

CARTA DE SERVICIOS RELACIONES INSTITUCIONALES

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación	5
2. Misión y Valores	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	8
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	9
6. Canales de participación	10
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	10
8. Normativa	10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	11
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	12

1. Identificación

Nombre del servicio	Unidad de Relaciones Institucionales
Adscripción dentro del organigrama municipal	Alcaldía
Equipo responsable	Ana Belén Pérez Blanco, coordinadora de Relaciones Institucionales Fernando Hernández Baena, gerente municipal
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Cómo llegar	Con transporte privado Santa Coloma té accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las Rondas de Dalt y del Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca). Con transporte público Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. La parada de metro más cercana es la llamada "Santa Coloma", de la Línea 1.
Horario	Presencial: de lunes a viernes de 08:00 a 15h (por las tardes horas previamente concertadas). 934 624 000, extensión 4006 y 2452 (8-15 horas).
Teléfono	
Web	http://www.gramenet.cat/
Dirección electrónica	rel.institucionals@gramenet.cat

2. Misión y Valores

La misión es atender y dar respuesta, desde la proximidad, a todas las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas que se reciben en el Ayuntamiento por los diferentes canales de comunicación. Así mismo, se gestionan determinados proyectos de alcaldía para incidir en la generación de oportunidades de progreso social y de mejora de la ciudad y de las condiciones de vida de la ciudadanía.

Los valores que inspiran nuestra labor son: la tolerancia, el respeto a los derechos individuales y colectivos, la confidencialidad, la atención basada en la igualdad, la solidaridad, la honestidad, la profesionalidad, la coherencia y nuestra creencia en el servicio público.

3. Servicios

3.1. Gestión del Programa de Quejas, Sugerencias, Demandas de actuación y Consultas (QUI)

Este programa permite gestionar y coordinar todas las quejas, las sugerencias, las demandas de actuación y las consultas que la ciudadanía presenta al Ayuntamiento, independientemente del canal de entrada utilizado. Este programa, a través de una aplicación informática, abre un expediente cuando recibe una petición y en su resolución participan todas las unidades administrativas implicadas en la temática planteada. El expediente se cierra solo cuando se da respuesta a la petición formulada. Los temas más habituales planteados, a través de este buzón de atención ciudadana son: mejoras en la vía pública, el urbanismo, la vivienda, la economía, las prestaciones de servicios sociales, los conflictos vecinales y temas de atención ciudadana en materia de seguridad, entre otros. El Servicio de Relaciones Institucionales es el responsable de centralizar, coordinar, gestionar la base de datos y dar respuesta única a todas las comunicaciones.

Destinatarios/as:	Ciudadanía, vivan o no en la ciudad
Cómo solicitar el servicio:	<p>Preferentemente por medios electrónicos a través de la página web www.gramenet.cat/quis (QUI), rellenando el formulario. Para recibir respuesta será necesario que el/la solicitante se identifique, facilitando sus datos de contacto e indique el idioma preferente de respuesta(catalán/castellano). El /la interesado/a podrá solicitar en cualquier momento información referida al estado de su petición.</p> <p>Mediante instancia en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) de forma presencial, por correo electrónico o por correo postal. Cita previa en https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</p> <p>Otras vías de comunicación con el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la alcaldía en los barrios▪ Regidurías de Distrito: a las direcciones de correo electrónico de las regidurías de distrito que pueden consultar a https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/ o bien presencialmente los miércoles, día abierto a la ciudadanía en cada distrito.▪ las redes sociales del Ayuntamiento

3.2. Atención a la ciudadanía y/o a entidades

Atención personalizada a las personas que pidan ser atendidas en la Alcaldía. Se realizan entrevistas diarias individuales y/o grupales.

Destinatarios/as:	Persones físiques o jurídiques que se dirigeu a la Alcaldía.
Cómo solicitar el servicio:	Por teléfono, preferentemente por cita previa en el teléfono 934 624 000 extensión 2452 i 4006
Otras vías:	<ul style="list-style-type: none">- Presencialmente- Mediante la presentación de una instancia https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/- Demandas a las redes sociales- A través del Programa QUI.

3.3. Proyectos institucionales y convenios

Iniciar, gestionar y/o hacer el seguimiento de proyectos y/o convenios a consideración de la Dirección de Alcaldía.

Destinatarios/as:	Entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, entidades jurídicas, Fundaciones, Universidades y otras administraciones públicas.
Cómo solicitar el servicio:	A través de las diferentes vías de contacto con la Dirección de Alcaldía y el Servicio de la Unidad de Relaciones Institucionales.

3.4. Recepción y gestión de las comunicaciones a la Alcaldía

Gestión y derivación a los/las regidores/as y a las áreas implicadas de todos los documentos, comunicaciones, instancias y notificaciones dirigidas a la Alcaldía, por los diferentes canales de entrada.

Destinatarios/as	Servicios internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio	Este servicio se gestiona de oficio

3.5. Relaciones Institucionales con el/la Síndico/a de Agravios de Cataluña, el/la Defensor/a del Pueblo, Defensor/a de la Ciudadanía y otros

Gestión de las comunicaciones y peticiones de informe del/de la Síndico/a y/o Defensores/as, para dar respuesta a sus peticiones.

Destinatarios/as	Síndico/a, defensores/as y otras Instituciones demandantes de informes municipales
Cómo solicitar el servicio	La ciudadanía puede presentar una queja al/a la Síndico/a de Agravios de Cataluña, al/a la Defensor/a del Pueblo o Defensor/a de la Ciudadanía y estos/as envían una petición de informe a la Alcaldía a través de cualquier canal de comunicación.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Cerrar el 65% de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	<p>Dar respuestas como mínimo al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
3	<p>Dar respuestas como máximo al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 y 65 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
4	<p>Dar respuestas como máximo al 28% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 65 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con el objetivo " ≤28% de respuestas en 90 días". ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con el objetivo " ≤28% de respuestas en 65 días".
5	<p>Mantener actualizados los servicios del Buzón de quejas (QUI) en la web municipal, y no recibir más de 10 quejas por este motivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
6	<p>Formar el personal municipal que lo necesite en el uso del programa del Buzon de quejas (QUI).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017



7	<p>Publicar durante el primer cuatrimestre del año siguiente, el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
8	<p>Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de quejas QUI.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017
9	<p>Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción como mínimo de 6,5 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas que se encuentran disponibles en el Servicio de Relaciones Institucionales (formato escrito y en línea).
- Escritos dirigidos a la dirección electrónica de rel.institucionals@gramenet.cat
- Opiniones a través de las redes sociales.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los/las usuarios/as pueden dirigirse presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Ley 19/2013, del 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1. Derechos

- Ser informado o informada después de una petición razonada a la Administración municipal, en relación con todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo que dispone el artículo 105 de la Constitución.
- A ser asistidos/as en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- A ser contestados/as en el mismo idioma que se pide, utilizando las lenguas oficiales en el territorio.
- A ser tratados/as con respeto y deferencia por las autoridades y empleados/as públicos/as, que les han de facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.

9.2. Responsabilidades

- Utilizar los servicios públicos municipales de acuerdo con su naturaleza y acceder a los diferentes canales para explicitar las comunicaciones al Ayuntamiento.
- Facilitar todas los datos requeridos en el formulario del Programa QUI, en caso de querer respuesta.
- Para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo al menos están obligados/as a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas los sujetos siguientes, según la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común:
 - Las personas físicas y/o jurídicas
 - Las entidades sin personalidad jurídica
 - Los/as que ejerzan una actividad profesional para la que se requieran la colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que lleven a cabo con las administraciones públicas en ejercicio de la actividad profesional citada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos los/as notarios/as y registradores/as de la propiedad y mercantiles.
 - Los/las que representen una persona interesada que esté obligada a relacionarse electrónicamente con cada Administración.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la coordinador/a de Relaciones Institucionales será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019



2	-Eliminación de correos personales Actualización de cargos responsables -Revisión de servicios y compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas		
2018	2019	2020
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**