

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

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

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

Telemàticament al web municipal:

ww.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/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/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/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 o bé mitjançant correu electrònic 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/s/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/s/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: <https://www.gramenet.cat/santa-coloma/ciutat-universitaria/> o bé a través del correu electrònic ciutatuniversitaria@gramenet.cat.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.. 	2 queixes	0 queixes	*	*
2	Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	0	*	*
3	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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	98,40 %	Sí	*	
4	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	3	2	*	*
5	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.	20%(1/4)	100% (2/0)	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
6	<p>Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	3	6	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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			



Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
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**