

**CARTA DE SERVEIS**  
**PLANIFICACIÓ**  
**ESTRATÈGICA**  
**I GOVERN OBERT**

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	10
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	11
<b>6. Canals de participació</b> .....	11
<b>7. Presentació ó de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	12
<b>8. Normativa</b> .....	12
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	12
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	13



## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Gerència
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Gerència
<b>Equip responsable</b>	Fernando Hernández Baena, gerent  Isuka Palau, directora de Participació i Centres Cívics  Carme Borreguero, coordinadora del Programa de Transparència i Qualitat Democràtica
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 14h
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensió 2731
<b>Web / adreça electrònica</b>	<b>Web Govern obert i Participació</b> <a href="https://www.gramenet.cat/participacio/">https://www.gramenet.cat/participacio/</a> Parti.ciudadana@gramenet.cat RegistreciutadaSCG@gramenet.cat  <b>Web Transparència</b> <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/transparencia/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/transparencia/</a> Sol·licitud d'accés a la informació (SAIP) Transparencia@gramenet.cat  <b>Web Pla d'acció municipal</b> <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/pam@gramenet.cat">https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/pam@gramenet.cat</a>  <b>Web Regidories de districte</b> <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/</a>  <b>Web Programa Ciutat Universitària</b> <a href="https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/">https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/</a> ciutatuniversitaria@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La nostra missió és marcar les línies estratègiques d'actuació de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet sobre la base del bé comú, la transparència i l'eficàcia promovent la participació, la implicació, la corresponsabilitat dels ciutadans i ciutadanes i la rendició de comptes; millorant la qualitat democràtica, i impulsant el desenvolupament social de la ciutat.

Els valors que ens defineixen són la integritat, l'objectivitat, l'honestedat i el respecte, junt amb altres principis de bon govern com la proximitat, la transparència, el diàleg, la col·laboració i la participació.

### 3. Serveis

#### 3.1 Transparència i Qualitat democràtica

- Portal de transparència Web amb informació actualitzada sobre l'organització institucional i estructura administrativa; decisions i actuacions de rellevància jurídica; gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial; planificació i programació; i, per últim, contractació, convenis i subvencions. Servei adreçat a la ciutadania en general.
- Sensibilització en matèria de govern obert —transparència i participació— adreçats als joves escolaritzats.
- Desenvolupament dels instruments de Transparència del Reglament de Participació i Govern Obert municipal.
- Tràmit de Sol·licitud d'accés a la informació Pública.

Destinatari/s/àries      Persones majors de 16 anys

Com sol·licitar el servei      Presencialment en l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de la cita prèvia que es pot demanar telefònicament: 934 624 090 de 8.30 a 14.30h. Telemàticament amb identificació digital/DNI electrònic.

#### 3.2 Participació Ciutadana

- Desenvolupament d'activitats i processos participatius amb la ciutadania de forma presencial i electrònica.
  - Processos de debat públic: promou el debat entre la ciutadania i el govern amb l'objectiu de preguntar i tenir en compte les seves opinions.

- Fòrum Ciutadà: és una trobada entre els/les responsables municipals i els/les ciutadans/anes per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.

Destinatari/àries                      Entitats, institucions i ciutadania

Com sol·licitar el servei            Mitjançant una iniciativa popular (la recollida i presentació de signatures). Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64).  
<http://www.gramenet.cat/temes/participacio/govern-obert/participacio-ciutadana/reglament-de-participacio-ciutadana-i-govern-obert-2015/>

- Petició de paraula al Ple : Les entitats o els grups de ciutadans i ciutadanes poden intervenir davant el Ple municipal per exposar un tema relacionat amb un punt de l'ordre del dia.

Destinatari/àries                      Entitats i col·lectius ciutadans

Com sol·licitar el servei            S'ha de presentar una instància a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, o bé, a través del web municipal:  
<http://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/informacio-publica/ple-municipal/peticio-de-paraula/>  
La data límit per presentar la petició és el dia anterior a la celebració del Ple.

- Registre Ciutadà: Recull les dades d'aquelles persones que, voluntàriament, manifesten un interès per participar en les polítiques públiques.

Destinatari/àries                      ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei            Presencialment mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana; via correu electrònic, a l'adreça, [registreciutadaSCG@gramenet.cat](mailto:registreciutadaSCG@gramenet.cat).  
Telemàticament al web municipal:  
[www.gramenet.cat/registreciutada](http://www.gramenet.cat/registreciutada)

- Canals de consulta i participació

- Consells municipals sectorials.- Creats per afavorir el debat regular entre les entitats, la ciutadania i els responsables municipals. Aquests Consells estan gestionats per cada servei responsable del sector i són:

- Consell de solidaritat i cooperació
- Consell municipal de serveis socials
- Consell de les dones
- Consell escolar municipal

Destinatari/s/àries

Entitats i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Contactant amb el Servei responsable de cada Consell i presencialment a l'òrgan de participació.

- Iniciativa popular.- Un grup de ciutadans/anes pot proposar a l'Ajuntament un procés de debat o un fòrum ciutadà, un punt en l'ordre del dia del Ple, una demanda concreta, una normativa i també una consulta popular.

Destinatari/s/àries

Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei

Mitjançant la recollida i presentació de signatures. Regulat al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert (Títol IV. La dimensió directa: afavorir la implicació ciutadana en la presa de decisions. De l'article 57 al 64).

<https://www.gramenet.cat/participacio/participacio-ciutadana/reglament-participacio-ciutadana/>

### 3.3 Pla d'Acció Municipal

- Informació, coordinació, gestió i seguiment del desenvolupament i rendició de comptes del Pla d'Acció Municipal a la ciutadania.

Destinatari/s/àries

Entitats, col·lectius i ciutadania

Com sol·licitar el servei

En la fase del procés participatiu, es pot disposar del servei participant en les activitats convocades, enviant les aportacions mitjançant els canals proposats: [www.grame.net](http://www.grame.net) o bé mitjançant correu electrònic [pam@gramenet.cat](mailto:pam@gramenet.cat). També es pot fer presencialment a l'OIAC.

En la fase de desenvolupament del Pla d'Acció Municipal i processos de rendició de comptes es pot



accedir al servei consultant el web municipal i els indicadors d'execució del PAM i es pot assistir als fòrums de seguiment del PAM que es convoquin.

### 3.4 Regidories de Districte

- Atenció personalitzada i de proximitat a les demandes, queixes i necessitats de la ciutadana.
- Atenció a col·lectius i entitats de cada districte col·laborant en la detecció, derivació i seguiment de les problemàtiques dels barris.
- Interlocució i transmissió d'informació en base a les accions a programar o executar per l'Ajuntament en el territori del districte.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Per via telefònica o bé per correu electrònic. Presencialment, a la seu de cada una de les regidories de districte.

Districtes		Districtes	
Districte 1 Centre Cívic Can Mariner Cr. Milà i Fontanals, 14-16	districte1@gramenet.cat Tel. 933 862 053	Districte 4 Edifici Olimpo Serveis Territorials municipals Plaça Olimpo, 3	districte4@gramenet.cat Tel. 934 624 038
Districte 2 Centre Cívic Llatí Cr. Nàpols, 41	districte2@gramenet.cat Tel. 933 910 026	Districte 5 Av. Generalitat, 112	districte5@gramenet.cat Tel. 934 624 082
Districte 3 Centre Cívic Singuerlín Av. Catalunya, 41	districte3@gramenet.cat Tel. 933 910 069	Districte 6 Centre Cívic Fondo Cr. Wagner, 19	districte6@gramenet.cat Tel. 933 910 251

Horari: dimecres no festius, d'11 a 13.30 h i de 17 a 20 h

### 3.5 Programa "Santa Coloma Ciutat Universitària"

L'objectiu d'aquest programa és teixir una xarxa de relació entre la ciutadania i la comunitat universitària present al municipi a través de l'acció de l'Ajuntament.

La idea és aprofundir en la transferència de coneixement Universitat-Societat-Universitat, crear i desenvolupar projectes i, per últim, oferir un programa d'activitats periòdiques a la ciutadania, relacionades amb els centres universitaris del municipi.

Destinatari/àries	Entitats, col·lectius i ciutadania
Com sol·licitar el servei	Es pot disposar del servei participant en les activitats del programa "Santa Coloma Ciutat Universitària" i enviant tot tipus d'aportacions i suggeriments mitjançant els canals proposats: <a href="https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/">https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/</a> o bé a través del correu electrònic <a href="mailto:ciutatuniversitaria@gramenet.cat">ciutatuniversitaria@gramenet.cat</a> .

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes. i derivar-les totes al serveis corresponents.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016..</li> </ul>
2	<p><b>Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de cartes de serveis interns i aprovar un 15% de les mateixes.</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>
4	<p><b>Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
5	<p><b>Incrementar un 20% les accions participatives diferents als previstos al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
6	<p><b>Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte.</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>

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 donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és 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 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 de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## 7. Presentació ó 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 a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal

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

## 8. Normativa

### En matèria de Govern obert: Participació i Transparència

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament Orgànic Municipal.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.

- Dret a tenir informació, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Dret a rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori.
- A rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

## 9.2. Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, els subjectes següents estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Les persones que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu estan inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els/les representants d'una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

## 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 cap/responsable del servei vetllarà per l'actualització i el manteniment de la Carta 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	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -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			



<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



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

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