

CARTA DE SERVEIS

ASSUMPTES GENERALS

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓ

El Servei d'Assumptes Generals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet té una doble vessant en la seva activitat, ja que per una banda gestiona determinats tràmits ciutadans i per l'altra, dona cobertura a la resta de serveis municipals en determinades gestions internes, tant d'àmbit logístic com administratiu



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i Valors.....	5
3. Serveis.....	5
4. Compromisos de qualitat	8
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	9
6. Canals de presentació.....	9
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	10
8. Normativa	10
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns	11
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	12

1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Assumptes Generals
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Equip responsable	Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari del Servei	<ul style="list-style-type: none">- OIAC: Consulteu la carta de serveis.- Departament d'Assumptes Generals:- Consergeria
Telèfon	<ul style="list-style-type: none">▪ Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (en endavant OIAC): consulteu la carta de serveis.▪ Departament d'Assumptes Generals: 933 864 016/933 861 941▪ Consergeria Edifici Principal: 934 604 000 – Ext. 2319 Edifici Serveis Territorials: 934 604 000 – Ext. 3535 Edifici Manent: 934 604 000 – Ext. 3270
Web/adreça electrònica	https://www.gramenet.cat assumptesgenerals@gramenet.cat

2. Missió i Valors

La missió de l'oficina d'Assumptes Generals és l'atenció de determinats tràmits administratius del ciutadà, i la gestió de serveis i logística interna de l'Ajuntament.

Els valors que es promouen a la nostra oficina es la vocació de servei al ciutadà, perseguir l'eficàcia i l'eficiència del treball que es realitza, a partir de la revisió periòdica dels procediments, amb esperit resolutiu i la voluntat d'atenció immediata.

3. Serveis

El Servei del Departament d'Assumptes Generals es concreta en:

- Gestió del padró municipal d'habitants (en endavant PMH)

- Gestió del registre general d'entrada de documentació.
- Actuació delegada com a Junta electoral de zona.
- Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggeriments
- Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis municipals
- Contractació i gestió de la missatgeria municipal
- Servei de consergeria
- Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal.

Aquests són els tràmits que realitza el Departament d'Assumptes Generals actualment. Això es fa mitjançant l'OIAC); vegeu la carta de serveis de l'OIAC.

3.1 Serveis dirigits a la ciutadania

Els serveis dirigits a la ciutadania es desenvolupen amb la mediació de l'OIAC. Aquests serveis externs són:

3.1.1 Gestió del PMH

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

- Gestió de les altes, baixes i modificacions dels ciutadans en el PMH
- Intercanvi de dades amb l'Institut Nacional d'Estadística

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Horari d'atenció al públic a l'OIAC. Per a una informació més actualitzada consulteu la pàgina web a tràmits municipals https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits

3.1.2 Gestió del registre general d'entrada de documentació

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

- Registre de la documentació arribada des del servei postal i interadministrativament.
- Distribució diària a la resta de serveis municipals de tota la documentació registrada d'entrada

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Horari d'atenció al públic a l'OIAC. Per a una informació més actualitzada consulteu la pàgina web a tràmits municipals https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits

3.1.3 Servei de consergeria

Control d'accés: Primera recepció de les persones que acudeixen als edificis municipals:

- Orientació envers altres administracions o serveis externs
- Derivació a serveis interns municipals

3.2 Serveis Interns

Els serveis destinats a donar cobertura interna són:

3.2.1 Servei de consergeria

- Tasques bàsiques de neteja i manteniment per mantenir les instal·lacions municipals en bon estat de funcionament.
- Missatgeria interna de documentació en paper.

3.2.2 Actuació delegada com a Junta electoral de zona

- **Tasques administratives**

Anterior a la jornada electoral:

- Rectificació d'errors al cens electoral
- Gestió dels membres de mesa (presidents i vocals):
 - Sorteig
 - Notificació
 - Gestió d'al·legacions
- Reclutament de representants de l'administració
- Gestió econòmica

Durant la jornada electoral:

- Suport administratiu i logístic en el desenvolupament de la jornada electoral
- Recollida de documentació acreditativa de la jornada electoral custodiada pels responsables de l'Administració.

Amb posterioritat a la jornada:

- Lliurament de la documentació de les eleccions a l'administració responsable (Govern civil o Generalitat de Catalunya)
- Gestió econòmica final de tancament.

- **Logística**

- Preparació de material
- Instal·lació i desmuntatge de col·legis electorals

3.2.3 Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggestiments

Assignació i distribució de les sol·licituds arribades al circuit centralitzat de Queixes i Suggestiments (en endavant QUI), que recull queixes, demandes d'actuació, suggeriments i consultes ciutadanes dirigides a l'Ajuntament.

3.2.4 Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis Municipals

Contractació i gestió de seguiment de les màquines de venda automàtica de cafè, begudes i pisciolabis, instal·lades en els edificis municipals

3.2.5 Contractació i gestió de la missatgeria municipal

Contractació i gestió de seguiment del servei de missatgeria, correus i notificacions municipals

3.2.6 Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal

Manteniment i gestió d'entrada i sortida de material del magatzem del soterrani -2 de l'edifici central.

Destinatari/àries:
Com sol·licitar el Servei:

Els serveis interns de l'Ajuntament i altres administracions
Mitjançant els canals de comunicació del Servei

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
2	<p>Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu de superar en 5 dècimes el grau de satisfacció. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 l'objectiu d'aconseguir una valoració de 8 punts.
3	<p>Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
4	<p>Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019
5	<p>Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar les repeticions de situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

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

6. Canals de presentació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Opinar mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció que està disponible en el Servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

- Mitjançant les xarxes socials

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El sistema 'QUI', per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments, relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'OIAC, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En última instància, els/les usuaris/àries poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

8.2 Protecció de dades

- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

8.3 PMH

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del PMH.

8.4 Normativa electoral

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del PMH.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

9.1 Drets

- Ser atesos per personal amb formació especialitzada, per rebre respostes adequades a la sol·licitud d'informació o gestió.
- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació i felicitació sobre el funcionament del Servei municipal.
- Exigir responsabilitats a la seva Administració i personal quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular, a la seva seguretat i confidencialitat.

9.1.1 Gestió del PMH

- Inscriure's en el Padró municipal que confereix el veïnatge a la ciutat.
- Conèixer la informació que consta en el Padró sobre la seva persona i a exigir les rectificacions corresponents en casos d'errades.
- Obtenir justificants d'empadronament, volants i certificats de la seva situació actual o històrica.

9.1.2 Delegació de la Junta electoral de zona.

- Ser informats del col·legi electoral on els correspon exercir el vot, i presentar reclamacions al cens.
- Els estrangers no comunitaris, nacionals de països amb acord de reciprocitat tenen dret a la seva inscripció en el cens electoral d'estrangers residents a Espanya.
- Els estrangers comunitaris tenen dret a realitzar la seva opció de vot a Espanya per a les eleccions municipals i al Parlament Europeu.

9.2 Responsabilitats

- Facilitar, de forma veraç, les dades i documents necessaris per a la realització de les gestions i tràmits que així els requereixin.

- Emplenar de manera llegible i veraç dels documents, instàncies i / o sol·licituds adreçats a les dependències de l'Ajuntament.

9.2.1 Gestió del PMH

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Inscriure's en el Padró Municipal d'Habitants del municipi on resideix habitualment, per obtenir la condició de veí/veïna.
- Comunicar els canvis de domicili i modificació de dades personals.
- La ciutadania estrangera no comunitària sense autorització de residència permanent han de renovar la seva inscripció d'empadronament cada dos anys, per no causar baixa en el Padró.
- La ciutadania estrangera comunitària o assimilada, tenen l'obligació de confirmar la seva inscripció d'empadronament quan siguin requerits per a això.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei d'Assumptes Generals serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a www.gramenet.cat