

INFORME

Assumpte: Donar compte del compliment dels compromisos de les cartes de serveis (1a fase) i de l'actualització del seus continguts, en el període comprès entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017.

Fets

1. **Catàleg de Cartes de Serveis.** 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.

2. **Fases.** Les fases d'aprovació de les cartes van ser les següents:

	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
I Fase: 31 cartes de serveis	28 de novembre de 2016	31 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

3. **Primer període de vigència.** Segons aquestes fases, durant l'any 2017 es produeix el primer període de vigència (entre l'1 d'abril i el 31 de desembre) de les 31 cartes de serveis corresponents a la 1a fase (aprovades definitivament el 31 de març de 2017). Transcorregut aquest termini, correspon iniciar el procés de rendició de comptes dels resultats obtinguts.
4. **Rendició de comptes.** El procés de rendició de comptes de les cartes de serveis forma part de les diferents accions de govern obert i transparència de la gestió municipal, i té com a objectiu primordial informar a la ciutadania, al Ple municipal i als/les treballadors/es de l'Ajuntament del següent:
 - a. D'una banda, del grau de **compliment dels compromisos** de qualitat incorporats a les cartes per a la millora dels serveis municipals. A tal fi, es faran públics els resultats dels indicadors assignats a cada compromís i el seu nivell de compliment en relació a la previsió anual.
 - b. D'altra banda, caldrà donar compte de les **modificacions de contingut** que s'han produït a les 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.

5. **Responsabilitat.** 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.

6. **Annexos.** Les dades relatives al compliment dels compromisos i modificacions de contingut de les cartes es recullen àmpliament als annexos que acompanyen el present informe:

1. Relació de cartes de serveis (1a fase)
2. Compromisos complerts, parcialment complerts i incomplerts
3. Compliment de compromisos per cartes
4. Modificacions de continguts

7. **Grau de compliment dels compromisos de qualitat.** De manera resumida, en relació als resultats dels compromisos i els indicadors s'acompanyen els següents gràfics i tables:

Nombre total de compromisos	168
Nombre total d'indicadors	195

Cal tenir en compte que un mateix compromís pot tenir associat 1 o més indicadors com a instruments de mesura.

Compliment de compromisos i indicadors per cartes

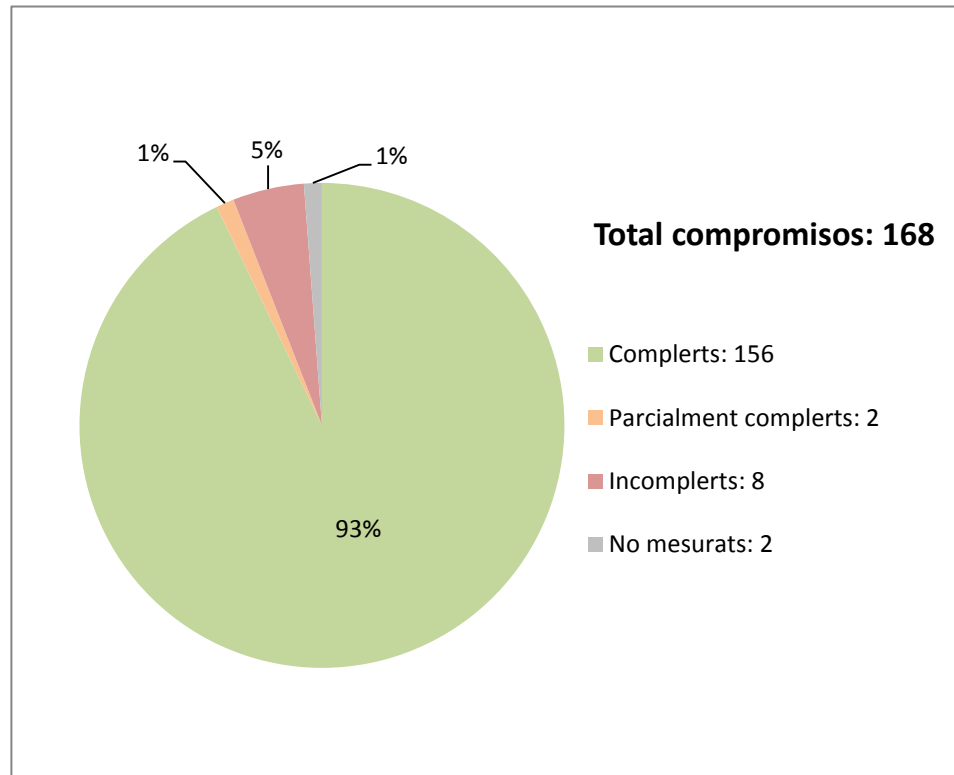
	Compromisos									
	(a)		(b)							
	Total (1)		Complerts (3)		*Parcialment complerts (3)		Incomplerts (3)		No mesurat (3)	
1. Arxiu administratiu	7	4%	7	100%	0		0		0	
2. Biblioteques	12	7%	11	92%	0		1	8%	0	
3. Cementiri	2	1%	0		0		2	100%	0	
4. Centres cívics i casals	4	2%	4	100%	0		0		0	
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré	3	2%	3	100%	0		0		0	
6. Centre d'empreses	4	2%	4	100%	0		0		0	
7. Centre formació ocupacional La Ginesta	2	1%	2	100%	0		0		0	
8. Centre de formació i treball	1	1%	1	100%			0		0	
9. Cooperació i solidaritat	6	4%	5	83%	1	17%	0		0	
10. Compres	5	3%	5	100%	0		0		0	
11. Educació	8	5%	7	88%	0		1	13%	0	
12. Escola de Música Can Roig i Torres	7	4%	7	100%	0		0		0	
13. Escola de Restauració	3	2%	2	67%	0		1	33%	0	
14. Foment empresarial	7	4%	7	100%	0		0		0	
15. Gabinet d'alcaldia	7	4%	7	100%	0		0		0	
16. Gabinet de planificació i organització	5	3%	4	80%	0		0		1	20%
17. Gestió patrimonial	4	2%	4	100%	0		0		0	
18. Grameimpuls	4	2%	4	100%	0		0		0	
19. Informació digital, redacció i documentació	4	2%	2	50%	0		2	50%	0	
20. Informació i orientació laboral	4	2%	4	100%	0		0		0	
21. Intermediació laboral	4	2%	3	75%	0		0		1	25%
22. Mercats	6	4%	6	100%	0		0		0	
23. Museu Torre Balldovina	5	3%	4	80%	0		1	20%	0	
24. Neteja i recollida de residus	11	7%	11	100%	0		0		0	
25. Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC)	5	3%	5	100%	0		0		0	
26. Oficina Municipal d'Infomació al Consumidor (OMIC)	5	3%	5	100%	0		0		0	
27. Parcs i jardins	2	1%	2	100%	0		0		0	
28. Planificació estratègica, govern obert i participació	5	3%	5	100%	0		0		0	
29. Policia local	12	7%	11	92%	1	8 %	0		0	
30. Salut pública i seguretat alimentària	11	7%	11	100%	0		0		0	
31. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	3	2%	3	100%	0		0		0	
	168	100%	156		2		8		2	

	Indicadors							
	(a)		(b)					
	Total (2)		Complerts (4)		Incomplerts (4)		Incorrectes (4)	
7	4%	7	100%	0		0		
13	7%	12	92%	1	8%	0		
2	1%		0%	2	100%	0		
7	4%	7	100%	0		0		
3	2%	3	100%	0		0		
4	2%	4	100%	0		0		
2	1%	2	100%	0		0		
1	1%	1	100%	0		0		
12	6%	11	92%	1	8%	0		
5	3%	5	100%	0		0		
8	4%	7	88%	1	13%	0		
9	5%	9	100%	0		0		
3	2%	2	67%	1	33%	0		
7	4%	7	100%	0		0		
8	4%	8	100%	0		0		
5	3%	4	80%	0		1	20%	
4	2%	4	100%	0		0		
4	2%	4	100%	0		0		
4	2%	2	50%	2	50%	0		
4	2%	4	100%	0		0		
4	2%	3	75%	0		1	25%	
6	3%	6	100%	0		0		
9	5%	7	78%	2	22%	0		
11	6%	11	100%	0		0		
5	3%	5	100%	0		0		
6	3%	6	100%	0		0		
2	1%	2	100%	0		0		
6	3%	6	100%	0		0		
14	7%	13	93%	1	7%	0		
15	8%	15	100 %	0		0		
5	3%	5	100%	0		0		
	195	100%	182	11		2		

*Entenem per *Compromisos parcialment incomplerts* aquells que tenen assignats dos o més indicadors i, com a mínim, un d'elles s'ha incomplert.

(a) Aquests percentatges han estat calculats sobre el total dels compromisos/indicadors de les cartes. Per tant, les columnes indiquen: 1. El percentatge de compromisos adquirits per cada carta de serveis, en relació a tots els compromisos. 2. El percentatge d'indicadors mesurats per cada serveis, en relació a tots els indicadors.

(b) Aquests percentatges han estat calculats sobre els compromisos/indicadors de cada carta. Per tant, aquestes columnes indiquen: 3. Els compromisos complerts, parcialment complerts, incomplerts i no mesurats de cada carta. 4. Els indicadors complerts, incomplerts i incorrectes de cada carta.



Els **compromisos** de qualitat incorporats corresponent als següents **àmbits de gestió**:

- Millora del temps d'atenció, resposta, gestió i resolució dels serveis
- Serveis oferts amb uns determinats valors estàndards de qualitat
- Quantitats concretes de serveis ofertes i prestades
- Realització de determinades activitats, programes i plans d'acció
- Informació pública actualitzada sobre els serveis prestats en els diferents canals de contacte amb els/les usuaris/àries

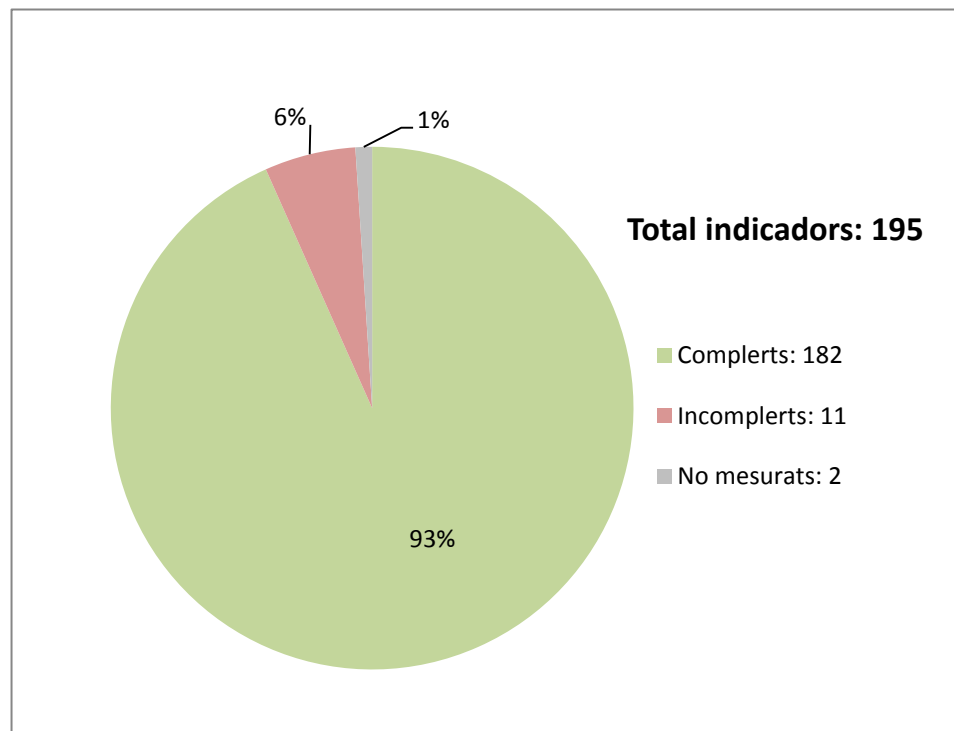
Com a valor afegit cal tenir en compte els serveis que han incorporat a les seves tasques habituals la realització **d'enquestes de satisfacció** als seus usuaris/àries. Són els següents:

- | | |
|--|--|
| 1. Arxiu | 9. Escola de Restauració |
| 2. Biblioteques | 10. Foment empresarial |
| 3. Centres Cívics | 11. Gestió patrimonial |
| 4. Centre d'empreses | 12. Grameimpuls |
| 5. Centre de formació ocupacional La Ginesta | 13. Informació i orientació laboral |
| 6. Centre de formació i treball | 14. Intermediació laboral |
| 7. Compres | 15. Museu Tore Balldovina |
| 8. Escola de Música Can Roig i Torres | 16. Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà |
| | 17. Oficina Municipal d'Informació al consumidor |

Majoritàriament es tracta de serveis de tipus externs (dirigits a la ciutadania), tot i que hi ha alguns serveis mixts (dirigits a la ciutadania i als/les empleats/ades), com per exemple, l'Arxiu i Compres i, fins i tot, destaca Gestió Patrimonial com a primer servei intern (dirigit únicament als/les empleats/ades) que realitza enquestes de satisfacció al personal de l'Ajuntament. En els propers anys, no obstant, l'objectiu serà incrementar progressivament la realització d'enquestes als serveis externs bàsics.

8. **Modificacions de contingut.** 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 complet 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 modificades parcialment ha estat les següents:



- | | |
|---|---|
| 1. Arxiu | 10. Gestió patrimonial |
| 2. Biblioteques | 11. Informació digital |
| 3. Centres cívics i casals | 12. Intermediació laboral |
| 4. Centre d'empreses | 13. Museu Torre Balldovina |
| 5. Cooperació i solidaritat | 14. Neteja i recollida de residus |
| 6. Educació | 15. Oficina d'Atenció al Ciutadà |
| 7. Escola de Restauració | 16. Planificació estratègica i govern obert |
| 8. Gabinet d'Alcaldia | 17. Salut pública i seguretat alimentària |
| 9. Gabinet de Planificació i Organització | |

Les modificacions introduïdes són bàsicament dels següents tipus:

- 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.

9. **Reconeixements públics.** 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

10. **Canvi de període de rendició de comptes 2018.** 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 fitxar 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.

Conclusions

Primer. Iniciar el procés de rendició de comptes dirigit especialment al Ple, la ciutadania i els/les treballadors/es municipals, per donar a conèixer els resultats obtinguts dels compromisos de qualitat de les Cartes de Serveis (1a fase) i de les seves modificacions de contingut, corresponent al període comprés entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017. Aquest procés de rendició de comptes haurà d'incorporar diferents accions de difusió a través dels mitjans de comunicació institucionals, preferentment, web municipal i intranet.

Segon. Valorar favorablement i positiva els resultats obtinguts en la gestió de les cartes de serveis de la 1a fase, tenint en compte el següent:

- Les 31 cartes de serveis han incorporat 168 compromisos i 195 indicadors. Un mateix compromís pot tenir assignat 1 o més indicadors 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%.
- Els indicadors incomplerts han estat el 6% i els incorrectes l'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

Tercer. Establir el primer semestre de 2019 com a nou període de rendició de comptes de les cartes de serveis que es gestionaran durant l'any 2018, i no el primer trimestre de 2019, tal com es va aprovar a les sessions de Ple de 2017. Aquest nou període facilitarà el treball de recollida i tractament de la informació relativa a les 59 cartes i els seus corresponents 324 compromisos i 361 indicadors de mesura.

Santa Coloma de Gramenet, 7 de març de 2018

Tècnica del Gabinet de Planificació i Organització
Carme Moraira i Reina

Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació,
Recursos Humanos, Hisenda, Serveis Interns i
Promoció de Ciutat
Ana Muñoz Martínez

Coordinadora tècnica del Programa de Transparència
i Qualitat democràtica
Carmen Borreguero Pinel

Directora de Planificació Estratègica, Participació
Ciutadana, Observatori de la Governança, Qualitat
Democràtica i Transparència, PAM i Regidories de
Districte
Isuka Palau García