

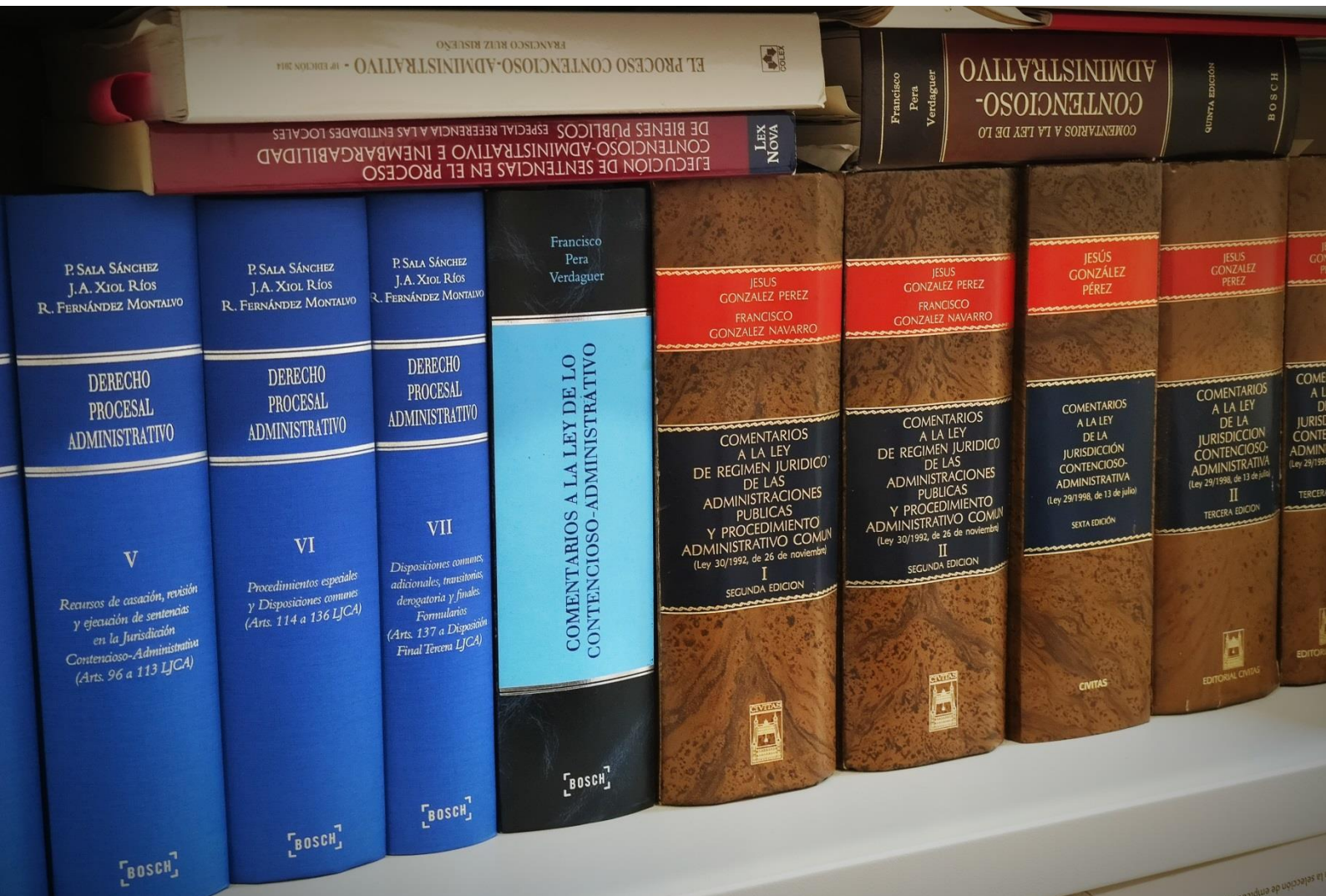
CARTA DE SERVEIS

SERVEIS JURÍDICS

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

Nom del Servei	Servei Jurídic
Adscripció dins l'organigrama municipal	Secretaria General
Equip responsable	Joana Ricardo Hoyos, cap del Servei Jurídic Francisco Javier Ezquiaga Terrazas, secretari general
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres, de 9 a 14h Aquest horari podrà modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 ext.: 4027
Web	http://www.gramenet.cat/
Adreça electrònica	ssjj@gramenet.cat

2. Missió i valors

El Servei té com a missió garantir la defensa judicial de l'Ajuntament en tots els ordres jurisdiccionals i unificar criteris legals en la tramitació ordinària dels expedients, reforçant el control de legalitat dels actes i resolucions administratives dictades pels òrgans competents.

Els valors i principis en els quals s'inspira el Servei es fonamenten en la legalitat, la qualitat, l'eficàcia i la transparència.

3. Serveis

3.1 Reclamacions de Responsabilitat Patrimonial

L'Ajuntament tramita els procediments legalment i reglamentària establerts per al reconeixement de les indemnitzacions que puguin correspondre a la ciutadania pels danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis

públics que té encomanats, sempre que les persones afectades no tinguin l'obligació o el deure jurídic de suportar-los.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	A través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'OIAC, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090 o a l'enllaç de la pàgina web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa

3.2 Resolució de recursos

El Servei Jurídic vetlla per tal que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet compleixi amb la seva obligació de dictar resolució expressa i notificar-la en tots els procediments. En aquest sentit, es resoldran tots els recursos i altres peticions, tant de revisió d'actes com de revocació dels actes que formulin les persones interessades, o els seus representants, en la defensa dels seus interessos.

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	A través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'OIAC, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090 o a l'enllaç de la pàgina web https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial, per sota del termini legalment establert, com a mínim en un 25% dels casos.</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. 	No mesurat ⁽¹⁾	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat
 * El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Aquests compromís de qualitat s'adopta, en tot cas, des del moment en què el Servei Jurídic té coneixement de la reclamació i/o recurs, i queda condicionat a la recepció efectiva de l'expedient administratiu complert, així com dels informes o dictàmens que hagin d'elaborar els serveis gestors de l'Ajuntament per a la resolució dels assumptes.

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 següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que proposen dur a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser 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
- Escrits dirigits al Servei Jurídic o bé al correu ssji@gramenet.cat

7. Presentació 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 al web municipal.

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'OIAC, 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 Jurídic, trucant 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 De règim local

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria 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.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres activitats i serveis dels ens locals.

8.2 De procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques

- 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

A més, per a la resolució dels assumptes s'aplicarà la normativa sectorial de referència.

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

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

9.1 Drets

- Ser informat, 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.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.

- A ser tractats amb respecte i deferència per 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

- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques (en la mesura en què les administracions hagin habilitat els mecanismes adients) els subjectes següents:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els qui exerceixin 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 s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
 - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada 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 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 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 de serveis Jurídics 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 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -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**