

CARTA DE SERVEIS

**SUPORT ADMINISTRATIU
DE LA DIRECCIÓ DE
SERVEIS TERRITORIALS
I HABITATGE**

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

Nom del servei	Suport administratiu
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Gemma Fernández Torrijos, cap del Servei de Suport Administratiu Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Serveis Territorials: Plaça Olimpo 3 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De 8.00 a 15.00 h
Telèfon	934 624 000 extensió 3600
Web	www.gramenet.cat
Adreça electrònica	fernandeztg@gramenet.cat

2. Missió i valors

Donar suport administratiu, econòmic i jurídic i tramitar els expedients administrats relacionats amb la gestió de l'àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Els nostres valors són l'eficàcia, l'eficiència i l'interès públic.

3. Serveis

3.1 Gestió administrativa

Gestió administrativa dels expedients impulsats pels diferents serveis amb els quals col·labora:

- Repartiment i gestió de l'entrada de documents al registre de l'Ajuntament.
- Elaboració de les propostes d'acords a junta de govern i ple.
- Impuls de la tramitació dels contractes menors.
- Tramitació de factures i certificacions d'obres.

- Tramitació de les sancions corresponents.
- Elaboració d'informes administratius per als expedients.
- Impuls i seguiment dels expedients relacionats amb guals, reserves d'estacionament de minusvàlids, autoritzacions de via pública, neteges subsidiàries, talls de carrer, etc..
- D'altra tramitació administrativa derivada de la gestió tècnica dels esmentats serveis.

3.2 Gestió econòmica, pressupostària i comptable

Tasques relacionades amb la gestió econòmica, pressupostària i comptable de l'Àrea d'adscripció que inclou, entre d'altres, les següents:

- Supervisió de la proposta del pressupost anual.
- Seguiment de l'execució del pressupost de despesa corrent i inversió.
- Impuls i seguiment de la gestió dels expedients de despesa de consums.
- Tramitació d'expedients de modificació de crèdit i peticions de suplement de crèdit.
- Gestió d'alta d'aplicacions i projectes comptables.
- Informes justificatius de les factures i/o certificacions d'obra no tramitades en termini.
- Gestió de patrimoni.
- Estudis econòmics del cost d'execució de contractes i de licitacions.
- Estudis de costos de taxes i preus públics i elaboració d'informes econòmics.

3.3 Centralització de la informació i seguiment d'actuacions

Serveis relacionats amb la centralització de la informació, tramitació i seguiment de les actuacions que es porten a l'Àrea de la qual depèn. Per exemple:

- Col·laboració en el disseny i el seguiment del Pla Acció Municipal (PAM) de l'àrea.
- Centralització de la informació relacionada amb l'elaboració d'indicadors (transparència, compte general, cartes de serveis, etc...)
- Col·laboració en la informatització dels processos administratius mitjançant l'administració electrònica.

3.4 Assessorament jurídic

El Servei de Recursos i Prestacions ofereix assessorament jurídic a totes les unitats organitzatives dependents de l'Àrea de treball de referència. Per exemple:

- Validació jurídica de les resolucions o propostes.
- Delegació de signatura del secretari de les notificacions de resolucions administratives.
- Elaboració i modificació d'ordenances fiscals i ordenances municipals.
- Elaboració d'informes jurídics i dictàmens.

Destinatari/s: Tots els serveis que ofereix la unitat de Recursos i Prestacions estan dirigits als serveis i departaments gestors interns de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Com sol·licitar el servei: Depenent del tipus de gestió que calgui dur a terme, els canals per accedir al Servei poden ser presencial, per correu electrònic o telefònicament.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable
2	<p>Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
3	<p>Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.</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>Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat per l'any 2020 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 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 situacions semblants.
- 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. En aquest sentit, 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.
- Escrits dirigits al Servei.

Pel que fa als/les usuaris/àries interns/es, és a dir, els diferents Serveis i Departaments municipals que treballen amb Recursos i Prestacions, poden col·laborar en la millora dels seus serveis mitjançant els canals habituals de contacte

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i els serveis interns, 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 en la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, 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

8.1 Procediment administratiu

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

8.2 Règim Local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals (ROAS).
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.

8.3 Contractació

- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic

8.4 Hisendes Locals

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

8.5 Urbanisme

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret de l'habitatge.
- Normes urbanístiques del Pla General Metropolità.
- Ordenances metropolitanas d'edificació.

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

9.1 Drets

- Resolució dels expedients administratius de la seva competència.
- Disposar d'informació actualitzada de l'estat d'aquests expedients.
- Formular suggeriments per a una resolució més adequada a les seves necessitats.

9.2 Responsabilitats

- Contestar en un termini raonable als dubtes que planteja la tramitació.
- Signar els informes tècnics al més aviat possible.
- Reservar un espai en la seva agenda setmanal per a la interlocució directa amb la ciutadania.

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 tinença 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 de Suport Administratiu 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 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Revisió dels serveis, compromisos i normativa -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 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**