

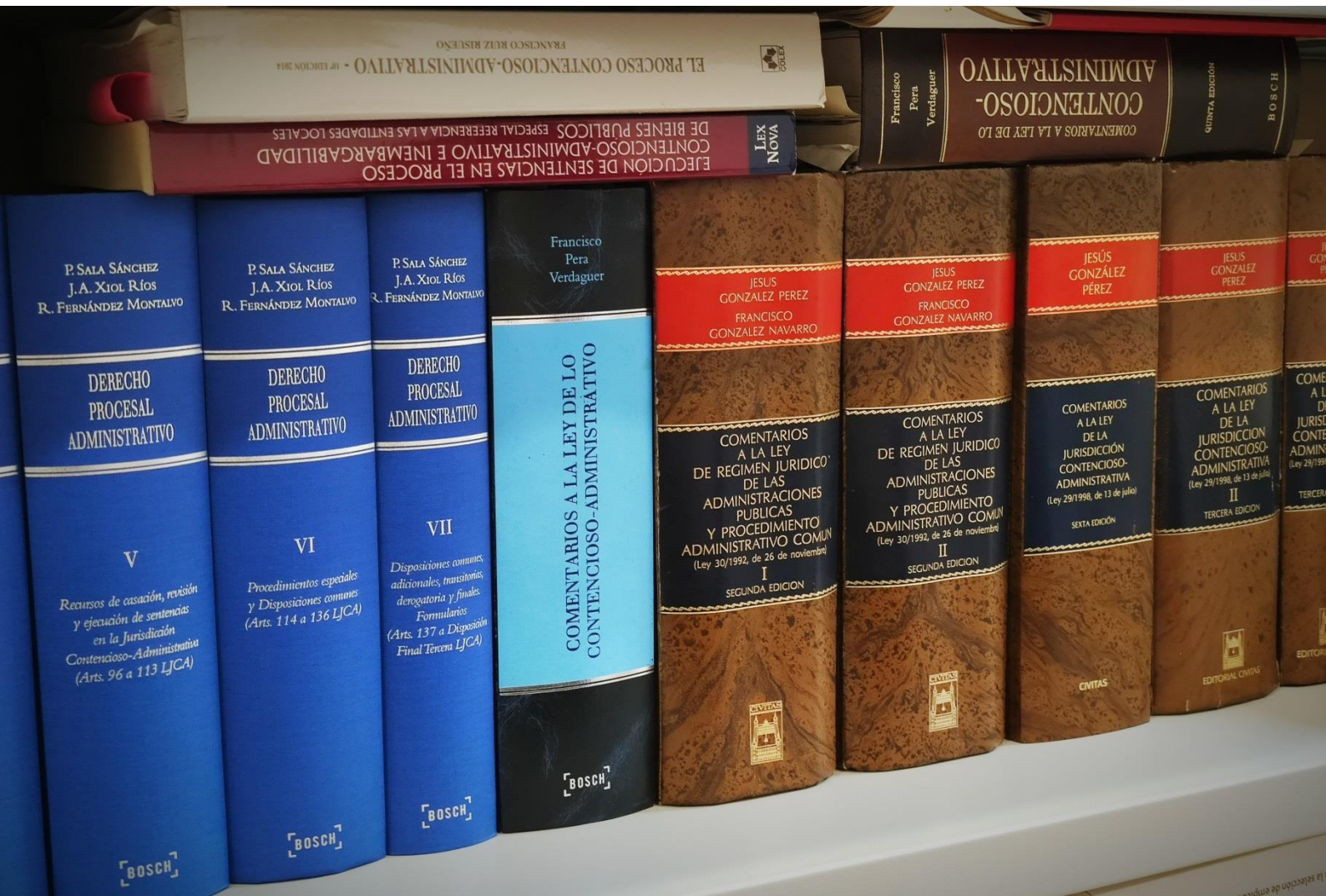
# CARTA DE SERVEIS

# SERVEIS JURÍDICS



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# 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>6</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns .....</b>	<b>8</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>9</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei Jurídic
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Secretaria General
<b>Equip responsable</b>	Joana Ricardo Hoyos, cap del Servei Jurídic Francisco Javier Ezquiaga Terrazas, secretari general
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	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).
<b>Telèfon</b>	934 624 000 ext.: 4027
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/">http://www.gramenet.cat/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	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/s/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 <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa</a>

### 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/s/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 <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>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.</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>

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.

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 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 [ssjj@gramenet.cat](mailto:ssjj@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 DOG 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOG 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)**