



INFORME

Objecte: Aprovació inicial de l'actualització de continguts de les Cartes de Serveis de l'any 2020

Data: 12 de novembre de 2019

Fets

1. L'Ajuntament **disposa** actualment d'un **catàleg de 59 Cartes** de Serveis, aprovades el 2016 i 2017, per tal de donar compliment a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i govern obert.

2. El procediment d'aprovació, actualització i retiment de comptes de les Cartes de Serveis aprovades es va modificar inicialment per acord del Ple de data 22 de juliol de 2019, i de manera definitiva en data 19 de novembre de 2019. Es tracta d'un procediment ajustat metodològicament a la casuística de les 59 Cartes i a la normativa vigent.

3. Un cop aprovades definitivament, les Cartes **poden ser revisades cada any** per adaptar-les als canvis derivats de la gestió ordinària dels serveis municipals.

4. El **procediment de revisió o actualització estableix** el següent:

Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment per aprovar les Cartes (aprovació inicial, període d'informació pública, resolució d'al·legacions i aprovació definitiva), i la tramitació es farà durant el segon semestre de cada 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 tinença d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

5. Per donar compliment a aquest procediment, **les persones responsables** dels serveis **han revisat el contingut** de les seves Cartes, i han introduït modificacions de caràcter substancials i altres adaptacions per a l'any 2020.

6. **L'annex del present informe incorpora les Cartes** del catàleg amb les modificacions i adaptacions afegides en color vermell, per tal de ser aprovades inicialment pel Ple (procediment descrit anteriorment).

7. Els **canvis comuns** introduïts a totes les Cartes són els següents:

- a) Les dades identificatives de les persones responsables dels serveis municipals seran: noms i cognoms, càrrecs i correus corporatius (s'eliminen els correus personals de caràcter professional). En el cas dels components de la Policia Local, els noms i cognoms seran substituïts per números d'identificació personal (NIP).

El personal responsable dels serveis municipals podran exercir el dret d'oposició a la publicació d'aquestes dades, mitjançant comunicació escrita als serveis de personal de l'Ajuntament, indicant i argumentant la seva oposició.

Les dades no es faran públiques en atenció a determinades circumstàncies personals i extraordinàries; per exemple, en aquells casos en què s'hagi d'evitar la seva divulgació per atendre l'especial vulnerabilitat de la persona, si és víctima de violència masclista, o si la seva integritat està amenaçada, entre d'altres circumstàncies.

Aquests criteris estan avalats per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, el Reglament de Protecció de Dades i les resolucions de la Comissió de Garanties del Dret d'Accés a la Informació Pública.

- b) **Actualització dels càrrecs** de les persones responsables en funció del cartipàs 2019-2023.
- c) **Actualització d'enllaços** al web municipal.
- d) Modificació de la frase final de l'**apartat "5. Compensacions en cas d'incompliment"**,

On diu:

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos en cap cas donarà lloc a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial cap l'Ajuntament.

Ha de dir:

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

- e) Incorporació de dos **canvis que ja van ser aprovats inicialment pel Ple** municipal:

- En relació a l'**apartat "4. Compromisos de qualitat davant els/les usuaris/àries i indicadors d'acompliment"**, el Ple del dia 3 d'abril de 2018 va establir com a període per donar compte del compliment dels compromisos de les Cartes, el primer semestre següent de l'any avaluable, i no el primer trimestre, tal com constava a les Cartes aprovades.

Aquest nou període facilita el treball de recollida i tractament dels indicadors de compliment, i l'elaboració de la corresponent memòria de retiment de comptes.

- Nova redacció de l'**apartat 10**, aprovada inicialment en sessió del 29 de juny de 2019, en relació al "Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes".

f) Simplificació dels **noms dels apartats** de les Cartes.

On diu:

1. *Identificació*
2. *Missió i valors*
3. *Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los*
4. *Compromisos de qualitat davant els/les usuaris/àries i indicadors d'acompliment*
5. *Compensacions en cas d'incompliment*
6. *Formes de col·laboració i participació dels ciutadans i ciutadanes en la millora del servei*
7. *Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments*
8. *Normativa específica del servei*
9. *Drets i deures dels/les ciutadans/anes*
10. *Data d'aprovació i propera actualització de la Carta*

Ha de dir:

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

g) Nova **presentació de la taula dels compromisos/indicadors/objectius** (apartat 4).

- En algunes Cartes, un mateix compromís pot tenir associats més d'un indicador de mesura i més d'un objectiu. En aquests casos, l'anàlisi i visualització de les dades a l'hora d'elaborar la memòria de rendició comptes dificulta la comprensió lectora.

Per simplificar-ho, les versions de les Cartes adjuntes incorporaren una nova taula de compromisos en la qual es desglossen els compromisos tantes vegades com a indicadors i objectius tinguin. Aquest canvi no afecta el contingut, només varia la manera de presentar la informació per simplificar-la i fer-la més entenedora.

- Igualment a l'esmentada taula s'incorporen els **resultats de compliment** dels compromisos de diferents anys. D'aquesta manera, el/la lector/a de les Cartes pot visualitzar l'evolució anual del compliment dels compromisos.

8. D'altra banda, els **canvis substancials i específics** de cada Carta afecten els següents continguts:

- Incorporació/eliminació/modificacions dels serveis que es prestaran l'any 2020.

- Incorporació/eliminació/modificacions dels compromisos de qualitat per ajustar-los als objectius de gestió de 2020.
- Rectificacions en la redacció d'alguns apartats, com ara, la identificació, la missió, els drets, les responsabilitats, etc.
- Modificacions d'horaris, adreces, telèfons, fax i enllaços al web.
- Actualització de normatives.
- Canvis als canals d'accés als serveis.
- Correccions ortogràfiques i gramaticals.

9. També es proposa l'eliminació de **la Carta dels Centres d'Empreses** i la incorporació del seu contingut a la Carta de Serveis de Foment Empresarial de Grameimpuls, SA. D'aquesta manera, la Carta de Foment Empresarial agrupa tota l'oferta de serveis dirigida a les empreses de la ciutat.

10. Per últim cal dir que, al llarg de 2020 la maqueta de les Cartes serà millorada gràficament per afavorir la seva lectura i consulta.

Fonaments 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.

3. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades o RGPD).

Conclusions

Primer. S'informa favorablement en relació a l'aprovació inicial de l'actualització de continguts de les Cartes de Serveis de 2020. Les modificacions proposades figuren al document annex i es descriuen als apartats 7 i 8 del present informe.

Segon. Es proposa l'eliminació de la Carta dels Centres d'Empreses i la incorporació del seu contingut a la Carta de Serveis de Foment Empresarial. D'aquesta manera la Carta de Foment Empresarial agrupa tota l'oferta de serveis dirigida a les empreses de la ciutat.

Tercer. Es comunica que al llarg de l'any 2020 es millorarà gràficament la maqueta de les Cartes per afavorir la seva lectura i consulta.

Carme Moraira
Tècnica del Gabinet de planificació
i organització

Albert Barenys
Director de serveis interns, innovació
i universitats