



INFORME

Objecte: Aprovació inicial de la modificació de l'apartat núm. 10 relatiu a l'aprovació, actualització i retiment de comptes de les Cartes de Serveis.

Data: 18 de juny de 2019

Fets

1. Degut a la seva naturalesa reglamentària, el procediment per aprovar les Cartes de Serveis és el següent:

- Aprovació inicial per part del Ple municipal
- Període d'informació pública
- Aprovació definitiva amb resolució de al·legacions
- Publicació als diaris oficials

2. En base a aquest procediment les 59 Cartes de Serveis del Catàleg de l'Ajuntament van ser aprovades en les següents fases i terminis:

	Aprovació inicial	Publicació en diaris oficials	Aprovació definitiva
I Fase: 31 Cartes	28 de novembre de 2016	BOPB 23 de desembre de 2016	31 de març de 2017
II Fase: 27 Cartes	25 de setembre de 2017	BOPB 13 d'octubre de 2017	13 de novembre de 2017
III Fase: 2 Cartes	6 de novembre de 2017	BOPPB 29 de novembre de 2017	29 de desembre de 2017

3. Una vegada aprovades, les Cartes necessiten ser actualitzades permanentment donat que són documents vius, subjectes a canvis derivats de la gestió ordinària dels serveis municipals.

4. En relació amb això, el text actual que figura a les Cartes estableix en el seu apartat núm. 10. *Data d'aprovació i propera actualització de la Carta*, el següent:

Els continguts es revisaran i actualitzaran cada tres anys o sempre que tingui lloc algunes de les següents circumstàncies:

- *Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis*
- *Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball*

- *Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes*

5. S'ha cregut convenient, no obstant, concretar les consideracions anteriors i dissenyar un nou procediment per introduir canvis a les Cartes de Serveis, ajustat metodològicament a la casuística de les 59 Cartes i a la normativa vigent.

6. El nou procediment dissenyat per l'equip responsable de la gestió de les Cartes estableix que les persones responsables podran actualitzar les Cartes cada any i introduir canvis de contingut per adaptar-les als serveis. Els canvis podran ser de dos tipus:

Adaptacions

Canvis de caràcter no substancials, que no afecten significativament els apartats: 1) serveis prestats; 2) compromisos, indicadors i objectius anuals; 3) drets i deures de la ciutadania; i 4) formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Donat que les adaptacions no afecten el grau de compromís adquirit per l'Ajuntament amb les Cartes, podran ser introduïdes i publicades al web municipal en el moment en què es detectin, previ acord de la tinença d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Modificacions

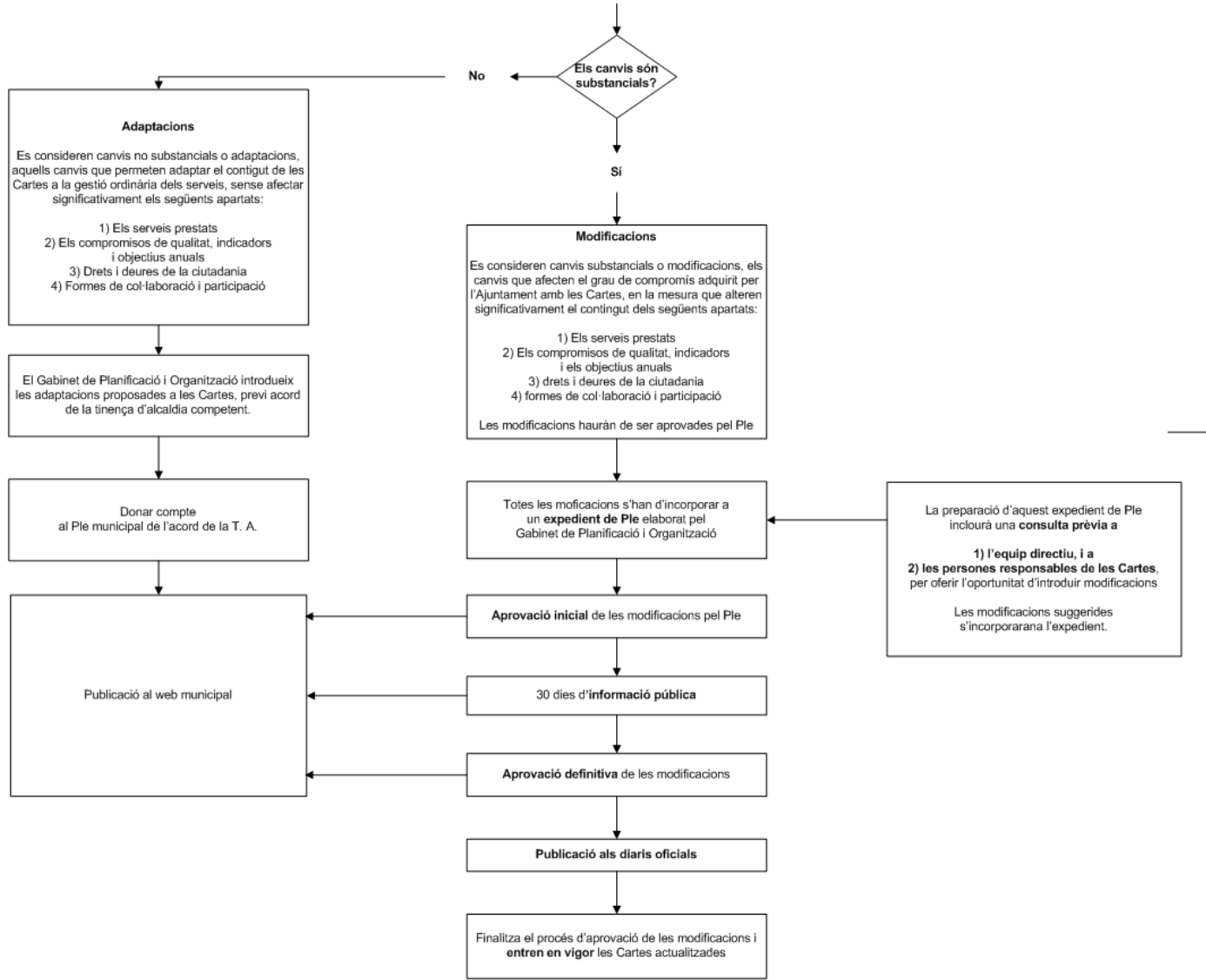
Canvis substancials que sí afecten el grau de compromís adquirit per l'Ajuntament amb les Cartes donat que alteren de manera significativa els següents apartats: 1) serveis prestats; 2) compromisos, indicadors i objectius anuals.; 3) drets i deures de la ciutadania; i 4) formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Les modificacions de contingut s'hauran de tramitar pel mateix procediment utilitzat per aprovar les Cartes: aprovació inicial per part del Ple, període d'informació pública, aprovació definitiva i publicació als diaris oficials. Aquest procediment es tramitarà durant el segon semestre de cada any per tal que les modificacions entrin en vigor a començament de l'any següent.

A continuació es mostra gràficament les pautes del nou procediment.

Procediment per introduir canvis de contingut a les Cartes de Serveis

En qualsevol moment de l'any, les persones responsables de les Cartes podran sol·licitar canvis de contingut al **Gabinet de Planificació i Organització**

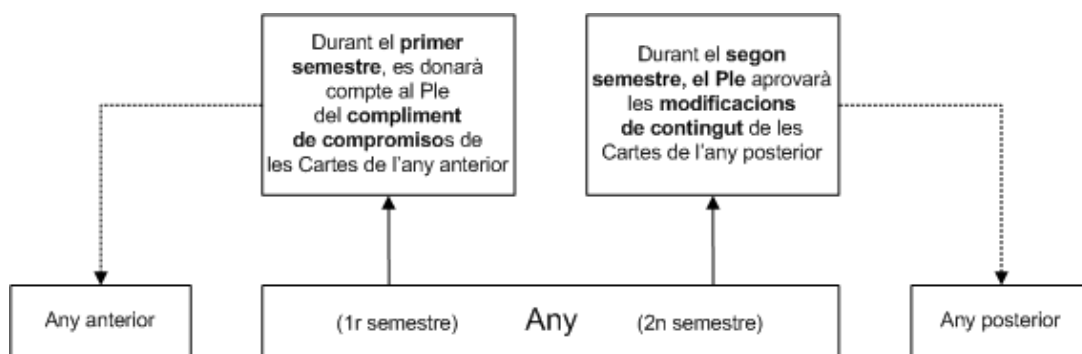


Aquest procés de modificació de Cartes es tramitarà durant el segon semestre de cada any. D'aquesta manera les modificacions introduïdes entraran en vigor a començament de l'any següent.

7. A més de la modificació de continguts, la gestió anual de les Cartes requereix retre comptes del compliment dels 300 compromisos de qualitat que incorporen.

8. El període idoni per tramitar la rendició de comptes és el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable, tal com va es va establir en sessió de Ple del dia 3 d'abril de 2018. Aquest termini permet fer públics durant el primer semestre de cada any, els resultats de compliment dels compromisos de l'any anterior.

9. Per tant, es considera adient la següent distribució de tasques anuals per a la gestió de les Cartes de Serveis.



10. Vistes les consideracions anteriors, l'apartat 10. Data d'aprovació i propera actualització de les Cartes hauria de ser substituït pel text següent:

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

Aprovació

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

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis introduïts 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 les canvis no afecten aquests apartats, quan es produeixin s'incorporaran directament i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinença d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

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 (nom del servei o departament) serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, el compliment dels compromisos previstos.

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

Aprovacions inicials	Publicacions diaris oficials	Aprovacions definitives	Modificacions	Retiment de comptes

Fonament de dret

1. De conformitat a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
2. Reglament municipal de participació ciutadana i bon govern de Santa Coloma de Gramenet, publicat al POPB l'1 d'abril de 2015.

Conclusions

1. S'informa favorablement sobre l'aprovació inicial de la modificació de l'apartat 10. *Data d'aprovació i propera actualització* de les Cartes de Serveis, consistent en substituir el text actual pel text que figura al punt núm. 10 del present informe.

2. S'estableix com a nou procediment per introduir canvis de contingut a les Cartes el que es descriu al punt núm. 6. Totes les persones responsables de les Cartes hauran de ser informades convenientment per tal d'afavorir el seu compliment.
3. Després de l'entrada en vigor del nou apartat núm. 10 de les Cartes, es procedirà a tramitar la revisió de continguts de les Cartes de 2020, durant el segon semestre de 2019.

Santa Coloma de Gramenet, 28 de juny de 2019

Carme Moraira
Tècnica del Gabinet de Planificació
i Organització

Ana Muñoz Martínez
Directora de Promoció Econòmica, Comerç
Ocupació, Recursos Humans, Hisenda,
Serveis Interns i Promoció de la Ciutat