

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ASSUMPTES GENERALS

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.

1. Identificació

Nom del Servei	Servei d'Assumptes Generals
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de la Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals estebansm@gramenet.cat Ana Muñoz Martínez, directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari del Servei	<ul style="list-style-type: none">- OIAC: Consulteu la carta de serveis.- Departament d'Assumptes Generals:- Consergeria
Telèfon	<ul style="list-style-type: none">• 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

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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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

<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>

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/s/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 https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/

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 Suggeriments

- Assignació i distribució de les sol·licituds arribades al circuit centralitzat de Queixes i Suggeriments (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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Distribuir en menys de 24h del 100% de la documentació registrada d'entrada	Grau de satisfacció de l'enquesta de satisfacció	Superar 5 dècimes la valoració de l'any anterior
Distribució en menys de 72h del 100% de les sol·licituds arribades pel circuit QUI	Distribució 100%	≤ 5% incidències
Ajustar la xifra del Padró Municipal amb la de l'INE	% de diferència entre les dades de població de l'INE i les dades de l'Ajuntament	Reduir un 0,20% respecte l'any anterior

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

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. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei

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. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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.
- 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 específica del Servei

Procediment Administratiu

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

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.

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.

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 deures de la ciutadania

9.1 Drets de la ciutadania

- 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 Deures de la ciutadania

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals.