



FRANCISCO JAVIER EZQUIAGA TERRAZAS, secretari general de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet,

CERTIFICO: Que en l'esborrany de l'acta de la sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament del dia 3 d'abril de 2018, consta l'acord següent:

3 - ALCALDIA [Gabinet de Planificació i Organització] - Donar compte del compliment dels compromisos de les cartes de serveis (1a fase) i de l'actualització dels seus continguts, en el període comprès entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017.

El Ple de l'Ajuntament, de conformitat amb el dictamen de la Comissió Informativa Permanent, **resta assabentat** de la proposta següent:

Fets

1. L'any 2016 l'Ajuntament va decidir elaborar el Catàleg de Cartes de Serveis municipals amb l'objectiu de donar a conèixer els serveis públics que presta, les seves condicions d'accés, els compromisos de qualitat, i els drets i deures dels seus usuaris i usuàries. El Catàleg elaborat es compon d'un total de 60 cartes de serveis, totes elles redactades sota les directrius de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Les cartes es van elaborar en tres fases diferenciades:

	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
I Fase: 31 cartes de serveis	28 de novembre de 2016	29 de març de 2017
II Fase: 27 cartes de serveis	25 de setembre de 2017	13 de novembre de 2017
III Fase: 2 Cartes de serveis	6 de novembre de 2017	29 de desembre de 2017

2. En sessió de Ple del dia 28 de novembre de 2016 es va aprovar inicialment la primera fase de les cartes de serveis, amb un total de trenta-una cartes i, en data de 23 de desembre de 2016, es varen publicar en el BOPB i en el DOGC. A més es van publicar en el tauló d'edictes de la ciutat des del 19 de gener fins al 7 de febrer de 2017. Durant el període d'exposició pública no hi ha hagut cap al·legació al respecte.

Posteriorment, per acord de Ple de 29 de març de 2017, es va aprovar una modificació no substancial del punt 5 d'aquestes cartes de serveis, acordant-se així mateix l'aprovació definitiva les trenta-una cartes de serveis de la 1a fase.

3. D'acord amb les anteriors dates del procés d'aprovació, en el període comprès entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017, les trenta-una cartes de serveis de la primera fase han estat en vigor i, transcorregut aquest termini, correspon el següent:
 - a. Donar compte del grau de compliment dels compromisos de qualitat incorporats a les cartes per a la millora dels serveis municipals, així com, dels resultats dels indicadors assignats a cada compromís i el seu nivell de compliment en relació a la previsió anual.
 - b. Aprovar inicialment les modificacions de contingut que s'han produït en aquestes cartes durant aquest període de vigència.

La difusió d'aquesta informació es farà a través dels mitjans de comunicació institucionals, preferentment, web municipal i intranet.



4. La responsabilitat del compliment dels compromisos i l'actualització de les cartes correspon als diferents directors/es, caps de servei/departament i tècnics responsables dels serveis municipals, tal com recull l'articulat de cadascuna de les cartes.

5. Les dades relatives al compliment dels compromisos i les modificacions de contingut de les cartes queden àmpliament recollides a l'informe tècnic que acompanya l'expedient i als seus annexos:

- I. Relació de cartes de serveis (1a fase)
- II. Compromisos complerts, parcialment complerts i incomplerts
- III. Compliment de compromisos per cartes
- IV. Modificacions de continguts

6. La valoració dels resultats és favorable i positiva tenint en compte el següent:

- Les 31 cartes han incorporat 168 compromisos i 195 indicadors. Un mateix compromís pot tenir assignat 1 o més indicadors com a instruments de mesura.
- El 93% dels compromisos han estat complerts i el 93% dels indicadors s'han assolit segons els objectius previstos.
- Els compromisos parcialment complerts representen un 1% i els incomplerts un 5%. Entenem per *compromisos parcialment complerts* aquells que tenen assignats dos o més indicadors i, com a mínim, un d'ells s'ha incomplert.
- Els indicadors incomplerts han estat un 6% i els incorrectes un 1%.
- Les causes dels incompliments fan referència a:
 - Incapacitats laborals temporals dels responsables de la gestió i mobilitat del personal
 - Càrregues de treball en moments puntuals
 - Dificultats tècniques a l'hora de desenvolupar la feina

En aquests casos els responsables dels serveis han assignat mesures de millora i dates d'implementació per evitar futurs incompliments

7. Pel que fa a les modificacions de contingut podem dir el següent:

- S'han modificat completament dues cartes: 1. Cementiri i 2. Teatre Sagarra i Can Roig i Torres. El nou contingut és més complert i reflexa millor els serveis previstos per a l'any 2018.
- Les cartes 'Centre de formació i treball' i 'Centre de formació ocupacional La Ginesta' s'han unificat en una única carta anomenada 'Formació professional i ocupacional'
- Les cartes parcialment modificades han estat 17. Les correccions responen bàsicament a:
 - Eliminació i canvis de compromisos i indicadors per ajustar-los millor als objectius de 2018.
 - Rectificacions en la redacció d'alguns apartats, com ara, la missió, la identificació, la normativa i els drets i deures.
 - Incorporacions de noves tasques i serveis.

Totes aquestes modificacions responen a les circumstàncies que les cartes determinen al punt núm. 10 com a possibles causes de canvis de contingut. Són aquestes: modificacions de normatives, canvis en l'organització de les unitats administratives i en els processos de treball, introducció de nous serveis i compromisos per respondre millor a les expectatives ciutadanes.



8. Correspon deixar constància dels següents reconeixements públics rebuts per l'Ajuntament en relació al seu Catàleg de Cartes de Serveis:

- Síndic de Greuges. Al seu informe de l'any 2017 (pàg. 30) identifica l'ajuntament de Santa Coloma de Gramenet com un dels quatre municipis catalans, les cartes del qual compleixen l'article 59 de la Llei de transparència, pel que fa a la naturalesa, normativa i contingut, i qualifica el Catàleg com una bona i excepcional pràctica.
- Julio Ponce Solé, director de l'Institut de Recerca UB TransJus, de la Universitat de Barcelona, menció feta durant la II Jornada de Transparència organitzada per l'ajuntament el 8 de juny de 2017.
- Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural. Inforparticip@. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Inclusió de l'experiència al Banc de Bones Pràctiques Fundació Pí i Sunyer

9. L'any 2018 totes les cartes de serveis del Catàleg seran vigents. Això vol dir que, finalitzat aquest any, s'haurà de donar comptes dels resultats de 59 cartes, 324 compromisos i 361 indicadors. La dificultat que comporta la recollida, el tractament i la publicació d'aquesta informació, aconsella fixar com a nou termini de rendició de comptes de 2018, el primer semestre de 2019, i no el primer trimestre de 2019 tal com s'havia establert inicialment.

Fonament de dret

1. De conformitat a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

2. Reglament municipal de participació ciutadana i bon govern de Santa Coloma de Gramenet.

Per tot això, es proposa al Ple Municipal l'adopció dels acords següents:

Primer - Donar compte del compliment dels compromisos adoptats en les trenta-una cartes de serveis de la primera fase, en el període entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017 (d'acord amb l'informe i annexos 2 i 3 adjunts a la present proposta), i ordenar la seva publicació al web municipal i la Intranet.

Segon - Aprovar inicialment les modificacions de contingut que s'han produït en aquest primer període de vigència de les cartes de serveis de la primera fase (d'acord amb l'informe i annex núm. 4 adjunts a la present proposta).

Tercer - Publicar l'anunci de l'acord d'aprovació inicial de les modificacions de contingut en el BOPB, en el DOGC, en un dels diaris de major difusió de la província, en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per un període de trenta dies hàbils, comptadors des del dia següent al de la seva publicació en el BOPB, per a què els interessats, dins de l'esmentat termini, puguin formular les al·legacions i reclamacions que estimin convenientes, considerant-se definitivament aprovat en el cas que no se'n presenti cap en l'esmentat termini.

Quart - En cas de no haver-se presentat cap reclamació, publicar en el BOPB l'acord definitiu així com el text íntegre de la modificació de les cartes de serveis. També es publicarà en el butlletí informatiu local, al tauler d'anuncis de la corporació i anunciar al DOGC la referència al BOPB en què s'hagi publicat íntegrament el text.



Cinquè - Valorar favorablement i positiva els resultats obtinguts en la gestió de les cartes de serveis de la 1a fase, tenint en compte les dades recollides a l'informe adjunt i al punt 6 de la present proposta.

Sisè - Establir el primer semestre de 2019 com a nou període de rendició de comptes de les cartes de serveis que entraran en vigor l'any 2018, i no el primer trimestre de 2019, tal com es va aprovar l'any 2017. Aquest nou període facilitarà el treball de recollida, tractament i publicació de la informació relativa a les 59 cartes afectades i els seus corresponents 324 compromisos i 361 indicadors de mesura."

I, perquè consti, a reserva de la seva aprovació, de conformitat amb l'article 206 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, expedixo aquest certificat, d'ordre i amb el vistiplau de l'alcalde.

Santa Coloma de Gramenet, 4 d'abril de 2018

Vist i Plau
L'alcalde

Núria Parlon Gil

