

**CARTA DE SERVEIS**  
**GABINET DE PLANIFICACIÓ**  
**I ORGANITZACIÓ**

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



# 4

## LÍNIES DE MILLORA

### **Els 312 compromisos de les Cartes de Serveis es proposen millorar 6 aspectes concrets de la gestió municipal**

L'objectiu principal pel qual l'Ajuntament ha implantat el sistema de Cartes de Serveis ha estat millorar determinats aspectes claus dels serveis que presta. Són aquests:

1. El temps de prestació dels serveis
2. La quantitat de serveis prestats
3. La seva qualitat
4. Les activitats, plans i projectes realitzats
5. La informació pública facilitada
6. La valoració de les persones usuàries

Cadascun dels 312 compromisos de les Cartes respon a algun dels objectius

d'aquestes 6 línies estratègiques de millora prioritàries per a l'Ajuntament.

En aquest apartat trobareu el nombre de compromisos que correspon a cada línia, i el grau de compliment de cadascuna d'elles.

Aconseguir l'equilibri entre les 6 línies de millora permetrà oferir a la ciutadania un ventall de serveis públics cada vegada més òptims i satisfactoris. És per això que l'Ajuntament dedica gran part dels seus esforços i recursos a la consecució d'aquest objectiu.



# Índex

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

## 1. Identificació

<b>Nom del servei:</b>	Gabinet de Planificació i Organització
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal:</b>	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Equip responsable:</b>	Carmen Moraira Reina, tècnica analista del Gabinet de Planificació i Organització  Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Adreça:</b>	Avinguda Francesc Macià, 41
<b>Horari:</b>	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de nadal, setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre)
<b>Telèfon</b>	Tel. 93 462 40 00 (ext. 3667)
<b>Adreça electrònica</b>	planificacioiorganització@gramenet.cat
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

La missió és contribuir al bon funcionament intern de l'Ajuntament i donar suport a la direcció tècnica i als serveis municipals, en relació a la planificació de projectes transversals i el disseny organitzatiu. El nostre àmbit d'incidència es concreta bàsicament en la innovació, la transversalitat i la comunicació interna.

Els valors que inspiren el Gabinet i que es vol fomentar a l'Ajuntament són els següents:

- La innovació i la modernització, com a millor manera de garantir una resposta de qualitat a les necessitats de la ciutadania.
- La transversalitat i la cooperació entre equips, com a mecanisme indispensable per l'assoliment de resultats.
- La cohesió i el reconeixement de l'equip humà, com a peça fonamental de l'organització.

### **3. Serveis**

El Gabinet recull més de 360 indicadors dels 49 serveis/departaments/empreses municipals que hi participen i elabora la memòria anual de rendició de comptes.

El Gabinet s'encarrega de les convocatòries, l'elaboració del programa i d'algunes tasques concretes que se'n deriven d'ell.

#### **Innovació**

##### **3.1. Transformació digital**

L'objectiu d'aquest projecte és implantar el model d'administració electrònica i les obligacions digitals de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques. Bàsicament aquesta Llei determina l'obligatorietat de gestionar els expedients administratius en paper, en suport digital en uns terminis determinats.

Per fer-ho possible, s'ha creat un Grup de treball transversal format per diferents persones amb responsabilitats en aquest àmbit. El Gabinet s'encarrega de coordinar l'elaboració del projecte, convocar i dinamitzar les reunions de grup, i realitzar algunes tasques de la programació de treball.

##### **3.2. Cartes de Serveis**

L'any 2016 l'Ajuntament va decidir dotar-se d'un catàleg de Cartes de Serveis per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. El catàleg es compon de més de 55 Cartes que engloben pràcticament tots els serveis municipals. el catàleg està disponible al web i s'actualitza cada any.

Les Cartes incorporen més de 300 compromisos que les persones responsables dels serveis adquireixen davant la ciutadania, amb l'objectiu d'oferir serveis de qualitat de manera continuada. Cada any es dona compte públicament del nivell de compliment dels compromisos.

El Gabinet s'encarrega d'actualitzar el contingut de les Cartes i elaborar la memòria de rendició de comptes dels compromisos adquirits. Aquestes tasques es fan amb periodicitat anual.

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





#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Complir els encàrrecs rebuts per part de la direcció per col·laborar i donar suport a projectes de caràcter innovador.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
2	<p><b>Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>
3	<p><b>Organitzar i/o participar, com a mínim, en 5 grups de caràcter interdepartamental per tal de afavorir el treball transversal de l'Ajuntament.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
4	<p><b>Assistir a 40 reunions de treball, com a mínim, amb les persones responsables dels serveis municipals per garantir el compliment de les funcions del Gabinet .</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
5	<p><b>Realitzar tasques d'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis durant el segon semestre de l'any.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 .</li> </ul>
6	<p><b>Realitzar tasques de rendició de comptes dels compromisos de les Cartes de Serveis, durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>
7	<p><b>Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de</b></p>

	<p><b>la direcció de serveis interns.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
8	<p><b>Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
9	<p><b>Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Modificar en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>

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 procediment següent:

- 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 la seva repetició.
- S'oferirà 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 participació

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 dels ciutadans i ciutadanes 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 de 2015.
- Opinions a través de les xarxes socials.
- Els/les ciutadans/es i treballadors/es poden utilitzar els mecanismes habituals de contacte amb el Gabinet: correus, telèfons, entrevistes, reunions, etc.

## 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:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* 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-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries del Gabinet es poden dirigir presencialment a ell, trucar per telèfon i/o posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic. D'altra banda, cal tenir en compte que la Intranet disposa d'un apartat específic per a la recollida de queixes i suggeriments dels/les usuaris/àries.

## 8. Normativa

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Reial Decret 11/2018, de 31 d'agost, pel qual es modifica el termini d'entrada en vigor de determinats aspectes de la Llei 39/2015.
- Llei 40/2015, del 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Reglament Europeu General de Protecció de Dades (PGPD).
- Llei orgànica de protecció de dades i garanties dels drets digitals.
- Llei estatal 19/2013 i Llei autonòmica 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.

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

### **9.1 Drets**

- Ser tractats/des amb el respecte i la consideració pertinent per part del personal del Gabinet.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Ser informat/da i assistit/da sobre l'exercici de les competències i obligacions del Gabinet.
- Dret al caràcter reservat de les dades en els termes legalment previstos.
- Dret a que les actuacions del Gabinet es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.

### **9.2 Responsabilitats**

- Tractar amb respecte i consideració al personal del Gabinet.
- Donar compliment als requisits establerts per accedir als serveis del Gabinet.
- Participar a les reunions dels grups de treball de caràcter transversal amb regularitat i dedicació.
- Lliurament de la documentació i informació necessària en relació a les Cartes de Serveis, i el Pla d'Acció Municipal (PAM) i indicadors de transparència de l'àrea de suport intern.

## **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 servei.

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 Director/a de Serveis Interns, Innovació i Universitats 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
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

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, serveis, compromisos i normativa -Eliminació de correus personals	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			

<b>Retiment de comptes</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**