

# **CARTA DE SERVEIS**

## **RELACIONS**

### **INSTITUCIONALS**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

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

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Unitat de Relacions Institucionals
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Alcaldia
<b>Equip responsable</b>	Ana Belén Pérez Blanco, coordinadora de Relacions Institucionals  Fernando Hernández Baena, gerent
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Com arribar-hi</b>	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca).  <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1.
<b>Horari</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 08:00 a 15h (a les tardes hores prèviament concertades). 934 624 000, extensió 4006 i 2452 (8-15 hores).
<b>Telèfon</b>	
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/">http://www.gramenet.cat/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:rel.institucionals@gramenet.cat">rel.institucionals@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i Valors

La missió és atendre i donar resposta, des de la proximitat, a totes les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes que es reben a l'Ajuntament pels diferents canals de comunicació. Així mateix, es gestionen determinats projectes d'alcaldia per incidir en la generació d'oportunitats de progrés social, i de millora de la ciutat i de les condicions de vida de la ciutadania.

Els valors que inspiren la nostra tasca són: la tolerància, el respecte als drets individuals i col·lectius, la confidencialitat, l'atenció basada en la igualtat, la solidaritat, l'honestetat, la professionalitat, la coherència i la nostra creença en el servei públic.

### 3. Serveis

#### 3.1. Gestió del Programa de Queixes, Suggeriments, Demandes d'actuació i Consultes (QUI)

Aquest Programa permet gestionar i coordinar totes les queixes, els suggeriments, les demandes d'actuació i les consultes que la ciutadania presenta a l'Ajuntament, independentment del canal d'entrada utilitzat. Aquest programa, a través d'una aplicació informàtica, obre un expedient quan rep una petició i, en la seva resolució, participen totes les unitats administratives implicades en la temàtica plantejada. L'expedient es tanca només quan es dona resposta a la petició formulada. Els temes més habituals plantejats, a través d'aquesta bústia d'atenció ciutadana són: millores a la via pública, l'urbanisme, l'habitatge, l'economia, les prestacions de serveis socials, els conflictes veïnals i temes d'atenció ciutadana en matèria de seguretat, entre altres. El Servei de Relacions Institucionals és el responsable de centralitzar, coordinar, gestionar la base de dades i donar resposta única a totes les comunicacions.

Destinatari:	Ciutadania, visquin o no a la ciutat
Com sol·licitar el servei:	<p>Preferentment per mitjans electrònics a través de la pàgina web <a href="http://www.gramenet.cat/quis">www.gramenet.cat/quis</a> (QUI), omplint el formulari. Per rebre resposta caldrà que el/la sol·licitant s'identifiqui, facilitant les seves dades de contacte i indiqui l'idioma preferent de resposta(català/castellà). L'interessat/ada podrà sol·licitar en qualsevol moment informació referida a l'estat de la seva petició.</p> <p>Mitjançant instància a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) de forma presencial, per correu electrònic o per correu postal. Cita prèvia a <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a></p> <p>Altres vies de comunicació amb el Servei:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ l'alcaldia als barris</li><li>▪ Regidories de Districte: a les adreces de correu electrònic de les regidories de districte que podeu consultar a <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/districtes/</a> o bé presencialment els dimecres, dia obert a la ciutadania en cada districte.</li><li>▪ les xarxes socials de l'Ajuntament</li></ul>

#### 3.2. Atenció a la ciutadania i/o a entitats

Atenció personalitzada a les persones que demanin ser ateses a l'Alcaldia. Es realitzen entrevistes diàries individuals i/o grupals.

Destinatari/àries:	Persones físiques o jurídiques que s'adrecen a l'Alcaldia.
Com sol·licitar el servei:	Per telèfon, preferentment per cita prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 2452 i 4006 Altres vies: <ul style="list-style-type: none"><li>- Presencialment</li><li>- Mitjançant la presentació d'una instància <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a></li><li>- Demandes a les xarxes socials</li><li>- A través del Programa QUI.</li></ul>

### 3.3. Projectes institucionals i convenis

Iniciar, gestionar i/o fer el seguiment de projectes i/o convenis a consideració de la Direcció d'Alcaldia.

Destinatari/àries:	Entitats i associacions sense ànim de lucre, entitats jurídiques, Fundacions, Universitats i altres administracions públiques.
Com sol·licitar el servei:	A través de les diferents vies de contacte amb la Direcció d'Alcaldia i el Servei de la Unitat de Relacions Institucionals.

### 3.4. Recepció i gestió de les comunicacions a l'Alcaldia

Gestió i derivació als/les regidors/es i a les àrees implicades de tots els documents, comunicacions, instàncies i notificacions dirigides a l'Alcaldia, pels diferents canals d'entrada.

Destinatari/àries	Serveis interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei	Aquest servei es gestiona d'ofici

### 3.5. Relacions Institucionals amb el Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Poble, la Defensora de la Ciutadania i d'altres

Gestió de les comunicacions i peticions d'informe del Síndic i/o Defensors, per donar resposta a les seves peticions.

Destinatari/àries	Síndic, defensors i altres Institucions demandants d'informes municipals
-------------------	--

Com sol·licitar el servei

La ciutadania pot presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, al Defensor del Poble o Defensor del Ciutadà i aquests envien una petició d'informe a l'Alcaldia a través de qualsevol canal de comunicació.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.</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>
3	<p><b>Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.</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>Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 65 dies.</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, amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 90 dies".</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 65 dies".</li> </ul>
5	<p><b>Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
6	<p><b>Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
7	<p><b>Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
8	<p><b>Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
9	<p><b>Ofertir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 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> </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 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.

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 i/o d'expectatives que es troben disponibles al Servei de Relacions Institucionals (format escrit i on-line).
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica de [rel.institucionals@gramenet.cat](mailto:rel.institucionals@gramenet.cat)
- Opinions a través de 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:

- 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'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 municipa.

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

- Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Ser informat o informada després d'una petició raonada 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 ser contestats en el mateix idioma que es demana, utilitzant les llengües oficials al 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

- Utilitzar els serveis públics municipals d'acord amb la seva naturalesa i accedir als diferents canals per tal d'explicitar les comunicacions a l'Ajuntament.
- Facilitar totes les dades requerides al formulari del Programa QUI, en cas de voler resposta.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents, segons la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú:
  - Les persones físiques i/o jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els/les 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/les qui representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de compres

### 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 coordinador/ra de Relacions Institucionals 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	-Eliminació de correus personals Actualització de càrrecs responsables -Revisió de serveis i 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			

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)