

# **CARTA DE SERVEIS**

# **ASSUMPTES GENERALS**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

## **PRESENTACIÓ**

El Servei d'Assumptes Generals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet té una doble vessant en la seva activitat, ja que per una banda gestiona determinats tràmits ciutadans i per l'altra, dona cobertura a la resta de serveis municipals en determinades gestions internes, tant d'àmbit logístic com administratiu



# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i Valors.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Canals de presentació.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns .....</b>	<b>11</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>12</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei d'Assumptes Generals
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Equip responsable</b>	Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals  Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari del Servei</b>	- OIAC: Consulteu la carta de serveis. - Departament d'Assumptes Generals: - Consergeria
<b>Telèfon</b>	▪ Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (en endavant OIAC): consulteu la carta de serveis. ▪ Departament d'Assumptes Generals: 933 864 016/933 861 941 ▪ Consergeria Edifici Principal: 934 604 000 – Ext. 2319 Edifici Serveis Territorials: 934 604 000 – Ext. 3535 Edifici Manent: 934 604 000 – Ext. 3270
<b>Web/adreça electrònica</b>	<a href="https://www.gramenet.cat">https://www.gramenet.cat</a> <a href="mailto:assumptesgenerals@gramenet.cat">assumptesgenerals@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i Valors

La missió de l'oficina d'Assumptes Generals és l'atenció de determinats tràmits administratius del ciutadà, i la gestió de serveis i logística interna de l'Ajuntament.

Els valors que es promouen a la nostra oficina es la vocació de servei al ciutadà, perseguir l'eficàcia i l'eficiència del treball que es realitza, a partir de la revisió periòdica dels procediments, amb esperit resolutiu i la voluntat d'atenció immediata.

## 3. Serveis

El Servei del Departament d'Assumptes Generals es concreta en:

- Gestió del padró municipal d'habitants (en endavant PMH)

- Gestió del registre general d'entrada de documentació.
- Actuació delegada com a Junta electoral de zona.
- Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggestions
- Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis municipals
- Contractació i gestió de la missatgeria municipal
- Servei de consergeria
- Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal.

Aquests són els tràmits que realitza el Departament d'Assumptes Generals actualment. Això es fa mitjançant l'OIAC); vegeu la carta de serveis de l'OIAC.

### 3.1 Serveis dirigits a la ciutadania

Els serveis dirigits a la ciutadania es desenvolupen amb la mediació de l'OIAC. Aquests serveis externs són:

#### 3.1.1 Gestió del PMH

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

- Gestió de les altes, baixes i modificacions dels ciutadans en el PMH
- Intercanvi de dades amb l'Institut Nacional d'Estadística

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Horari d'atenció al públic a l'OIAC. Per a una informació més actualitzada consulteu la pàgina web a tràmits municipals <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits</a>

#### 3.1.2 Gestió del registre general d'entrada de documentació

Aquesta gestió comporta les següents tasques:

- Registre de la documentació arribada des del servei postal i interadministrativament.
- Distribució diària a la resta de serveis municipals de tota la documentació registrada d'entrada

Destinatari/àries	Ciutadania
Com sol·licitar el Servei	Horari d'atenció al públic a l'OIAC. Per a una informació més actualitzada consulteu la pàgina web a tràmits municipals <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits</a>

#### 3.1.3 Servei de consergeria

Control d'accés: Primera recepció de les persones que acudeixen als edificis municipals:

- Orientació envers altres administracions o serveis externs
- Derivació a serveis interns municipals

### 3.2 Serveis Interns

Els serveis destinats a donar cobertura interna són:

#### 3.2.1 Servei de consergeria

- Tasques bàsiques de neteja i manteniment per mantenir les instal·lacions municipals en bon estat de funcionament.
- Missatgeria interna de documentació en paper.

#### 3.2.2 Actuació delegada com a Junta electoral de zona

- **Tasques administratives**

Anterior a la jornada electoral:

- Rectificació d'errors al cens electoral
- Gestió dels membres de mesa (presidents i vocals):
  - Sorteig
  - Notificació
  - Gestió d'al·legacions
- Reclutament de representants de l'administració
- Gestió econòmica

Durant la jornada electoral:

- Suport administratiu i logístic en el desenvolupament de la jornada electoral
- Recollida de documentació acreditativa de la jornada electoral custodiada pels responsables de l'Administració.

Amb posterioritat a la jornada:

- Lliurament de la documentació de les eleccions a l'administració responsable (Govern civil o Generalitat de Catalunya)
- Gestió econòmica final de tancament.

- **Logística**

- Preparació de material
- Instal·lació i desmuntatge de col·legis electorals

#### 3.2.3 Distribució de les sol·licituds del circuit automàtic de Queixes i Suggestiments

Assignació i distribució de les sol·licituds arribades al circuit centralitzat de Queixes i Suggestiments (en endavant QUI), que recull queixes, demandes d'actuació, suggeriments i consultes ciutadanes dirigides a l'Ajuntament.

#### 3.2.4 Contractació i gestió de les màquines de venda automàtica en edificis Municipals

Contractació i gestió de seguiment de les màquines de venda automàtica de cafè, begudes i pisolabis, instal·lades en els edificis municipals

### 3.2.5 Contractació i gestió de la missatgeria municipal

Contractació i gestió de seguiment del servei de missatgeria, correus i notificacions municipals

### 3.2.6 Servei intern de logística i gestió del magatzem municipal

Manteniment i gestió d'entrada i sortida de material del magatzem del soterrani -2 de l'edifici central.

Destinatari/àries: Els serveis interns de l'Ajuntament i altres administracions  
Com sol·licitar el Servei: Mitjançant els canals de comunicació del Servei

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada.</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> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
2	<p><b>Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu de superar en 5 dècimes el grau de satisfacció.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 l'objectiu d'aconseguir una valoració de 8 punts.</li> </ul>
3	<p><b>Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.</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>
4	<p><b>Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>
5	<p><b>Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>



El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

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 farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar les repeticions de 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 presentació

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 del 2015.
- Opinar mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció que està disponible en el Servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.

- Mitjançant les xarxes socials

## 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:

- El sistema 'QUI', 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En última instància, els/les usuaris/àries poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

### 8.1 Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

### 8.2 Protecció de dades

- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

### 8.3 PMH

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del PMH.

## 8.4 Normativa electoral

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del PMH.

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

### 9.1 Drets

- Ser atesos per personal amb formació especialitzada, per rebre respostes adequades a la sol·licitud d'informació o gestió.
- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació i felicitació sobre el funcionament del Servei municipal.
- Exigir responsabilitats a la seva Administració i personal quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular, a la seva seguretat i confidencialitat.

#### 9.1.1 Gestió del PMH

- Inscriure's en el Padró municipal que confereix el veïnatge a la ciutat.
- Conèixer la informació que consta en el Padró sobre la seva persona i a exigir les rectificacions corresponents en casos d'errades.
- Obtenir justificants d'empadronament, volants i certificats de la seva situació actual o històrica.

#### 9.1.2 Delegació de la Junta electoral de zona.

- Ser informats del col·legi electoral on els correspon exercir el vot, i presentar reclamacions al cens.
- Els estrangers no comunitaris, nacionals de països amb acord de reciprocitat tenen dret a la seva inscripció en el cens electoral d'estrangers residents a Espanya.
- Els estrangers comunitaris tenen dret a realitzar la seva opció de vot a Espanya per a les eleccions municipals i al Parlament Europeu.

### 9.2 Responsabilitats

- Facilitar, de forma veraç, les dades i documents necessaris per a la realització de les gestions i tràmits que així els requereixin.

- Emplenar de manera llegible i veraç dels documents, instàncies i / o sol·licituds adreçats a les dependències de l'Ajuntament.

### **9.2.1 Gestió del PMH**

- Mantenir sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Inscriure's en el Padró Municipal d'Habitants del municipi on resideix habitualment, per obtenir la condició de veí/veïna.
- Comunicar els canvis de domicili i modificació de dades personals.
- La ciutadania estrangera no comunitària sense autorització de residència permanent han de renovar la seva inscripció d'empadronament cada dos anys, per no causar baixa en el Padró.
- La ciutadania estrangera comunitària o assimilada, tenen l'obligació de confirmar la seva inscripció d'empadronament quan siguin requerits per a això.

## **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 d'Assumptes Generals 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.

<b>Aprovació</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprovació inicial</b>	<b>Aprovació definitiva</b>
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
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 -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: 2025/2026			

<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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)