdeveniments d'interès públic
- Col·laboració amb centres escolars de la vila

### QUÈ OFERIM?

Mantenir informada la població, posant èmfasi en les notícies d'àmbit local, l'acció de govern municipal, el paper de les entitats i el teixit associatiu local, basant-nos en criteris de participació, rigor, pluralitat i proximitat.

### A QUI ENS ADRECEM?

A la ciutadania en general i en especial a la que tingui interès en la informació de Sant Pol de Mar.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Incentivar la participació de persones, entitats, mitjans o professionals de comunicació de la ciutat, així com dels grups polítics que formen part de la corporació municipal.
- Promoure la cohesió social i la integració de col·lectius que formen part de la societat civil santpolenca.
- Vetllar per la promoció de la cultura popular, tradicions i música de la vila i del territori català.
- Crear i mantenir un arxiu sonor del municipi, de la seva gent i les seves entitats.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Convidem tothom a col·laborar mitjançant el voluntariat per disposar d'un servei de comunicació participatiu i plural.

### DADES DE CONTACTE

Ràdio Sant Pol de Mar (107.2 fm)  
c. Ignasi Mas Morell, 5 08395 Sant Pol de Mar  
Tel. 93 760 46 46  
[www.radiosantpol.cat](http://www.radiosantpol.cat)  
[radio@santpol.cat](mailto:radio@santpol.cat)  
Facebook: @radiosantpol  
Twitter: @RadioSantPol

## SALUT

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Gestionem el conjunt d'actuacions necessàries per millorar, promoure i protegir la salut de la població.

### QUÈ FEM?

El servei es divideix en dos blocs:

- Protecció de la salut: actuacions de vigilància i control dins de l'àmbit de la seguretat alimentària i la sanitat ambiental.
- Promoció de la salut: tallers per a la comunitat educativa i la població en general per fomentar hàbits saludables.

### QUÈ OFERIM?

Protecció de la salut:

- Vigilància i control de les aigües de consum públic a través de l'Agència de Salut Pública
- Vigilància i control dels establiments alimentaris detallistes
- Assessorament en establiments en matèria de seguretat alimentària
- Formació en manipulació d'aliments
- Classificació dels establiments alimentaris en funció del risc
- Control de plagues a la via pública i edificis Municipals
- Control de legionel·la en edificis i instal·lacions amb risc de proliferació de la bacteria
- Elaboració del cens d'animals de companyia inscrits en el Registre Municipal
- Tramitació de llicències de gossos potencialment perillosos
- Servei de recollida de gossos i gats perduts o abandonats a la via pública
- Creació de zones d'esbarjo per a gossos
- Gestió de les colònies de gats del carrer
- Vetllar perquè les instal·lacions i serveis siguin adequats i estiguin disponibles per als usuaris de la platja durant la temporada de bany
- Servei de Salvament i Socorrisme per a la prevenció d'accidents a través d'un servei de vigilància continuada a la

zona de bany i auxili i salvament de les persones en cas d'incident.

Promoció de la salut:

- Tallers dirigits a les escoles de primària i secundària per promoure el benestar emocional, hàbits saludables i l'autoprotecció
- Tallers de primers auxilis i suport vital bàsic per alumnes i professors
- Desenvolupament de programes o projectes transversals d'impacte sobre la salut

### A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població, tant a particulars com a empreses, i també a altres administracions.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Garantir la salut pública de la població de Sant Pol de Mar dins del marc competencial que estableix la Llei 18/2009 de Salut Pública de Catalunya.
- Desenvolupar actuacions per millorar la salut de la població, entesa no només com l'absència de malaltia, si no com un estat de benestar físic, mental i social.
- Donar resposta i gestionar totes les queixes i suggeriments que arribin al servei.
- Atendre les consultes i les demandes dels ciutadans en matèria de salut pública.
- Ampliar el ventall d'actuacions en Promoció de la Salut adreçades principalment a les escoles: fomentar hàbits saludables d'alimentació i de pràctica de l'activitat física, educació en sexualitat i afectivitat i prevenció del tabac i l'alcohol en joves.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar la gestió que realitzem dins el servei, agraiem que ens comuniquem qualsevol incidència o suggeriment de millora a través dels sistemes de comunicació establerts

### DADES DE CONTACTE

Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar  
Tel: 93 760 04 51  
oac@santpol.cat

## SERVEIS MUNICIPALS

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

La nostra missió és contribuir a fer de Sant Pol de Mar una vila agradable per viure i de qualitat urbana, mitjançant la millora continua de la seguretat, el confort i l'accessibilitat de les vies públiques, parcs i jardins.

### QUÈ FEM?

Els serveis urbans, d'abastament d'aigua, de clavegueram, d'enllumenat públic, neteja viària i recollida d'escombraries són una de les competències locals amb un impacte més directe sobre la ciutadania. Una gestió eficient, que resolgui les incidències sense disparar el cost, és l'objectiu que es fixa l'ajuntament.

### QUÈ OFERIM?

Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives als serveis urbans.

- Planifiquem i executem la prestació dels diversos serveis urbans a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades.
- Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritzant l'eliminació de situacions de risc
- Deixalleria mancomunada i/o mòbil.
- Subministrament de llum.
- Coordinació amb l'empresa concessionària del subministrament d'aigua potable, clavegueram i tractament d'aigües residuals.
- Senyalització de trànsit horitzontal i vertical.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

- Resoldre les incidències en l'enllumenat urbà, subministrament d'aigua, senyalització viària i manteniment de la via pública en el menor temps possible, ja sigui per actuació directa o bé mitjançant les empreses que realitzin el seu manteniment.

- Gestionar els serveis de neteja dels espais públics
- Mantenir, conservar i adequar el clavegueram, la senyalització horitzontal i vertical, i l'enllumenat públic.

### A QUI ENS ADRECEM?

A tota la ciutadania de Sant Pol de Mar

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Podeu fer-nos arribar incidències a la via pública mitjançant els diferents canals de comunicació que tenim habilitats.

### DADES DE CONTACTE

Serveis Municipals  
Edifici del Sindicat Agrícola  
c. dels Gegants s/n  
Tel. 93 760 32 02  
serveismunicipals@santpol.cat  
Horari d'atenció: Dll a Dv, de 9 a 14h

## SERVEIS SOCIALS

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Els Serveis Socials es troben dins l'àrea d'Acció i Atenció Social i tenen com a objectius millorar les condicions de vida i de convivència de les persones del municipi i treballar contra tota mena d'exclusió o vulnerabilitat social mitjançant el desenvolupament dels serveis socials bàsics, els quals inclouen els equips bàsics d'atenció social, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. Són el primer nivell d'intervenció i el més pròxim a l'usuari, a la família i a l'àmbit social.

### QUÈ FEM?

- Promovem els mecanismes de prevenció i intervenció en persones i famílies o grups socials, especialment si es troben en situació de vulnerabilitat, de risc o d'exclusió social.
- Constituïm un dispositiu d'informació, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individual i comunitari.

### QUÈ OFERIM?

- Atenció personalitzada per personal tècnic qualificat.
- Suport i acompanyament a les persones i famílies amb dificultats socials.
- Informació, orientació i assessorament de prestacions econòmiques, recursos, prestacions socials i serveis.
- Gestió i tramitació dels recursos socials municipals més adequats.
- Orientació i derivació a recursos socials externs.
- Detectem les situacions de necessitat personal, familiar, comunitària, vulnerabilitat i dependència.
- Centralitzem i analitzem les demandes relatives a les necessitats socials.

- Valorem i fem diagnòstics socials.
- Prevenim situacions de risc o exclusió social.
- Prestem serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- Prestem serveis d'intervenció socioeducativa no residencial (SIS) per a infants i adolescents i les seves famílies, per donar suport, estimular i potenciar l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, socialització i l'adquisició d'aprenentatges bàsics.
- Atenem la dependència i treballem el desplegament del seu dispositiu d'ajuts tècnics.
- Planifiquem i realitzem accions comunitàries de prevenció.
- Derivem al centre de distribució d'aliments de Sant Pol de Mar
- Tramitem i gestionem els ajuts a la infància (suport escolaritat, menjador escolar, casals d'estiu, activitats extraescolars...).
- Realitzem l'acolliment de les persones nouvingudes al municipi.
- Realitzem la coordinació amb la resta de serveis que actuen en l'àmbit social.
- Elaborem i implementem protocols per facilitar la detecció i intervenció de forma coordinada de les situacions de risc social, com són: d'urgència social, comissions socials, intervenció en xarxa en situació de risc o maltractament a la infància i l'adolescència i protocol d'absentisme escolar.
- Realitzem i promovem xerrades, tallers i exposicions relacionades amb l'àmbit dels serveis socials.
- Garantim el benestar de les persones més vulnerables en situacions desfavorables, com ara en onades de fred, calor o emergències.
- Gestionem la campanya de recollida de joguines nadalenca.
- Gestionem els ajuts individualitzats d'urgència, prestacions econòmiques destinades a cobrir les necessitats bàsiques de la persona o la família en situacions vulnerables, com ara subministraments, allotjament o aliments, entre d'altres.

## **EL NOSTRE COMPROMÍS**

- Atendre i informar les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
- Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals i la situació personal.
- Tractar cada cas amb discreció i facilitar tots els recursos possibles per trobar la solució més adient.
- Prioritzar les entrevistes de primera acollida.
- Els casos que es valorin com a urgents s'atendran el mateix dia.
- Assignar un tècnic de referència a cada persona, mantenir-lo en el temps i atendre les sol·licituds ciutadanes de canvi de referents.
- Desplaçar-se al domicili de la persona sol·licitant en cas de dificultats de mobilitat.
- Gestionar els avisos, les queixes i els suggeriments que arribin al nostre servei, com a aspecte de millora i facilitant la resposta als interessats.
- Coordinar-nos amb la resta de recursos socials, educatius i sanitaris per tal d'oferir un servei integral.

## **A QUI ENS ADRECEM?**

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

## **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

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

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

## **DADES DE CONTACTE**

Pl. Antoni Sauleda s/n  
08395 Sant Pol de Mar  
Tel. 93 760 09 09  
serveissocials@santpol.cat  
Horari: Dll a Div, de 9 a 14h  
Cal concertar dia i hora de visita