

**CARTA DE SERVEIS**

**SUPORT ADMINISTRATIU  
DE LA DIRECCIÓ DE  
SERVEIS TERRITORIALS  
I HABITATGE**

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

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

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Suport administratiu
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Equip responsable</b>	Gemma Fernández Torrijos, cap del Servei de Suport Administratiu  Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Adreça</b>	Serveis Territorials: Plaça Olimpo 3 Santa Coloma de Gramenet
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De 8.00 a 15.00 h
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensió 3600
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:fernandeztg@gramenet.cat">fernandeztg@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

Donar suport administratiu, econòmic i jurídic i tramitar els expedients administrats relacionats amb la gestió de l'àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Els nostres valors són l'eficàcia, l'eficiència i l'interès públic.

## 3. Serveis

### 3.1 Gestió administrativa

Gestió administrativa dels expedients impulsats pels diferents serveis amb els quals col·labora:

- Repartiment i gestió de l'entrada de documents al registre de l'Ajuntament.
- Elaboració de les propostes d'acords a junta de govern i ple.
- Impuls de la tramitació dels contractes menors.
- Tramitació de factures i certificacions d'obres.

- Tramitació de les sancions corresponents.
- Elaboració d'informes administratius per als expedients.
- Impuls i seguiment dels expedients relacionats amb guals, reserves d'estacionament de minusvàlids, autoritzacions de via pública, neteges subsidiàries, talls de carrer, etc..
- D'altra tramitació administrativa derivada de la gestió tècnica dels esmentats serveis.

### **3.2 Gestió econòmica, pressupostària i comptable**

Tasques relacionades amb la gestió econòmica, pressupostària i comptable de l'Àrea d'adscripció que inclou, entre d'altres, les següents:

- Supervisió de la proposta del pressupost anual.
- Seguiment de l'execució del pressupost de despesa corrent i inversió.
- Impuls i seguiment de la gestió dels expedients de despesa de consums.
- Tramitació d'expedients de modificació de crèdit i peticions de suplement de crèdit.
- Gestió d'alta d'aplicacions i projectes comptables.
- Informes justificatius de les factures i/o certificacions d'obra no tramitades en termini.
- Gestió de patrimoni.
- Estudis econòmics del cost d'execució de contractes i de licitacions.
- Estudis de costos de taxes i preus públics i elaboració d'informes econòmics.

### **3.3 Centralització de la informació i seguiment d'actuacions**

Serveis relacionats amb la centralització de la informació, tramitació i seguiment de les actuacions que es porten a l'Àrea de la qual depèn. Per exemple:

- Col·laboració en el disseny i el seguiment del Pla Acció Municipal (PAM) de l'àrea.
- Centralització de la informació relacionada amb l'elaboració d'indicadors (transparència, compte general, cartes de serveis, etc...)
- Col·laboració en la informatització dels processos administratius mitjançant l'administració electrònica.

### **3.4 Assessorament jurídic**

El Servei de Recursos i Prestacions ofereix assessorament jurídic a totes les unitats organitzatives dependents de l'Àrea de treball de referència. Per exemple:

- Validació jurídica de les resolucions o propostes.
- Delegació de signatura del secretari de les notificacions de resolucions administratives.
- Elaboració i modificació d'ordenances fiscals i ordenances municipals.
- Elaboració d'informes jurídics i dictàmens.

Destinatari/s: Tots els serveis que ofereix la unitat de Recursos i Prestacions estan dirigits als serveis i departaments gestors interns de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

Com sol·licitar el servei: Depenent del tipus de gestió que calgui dur a terme, els canals per accedir al Servei poden ser presencial, per correu electrònic o telefònicament.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable</li> </ul>	No <sup>(1)</sup>	*	
2	<p><b>Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	2 queixes	*	*
3	<p><b>Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	10 dies	*	*
4	<p><b>Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> </ul>			*

	▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	
--	--	--

■ Complet   ■ Incomplet   ■ 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 situacions semblants.
- 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. En aquest sentit, 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.

Pel que fa als/les usuaris/àries interns/es, és a dir, els diferents Serveis i Departaments municipals que treballen amb Recursos i Prestacions, poden col·laborar en la millora dels seus serveis mitjançant els canals habituals de contacte

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i els serveis interns, i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:



- La *Bústia de Queixes i Suggestiments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible en la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, 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**

### **8.1 Procediment administratiu**

- 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.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

### **8.2 Règim Local**

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases 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.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals (ROAS).
- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de patrimoni dels ens locals.

### **8.3 Contractació**

- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic

### **8.4 Hisendes Locals**

- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei orgànica 2/2012, de 17 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

## 8.5 Urbanisme

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret de l'habitatge.
- Normes urbanístiques del Pla General Metropolità.
- Ordenances metropolitanes d'edificació.

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

### 9.1 Drets

- Resolució dels expedients administratius de la seva competència.
- Disposar d'informació actualitzada de l'estat d'aquests expedients.
- Formular suggeriments per a una resolució més adequada a les seves necessitats.

### 9.2 Responsabilitats

- Contestar en un termini raonable als dubtes que planteja la tramitació.
- Signar els informes tècnics al més aviat possible.
- Reservar un espai en la seva agenda setmanal per a la interlocució directa amb la ciutadania.

## 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 del servei de Suport Administratiu 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 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Revisió dels serveis, compromisos i normativa -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](http://www.gramenet.cat)**