



FRANCISCO JAVIER EZQUIAGA TERRAZAS, secretari general de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet,

CERTIFICO: Que en l'esborrany de l'acta de la sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament del dia 26 de novembre de 2019, consta l'acord següent:

5 - TINÈNCIA D'ALCALDIA D'ECONOMIA, SERVEIS INTERNS, TREBALL, UNIVERSITATS, INNOVACIÓ I TRANSPARÈNCIA [Gabinet de Planificació i Organització] - Aprovar inicialment l'actualització de continguts de les Cartes de Serveis de l'any 2020.

El Ple de l'Ajuntament, de conformitat amb el dictamen de la Comissió Informativa Permanent, per majoria, amb 16 vots a favor [PSC] i 10 abstencions [C's, ECP i ERC] dels/de les 26 regidors/regidores assistents, **aprova** la proposta d'acord següent:

"Vist que 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.

Vist que 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.

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

Vist que 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.

Vist que 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.

Vist l'annex del present informe, que 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).

Vist que 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



profesional). 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.

Vist que 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.

Vist que 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.



Vist 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 BOPB 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).

Per tot això, es proposa al Ple Municipal l'adopció dels acords següents:

Primer - Aprovar inicialment l'actualització de continguts de les Cartes de Serveis de l'any 2020, així com també el document annex, tal com s'especifica a l'informe tècnic adjunt a l'expedient.

Segon - Eliminar 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.

Tercer - Publicar l'anunci de l'acord d'aprovació inicial en el BOPB, en el DOGC, en un dels diaris de major difusió de la província, en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per un període de trenta dies hàbils, comptadors des del dia següent al de la seva publicació en el BOPB, per a què les persones interessades, dins de l'esmentat termini, puguin formular les al·legacions i reclamacions que estimin convenients, considerant-se definitivament aprovat en el cas que no se'n presenti cap en l'esmentat termini.

Quart - En cas de no haver-se presentat cap reclamació, **publicar** en el BOPB l'acord definitiu així com el text íntegre de l'aprovació inicial. També es publicarà en el butlletí informatiu local, al tauler d'anuncis de la Corporació i anunciar al DOGC la referència del BOPB en què s'hagi publicat íntegrament el text."

I, perquè consti, a reserva de la seva aprovació, de conformitat amb l'article 206 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, expedixo aquest certificat, d'ordre i amb el vistiplau de l'alcalde.

Santa Coloma de Gramenet, 27 de novembre de 2019

Vist i Plau
L'alcalde

Núria Parlon Gil

