



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

INFORME

Compliment dels compromisos de les Cartes de Servei durant l'any 2018

Índex

Fets	3
1. Cartes de Serveis, el sistema municipal de gestió per compromisos	3
2. Fases i classificació de les Cartes.....	3
3. 2018, primer any de vigència de totes les Cartes	4
4. Rendició de comptes.....	4
5. Responsabilitats	4
6. Grau de compliment dels compromisos	5
7. Línies estratègiques de millora	8
8. Anàlisi de resultats de les línia de millora	11
9. Menció.....	15
Fonament de dret	16
Conclusions	16
Annexos	19
Annex 1. Cartes de Serveis per ordre alfabètic i per blocs temàtics	21
Annex 2. Compliment de compromisos i indicadors per Cartes de Serveis.....	23
Annex 3. Compliment de compromisos per línies de millora.....	96
Annex 4. Compromisos amb més d'un indicador de línies de millora diferents.....	125

Fets

1. Cartes de Serveis, el sistema municipal de gestió per compromisos

L'any 2016 l'Ajuntament va decidir implantar un sistema de gestió per compromisos, basant en l'elaboració d'un Catàleg de Cartes de Serveis i, després d'un procés de treball en el què van participar responsables tècnics/iques i polítics/iques, l'Ajuntament disposa actualment d'un total de 59 Cartes. Totes elles han estat redactades seguint directrius de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Els objectius d'aquest sistema de gestió per compromisos són els següents:

- En primer lloc, donar a conèixer a la ciutadania els serveis públics que presta l'Ajuntament: les seves dades bàsiques d'identificació (responsables, adreces, telèfons,...), les condicions d'accés, les formes de participació en la seva millora, els drets i deures dels/les usuaris/àries, etc.
- En segon lloc, adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de qualitat, assumits pels/les responsables dels serveis, més enllà de les obligacions legals i en base a les capacitats i potencialitats de l'organització. L'assumpció d'aquests compromisos es per millorar la qualitat de les prestacions municipals i atendre en millors condicions les necessitats de la ciutadania.
- Per últim, fer el seguiment del compliment dels compromisos adquirits i publicar, un cop l'any, els resultats obtinguts. L'anàlisi dels resultats ajuda a comprendre i detectar els encerts i els desencerts de la gestió municipal, i a introduir mesures correctores que garanteixin uns millors resultats en el futur.

Per tant, les Cartes han estat elaborades no només per descriure els serveis que presta l'Ajuntament sinó, sobre tot, com a eina de millora continua de la gestió i l'organització municipal. Implantar i consolidar aquesta eina de gestió és un objectiu rellevant de l'Ajuntament.

2. Fases i classificació de les Cartes

Les fases d'aprovació del Catàleg de les Cartes han estat 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

Al Catàleg podem distingir tres tipologies de Cartes diferents:

- Externes, dirigides als conjunt de la ciutadania
- Internes, destinades al personal de l'Ajuntament per facilitar l'exercici de les seves funcions
- Mixtes, els/les destinataris/àries de les quals són la ciutadania i el personal municipal

Les Cartes s'ordenen per ordre alfabètic i pels blocs temàtics que classifiquen els serveis al web municipal (**Annex 1**):

- Atenció ciutadana i govern obert
- Cultura, esports, cooperació i turisme
- Educació, formació i ocupació
- Serveis a les persones
- Activitat econòmica i hisenda
- Urbanisme, habitatge i medi ambient

3. 2018, primer any de vigència de totes les Cartes

En el període comprés entre l'1 d'abril i el 31 de desembre de 2017 van estar vigents les 31 Cartes de Serveis de la I fase, i la rendició de comptes d'aquest període es va realitzar en el Ple del 3 d'abril de 2018.

L'any 2018, per tant, és el primer any en el què totes les Cartes de Serveis han estat vigents de manera simultània i, transcorregut aquest termini, correspon retre comptes dels resultats obtinguts, en relació al compliment dels seus compromisos. Aquest és l'objectiu del present informe.

4. Rendició de comptes

El procés de rendició de comptes de les Cartes forma part de les diferents accions de govern obert i transparència que realitza l'Ajuntament, i té com a objectiu principal informar la ciutadania, el Ple i els/les treballadors/es municipals dels resultats de compliment dels seus compromisos.

Per facilitar la comprensió d'aquestes dades i transmetre a la ciutadania de manera resumida la informació més rellevant d'aquest informe, s'elaborarà una memòria de caràcter divulgatiu. Tant l'informe tècnic com la memòria divulgativa es publicaran als mitjans de comunicació institucional.

5. Responsabilitats

Tal com recull l'articulat de les Cartes, la responsabilitat del compliment dels compromisos correspon als/les diferents directors/es, caps de servei/departament i tècnics/iques responsables dels serveis municipals.

6. Grau de compliment dels compromisos

El Catàleg de les 59 Cartes de Serveis incorpora un total de:

Compromisos	312
Indicadors	353

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

Els resultats obtinguts l'any 2018 figuren l'**Annex 2** i hi podem distingir quatre nivells de compliment:

- **Compromisos i indicadors complets**
Aquells que han assolit els objectius fixats per l'any 2018. S'identifiquen amb un distintiu de color verd.
- **Compromisos parcialment complets**
Compromisos que tenen assignat dos o més indicadors de mesura i, com a mínim, un d'ells no ha aconseguit els objectius marcats. El distintiu és de color taronja.
- **Compromisos i indicadors incomplets**
Aquells en els que no ha estat possible assolir els objectius fixats. El color distintiu és el vermell.
- **Compromisos i indicadors no avaluats**
Compromisos i indicadors no avaluats per diferents motius: dificultats amb l'instrument de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la seva formulació, etc. El color en aquests casos és el gris. En propers exercicis serà necessari estudiar la idoneïtat i viabilitat d'aquests compromisos i indicadors; es procedirà, per tant, a la seva revisió i modificació.

A la següent "**Taula núm. 1. Compliment de compromisos i indicadors per Cartes**" queden recollits de manera resumida el nombre de compromisos i indicadors complets, parcialment complets, incomplets i no avaluats de cada Carta.

Taula 1.
Compliment de compromisos i indicadors per Cartes

	Compromisos								Indicadors									
	(a)		(b)						(a)		(b)							
	Totals (1)		Complets (3)		*Parcialment complerts (3)		Incomplerts (3)		No avaluat (3)		Total (1)		Complets (3)		Incomplerts (3)		No avaluat (3)	
			%		%		%		%		%		%		%		%	
1 Art contemporani Can Sisteré	3	1	3	100						3	1	3	100					
2 Arxiu administratiu	5	2	5	100						5	1	5	100					
3 Assumpes generals	3	1	1	33			1	33	1	33	3	1	1	33	1	33		
4 Biblioteques	11	4	10	91			1	9			14	4	13	93	1	7		
5 Cementiri	2	1	1	50			1	50			2	1	1	50	1	50		
6 Centre d'Informació i Recursos per a la Dona (CIRD)	2	1	1	50	1	50					3	1	2	67	1	33		
7 Centre cívic i casals	3	1	3	100							5	1	5	100				
8 Comerç, fires i disciplina de mercats	6	2	4	67			1	17	1	17	6	2	4	67	1	17	1	17
9 Compres	5	2	5	100							5	1	5	100				
10 Comunicació	3	1	2	67			1				3	1	2	67	1			
11 Contractació	5	2	5	100							5	1	5	100				
12 Convivència	12	4	9	75	1	8	2	17			18	5	14	78	3	17	1	6
13 Cooperació i solidaritat	6	2	6	100							12	3	12	100				
14 Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats	6	2	3	50			2	33	1	17	6	2	3	50	2	33	1	17
15 Educació	7	2	6	86			1	14			7	2	6	86	1	14		
16 Escola de música can Roig i Torres	7	2	1	14					6		9	3	1	11			8	89
17 Escoles bressol municipals	6	2	6	100							6	2	6	100				
18 Esports	7	2	6	86			1				7	2	6	86	1			
19 Gabinet d'Alcaldia	7	2	7	100							8	2	8	100				
20 Gabinet d'acció territorial	5	2	4	80			1	20			5	1	4	80	1			
21 Gabinet de planificació i organització	5	2	5	100							5	1	5	100				
22 Gestió patrimonial	4	1	3	75			1	25			4	1	4	100				
23 Gestió tributària	4	1	4	100							5	1	5	100				
24 Gestió urbanística i habitatge	3	1	1	33			1	33	1	33	3	1	1	33	1	33	1	33
25 Grameimpuls, SA	4	1	2	50			2	50			4	1	2	50	2	50		
26 Grameimpuls. Centre d'empreses	2	1	2	100							2	1	2	100				
27 Grameimpuls. Escola de restauració	3	1	3	100							3	1	3	100				
28 Grameimpuls. Foment empresarial	5	2	5	100							5	1	5	100				
29 Grameimpuls. Informació i orientació	4	1	4	100							4	1	4	100				
30 Grameimpuls. Intermediació laboral	4	1	4	100							4	1	4	100				
31 Gramimpuls. Centre de formació i treball La Ginesta	2	1	2	100							2	1	2	100				
32 Gramepark, SA	8	3	8	100							8	2	8	100				
33 Informació digital, redacció i documentació	3	1	3	100							3	1	3	100				
34 Intervenció	8	3	7	88			1	13			8	2	7	88	1	13		
35 Manteniment d'edificis	4	1	4	100							4	1	4	100				
36 Manteniment de la via pública	17	5	15	88			1	6	1	6	18	5	16	89	1	6	1	6
37 Medi ambient i higiene ambiental	6	2	5	83			1				6	2	5	83	1			
38 Mercats	6	2	6	100							6	2	6	100				
39 Museu Torre Balldovina	4	1	4	100							7	2	7	100				
40 Neteja i recollida de residus	11	4	11	100							11	3	11	100				
41 Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	5	2	3	60					2	40	5	1	3	60			2	40
42 Oficina Municipal d'Informació als Consumidors (OMIC)	5	2	4	80	1	20					6	2	5	83	1	17		
43 Parcs i jardins	2	1	2	100							2	1	2	100				
44 Planificació estratègica i govern obert	5	2	3	60			2	40			6	2	4	67	2	33		
45 Policia local	12	4	12	100							14	4	14	100				
46 Promoció de ciutat i turisme	5	2	4	80			1	20			5	1	4	80	1	20		
47 Punt del voluntariat	4	1	1	25	1	25	1	25	1	25	5	1	2	40	2	40	1	20
48 Recaptació	2	1	2	100							2	1	2	100				
49 Recursos Humans	7	2	4	57			3	43			7	2	4	57	3	43		
50 Recursos i prestacions a les persones	4	1	4	100							4	1	4	100				
51 Recursos i prestacions de l'àrea d'urbanisme	3	1	2	67			1	33			3	1	2	67	1	33		
52 Relacions institucionals	7	2	7	100							9	3	9	100				
53 Salut pública i seguretat alimentària	11	4	8	73	1	9	2	18			15	4	12	80	3	20		
54 Servei tècnic d'obres públiques	2	1							2	100	2	1					2	100
55 Serveis jurídics	1	0							1	100	1	0					1	100
56 Serveis socials municipals	8	3	8	100			0				8	2	8	100				
57 Sistemes d'informació	7	2	6	86	1	14					9	3	8	89	1	11		
58 Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	3	1	3	100			0				5	1	5	100				
59 Tresoreria	1	0	1	100			0				1	0	1	100				
TOTALS	312	100	260	83	6	2	29	9	17	5	353	100	299	85	34	10	20	6

(a) Aquestes quantitats i 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 servei, en relació a tots els indicadors

(b) Aquestes quantitats i 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 avaluats de cada Carta. 4. Els indicadors complerts, incomplerts i no avaluats de cada carta

De l'anàlisi d'aquesta informació podem destacar el següent:

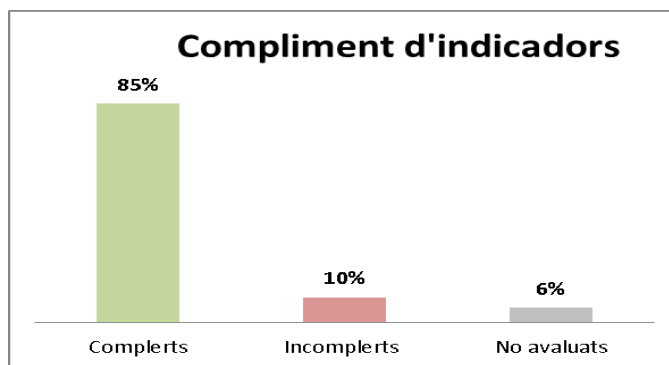
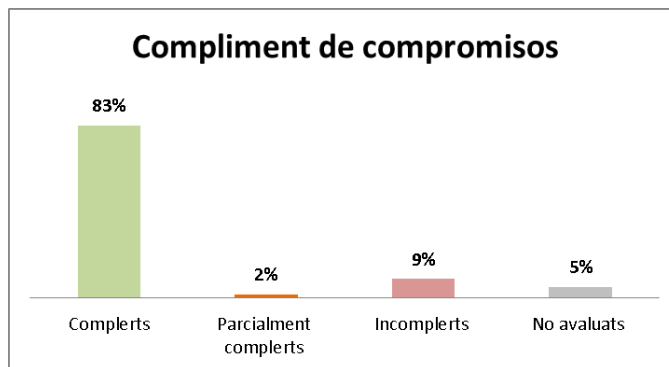
a) **Predomini del compliment:**

Dels 312 compromisos,

- El 83% s'ha complert
- El 2% s'ha complert parcialment
- El 9% s'ha incomplert
- El 5% no s'ha avaluat

Dels 353 indicadors,

- El 85% s'ha complert
- El 10% s'ha incomplert
- El 6% no s'ha avaluat



b) **Nombre de Cartes que han complert tots els seus compromisos: 30 (51%)**

c) **Mitjana de compromisos adquirits per Carta: 5***

d) **Mitjana d'indicadors incorporats per Carta: 6***

*Atès que és el primer any de vigència del Catàleg de Cartes de Serveis aquestes mitjanes no es poden confrontar amb valors anteriors. Entenem, no obstant, que són mitjanes idònies i que mostren quantitativament el nivell de compromís adquirit per part dels/les responsables dels serveis.

e) **Causes dels incompliments**

Les principals causes dels incompliments dels compromisos i dels indicadors són les següents:

- Falta de personal, incapacitats laborals temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla.
- Càrregues de treball en moments puntuals.
- Dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtics, etc.).
- Altres causes alienes als serveis.

Quan es produeixen incompliments, els/les responsables de les Cartes especifiquen la següent informació:

- Les causes
- Les queixes rebudes
- Les accions de millora per evitar futurs incompliments i
- Les dates d'implementació d'aquestes accions

Amb aquest exercici d'autoavaluació l'organització vol adaptar-se permanentment als objectius que persegueix i als compromisos que adquireix. Aquest és un dels reptes més important del sistema de gestió per compromisos.

7. Línies estratègiques de millora

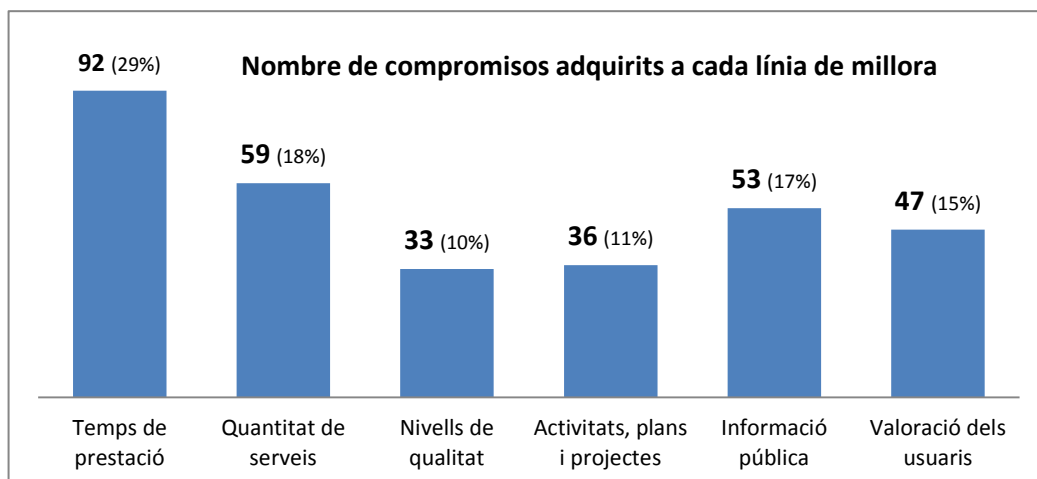
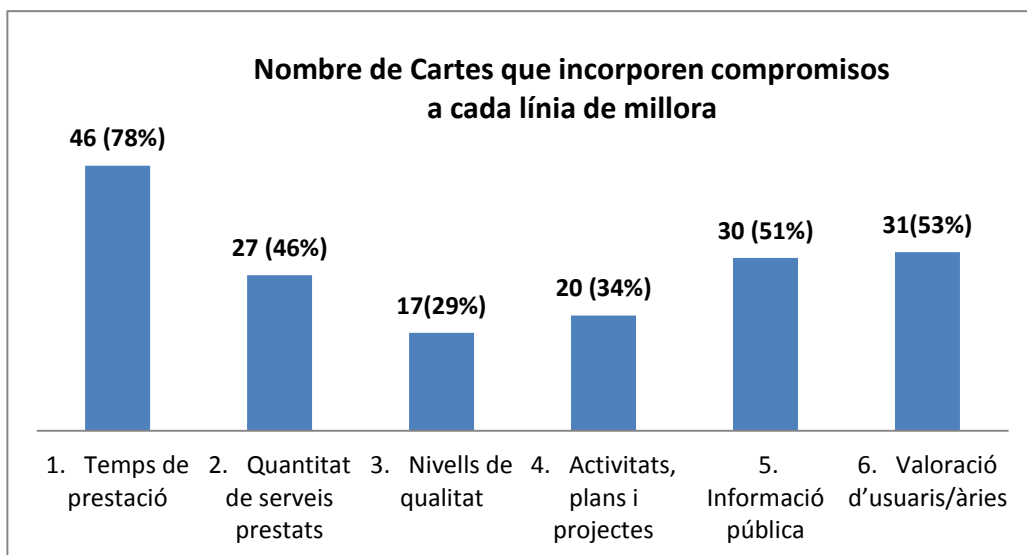
Els compromisos adquirits a les Cartes de Serveis són 312, quantitat considerable que es va determinar després d'un procés de reflexió a cada servei, en relació a les possibilitats de millora de cadascun d'ells.

Aquests compromisos responen bàsicament a sis línies de millora que defineixen l'estratègia de transformació de l'organització municipal. Són les línies en les quals l'Ajuntament està fent especial incidència i hi dedica esforços, temps i recursos per a la millora a mig termini els serveis municipals. Aconseguir l'equilibri entre aquestes línies permetrà d'oferir a la ciutadania prestacions cada vegada més òptimes i satisfactòries.

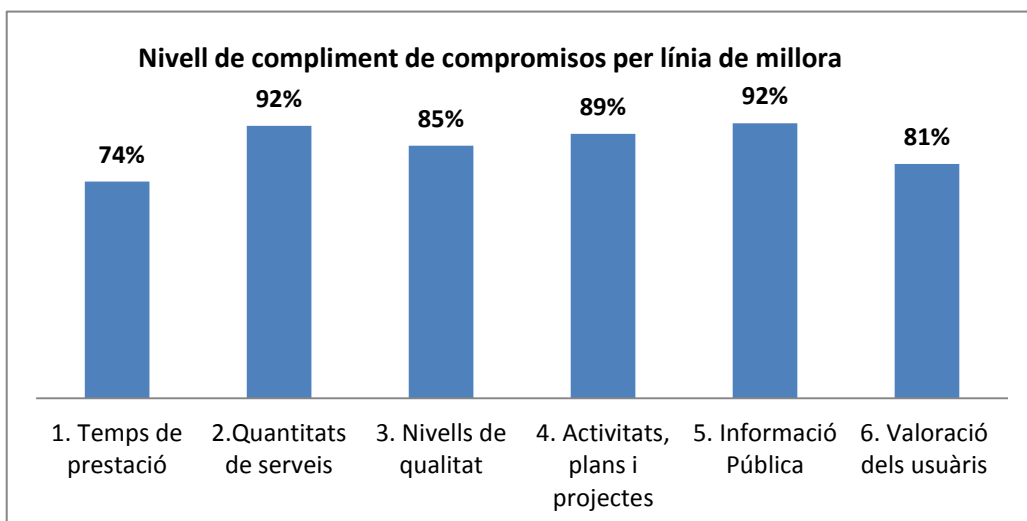
Les línies estratègiques de millora són les següents:

Línia de millora 1	Temps d'atenció, resposta, gestió i prestació dels serveis
Línia de millora 2	Quantitat de serveis prestats
Línia de millora 3	Qualitat en la prestació
Línia de millora 4	Activitats, plans i projectes específics a oferir
Línia de millora 5	Informació pública sobre els serveis
Línia de millora 6	Valoració dels usuaris i usuàries a les enquestes de satisfacció

A continuació s'inclouen les gràfiques i la taula que resumeixen els aspectes quantitius més rellevants de la relació entre Cartes i línies de millora. La informació completa figura a l'**Annex 3**.



*Aquests percentatges han estat calculats sobre el total de compromisos. Però, en aquest cas, el total de compromisos tingut en compte no ha estat 312 compromisos sinó 320. Concretament, s'han desglossat 8 compromisos que tenen més d'un indicador i que pertanyen a línies de millora diferents. Veure el detall a l'Annex 4.



*Percentatges calculats sobre el total de compromisos per cada línia de millora

Taula 2

Línies de millora per Carta de Serveis

	Compromisos	Línies de millora						Compromisos desglossats*	
		1. Temps de prestació	2. Quantitat de serveis	3. Nivells de qualitat	4. Activitats, plans i projectes	5. Informació pública	6. Valoració dels usuaris		
Art contemporani Can Sisteré	3	2	1						
Arxiu administratiu	5	3				2			
Assumptes generals	3	2	1						
Biblioteques	11		2	3	4	2			
Cementiri	2	2							
Centre d'Informació i Recursos per a la Dona (CIRD)	2	1			1				
Centre cívics i casals	3	2	1			2	5	2	
Comerç, fires i disciplina de mercats	6		1		3	2			
Compres	5	4				1			
Comunicació	3		2		1				
Contractació	5	3	1			1			
Convivència	12	3	3	1	3	1	1		
Cooperació i solidaritat	6	1			3	1	2	7	1
Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats	6	4			2				
Educació	7	3			1	2	1	8	1
Escola de música	7					1	7		
Escoles bressol municipals	6		1			4	1		
Esports	7	2	1	2		1	1		
Gabinet d'Alcaldia	7			4		3			
Gabinet d'acció territorial	5					5			
Gabinet de planificació i organització	5	1	2	2					
Gestió patrimonial	4	3					1		
Gestió tributària	4	3				1			
Gestió urbanística i habitatge	3	2		1					
Grameimpuls, SA	4	1				2	1		
Grameimpuls. Centre d'empreses	2	1					1		
Grameimpuls. Escola de restauració	3						3		
Grameimpuls. Foment empresarial	5	1	2				2		
Grameimpuls. Informació i orientació	4	2	1				1		
Grameimpuls. Intermediació laboral	4		2			1	1		
Gramimpuls. Centre de formació i treball La Ginesta	2						2		
Gramepark, SA	8	2	2			1	3		
Informació digital, redacció i documentació	3			1	1	1			
Intervenció	8	2		3	1	2			
Manteniment d'edificis	4		1		3				
Manteniment de la via pública	17	3	6	5		3			
Medi ambient i higiene ambiental	6	1	3	1			1		
Mercats	6	4	1		1				
Museu Torre Balldovina	4	2			2		2	6	2
Neteja i recollida de residus	11	2	8				1		
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	5	4					1		
Oficina Municipal d'Informació als Consumidors (OMIC)	5	3			1	1			
Parcs i jardins	2		1				1		
Planificació estratègica i govern obert	5			1	1	3			
Polícia local	12	5	5	1		1			
Promoció de ciutat i turisme	5				1	3	1		
Punt del voluntariat	4	1			1	1	2	5	1
Recaptació	2	1					1		
Recursos Humans	7	2	1		1	2	1		
Recursos i prestacions a les persones	4	1	1	1			1		
Recursos i prestacions de l'àrea d'urbanisme	3	1				1	1		
Relacions institucionals	7	1	1		1	3	1		
Salut pública i seguretat alimentària	11	3	3	2	4			12	1
Servei tècnic d'obres públiques	2	2							
Serveis jurídics	1	1							
Serveis socials municipals	8	2	4			2			
Sistemes d'informació	7	2	2	3					
Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	3			1	1	1			
Tresoreria	1	1							
Compromisos desglossats*									8
TOTALS	312	92	59	33	36	53	47		320
Percentatges		29	18	10	11	17	15		100

* El nombre de compromisos és 312 però es dona la circumstància que un mateix compromís pot tenir més d'un indicador i que poden pertànyer a línies de millora diferents. En aquests casos, el compromís es desglossa tantes vegades com indicadors tingui de diferents línies. Segons això, podem dir que hi ha 320 compromisos si els classifiquem per línies de millora. (veure **Annex 4**).

8. Anàlisi de resultats de les línia de millora

A continuació s'analitzen alguns aspectes de caràcter general dels resultats obtinguts a cada línia estratègica de millora.

Línia de millora 1. Temps de prestació

Cartes que els inclouen	46 (78%) ¹
Total de compromisos	92 (29%) ¹
Compromisos complerts	68 (74%) ²
Compromisos parcialment complerts	4 (4%) ²
Compromisos incomplerts	13 (14%) ²
Compromisos no avaluats	7 (8%) ²

1. Percentatges sobre el total de les Cartes i dels compromisos desglossats

2. Percentatges sobre el total de compromisos de la línia de millora 1

Reduir el temps de prestació dels serveis és la línia de millora que compta amb un major nombre de compromisos incorporats, concretament uns 92 compromisos que representa el 29% del total.

Es proposen millorar aquest aspecte de la gestió municipal unes 46 Cartes de Serveis, que representen el 78%. El seu nivell de compliment és del 74%.

Els indicadors mostren la importància que l'organització atorga a la reducció dels terminis d'atenció, gestió i prestació dels serveis, i bàsicament atenen al propòsit de reduir els temps de resposta de :

- Les peticions, demandes, queixes, consultes i sol·licituds rebudes
- L'atenció que s'ofereix
- Els tràmits i els procediments administratius
- La disponibilitat dels serveis
- La transmissió, derivació i requeriments de documentació
- La realització d'accions i serveis concrets
- El compliment dels terminis formalment establerts

Amb aquests propòsits es vol millorar l'agilitat dels serveis municipals, així com, la percepció que d'ells tenen els/les usuaris/àries. Per aconseguir-ho, es treballa en diferents projectes, com per exemple, la simplificació dels procediments administratius i el desenvolupament de l'administració electrònica.

Línia de millora 2. Quantitat de serveis prestats

Cartes que els inclouen	27 (46%) ¹
Total de compromisos	59 (18%) ¹
Compromisos complerts	54 (92%) ²
Compromisos parcialment complerts	1 (2%) ²
Compromisos incomplerts	3 (5%) ²
Compromisos no avaluats	1 (2%) ²

1. Percentatges sobre el total de les Cartes i dels compromisos desglossats
2. Percentatges sobre el total de compromisos de la línia de millora 2

Els compromisos inclosos en aquesta línia de millora vetllen pel manteniment i l'increment de la quantitat de prestacions que s'ofereixen a la ciutadania. Un total de 59 compromisos formen part d'aquesta línia, que representa un 18%. Les Cartes de Serveis que han incorporat aquest tipus de compromisos són 27, el 46%. El nivell de compliment és el 92%.

Concretament aquests compromisos mesuren la quantitat de serveis i activitats que s'han ofert al llarg de l'any 2018: exposicions, hores de servei, tallers, col·laboracions, inscripcions, accions comunicatives, convocatòries, formació, intercanvis, activitats per sectors poblacionals, grups de treball, sol·licituds ateses, expedients tramitats, intervencions, inspeccions, assistència, derivacions, assessoraments, respostes, reparacions, etc.

Bàsicament es tracta d'actuacions regularitzades, que es deriven de l'activitat ordinària i estructural dels serveis, i que es realitzen de manera habitual.

El propòsit general d'aquests compromisos és donar resposta, amb el major nombre possible de prestacions, a les múltiples necessitats bàsiques de la ciutadania. Per aconseguir-ho es treballa en l'optimització dels recursos humans, tècnics i econòmics, per garantir la cobertura prevista dels serveis. Aquests compromisos, i el seu nivell de compliment i incompliment, posen de manifest el nivell d'activitat i càrregues de treball que assumeixen els serveis.

Línia de millora 3. Nivells de qualitat

Cartes que els inclouen	17 (29%) ¹
Total de compromisos	33 (10%) ¹
Compromisos complerts	28 (85%) ²
Compromisos parcialment complerts	0 (0%) ²
Compromisos incomplerts	4 (12%) ²
Compromisos no avaluats	1 (3%) ²

1. Percentatges sobre el total de les Cartes i dels compromisos desglossats
2. Percentatges sobre el total de compromisos de la línia de millora 3

Els compromisos orientats cap a una millora de la qualitat de les prestacions municipals són 33 (10%) i han estat incorporats en 17 Cartes de Serveis (29%). El seu nivell de compliment és el 85%.

La qualitat de les administracions públiques és un camí de llarg recorregut i, en aquest sentit, podem dir que a l'Ajuntament de Santa Coloma es detecta una aptitud positiva per part dels/les responsables dels serveis. El fet d'incorporar objectius de qualitat a les seves Cartes denota que els/les gestors/ores municipals tenen interès en oferir prestacions considerant les expectatives de la ciutadania.

Així doncs, el factor "qualitat" ha estat incorporat a les Cartes de Serveis mitjançant compromisos que tenen en compte els següents paràmetres: que els serveis municipals s'adeqüin a les disposicions legals; que siguin consistents, permanents i oferts a tota la població; que s'ofereixin solucions o respostes efectives i ràpides; que l'atenció sigui eficient i el tracte agradable, respectuós i correcte; que els processos siguin àgils; que les instal·lacions siguin adequades; que no es produeixin errors ni

imprevistos significatius; que els terminis es compleixin; que els controls de qualitat interns i externs siguin favorables; que les queixes i els desacords es moderin, etc.

Per seguir avançant en aquesta línia de millora s'haurà d'insistir en la revisió i redisseny dels processos de treball, per garantir que es desenvolupin de manera correcte i amb els menors costos possibles. Aquest esforç i treball constant, sens dubte, incrementarà la confiança i la tranquil·litat dels/les usuaris/àries a l'hora d'interactuar amb l'Ajuntament.

Línia de millora 4. **Activitats, plans i projectes**

Cartes que els inclouen	20 (34%) ¹
Total de compromisos	36 (11%) ¹
Compromisos complerts	32 (89%) ²
Compromisos parcialment complerts	0 (0%) ²
Compromisos incomplerts	4 (11%) ²
Compromisos no avaluats	0 (0%) ²

1. Percentatges sobre el total de les Cartes i dels compromisos desglossats

2. Percentatges sobre el total de compromisos de la línia de millora 4

Els compromisos adquirits per donar compliment a la realització de determinades activitats, plans i projectes són 36, un 11% del total. Les Cartes que els han incorporat són 20, la qual cosa representa un 34% del total de les Cartes. El nivell de compliment és el 89%.

A diferència de la "Línia de millora 2. Quantitat de serveis prestats" (que mesura actuacions de tipus estructural), la línia 4 incorpora compromisos d'activitats específiques, condicionades moltes vegades per factors de caràcter conjuntural, pel disseny de polítiques concretes i/o per necessitats circumstancials de certs sectors de la població. Aquestes actuacions no tenen necessàriament caràcter regular.

Podem destacar, per exemple: la realització de terminades activitats, plans i projectes per a infants, joves, gent gran o col·lectius vulnerables, de caràcter cultural, esportiu, formatiu, sanitari, etc.; l'oferta d'activitats lligades als equipaments municipals (biblioteques, museu, teatre, auditori, centres cívics, escoles, etc.); la celebració de determinats certàmens; la realització de campanyes informatives i de sensibilització; la participació i suport a projectes d'altres organismes locals i supramunicipals, de caràcter públic i privat; la posada en marxa de nous serveis i prestacions, l'establiment d'acords per impulsar determinats plans d'acció, etc.

En aquest cas l'esforç de futur ha d'anar encaminat a ajustar cada vegada més aquestes activitats a les demandes i les necessitats de la ciutadania, practicant una escolta activa i analítica.

Línia de millora 5. Informació pública

Cartes que els inclouen	30 (51%) ¹
Total de compromisos	53 (17%) ¹
Compromisos complerts	49 (92%) ²
Compromisos parcialment complerts	0 (0%) ²
Compromisos incomplerts	3 (6%) ²
Compromisos no avaluats	1 (2%) ²

1. Percentatges sobre el total de les Cartes i dels compromisos desglossats

2. Percentatges sobre el total de compromisos de la línia de millora 4

Oferir informació actualitzada amb una periodicitat regular i per diferents canals institucionals; difondre aquesta informació de manera correcta i eficient; afavorir el ressò dels missatges i valors que milloren la convivència; utilitzar les avantatges tecnològiques actuals en l'àmbit de la comunicació; realitzar campanyes informatives i de sensibilització de manera regular; sectoritzar els/les destinataris/àries; atendre i respondre les peticions, suggeriments, queixes i agraïments de la ciutadania; celebrar reunions, assembles, fòrums i sessions obertes al públic per afavorir la participació; invertir esforços en l'elaboració d'informació i documentació clara, entenedora i comprensible; afavorir la publicacions de dades obertes i l'accés a la informació pública; vetllar per una web accessible; editar publicacions; elaborar memòries d'avaluació i indicadors de gestió; garantir una franja horària òptima per a l'atenció directa a la ciutadania, etc.

Totes aquestes accions, encaminades a oferir una informació pública correcta, han estat incorporades en forma de compromisos a les Cartes de Serveis, concretament a 30 Cartes (54%). Del conjunt de compromisos de tot el Catàleg, els compromisos relatius a la informació pública són 53 i representen un 17%. El seu nivell de compliment és del 91%.

Es tracta, per tant, d'una línia de millora rellevant, amb la qual es vol donar a conèixer a la ciutadania, de la manera entenedora i actualitzada, la informació relativa dels serveis que es presten.

Com podem veure, la comunicació institucional ocupa un lloc predominant en el nou model d'administració municipal i configura per a l'Ajuntament un servei més. En aquest sentit treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.

Línia de millora 6. Valoració d'usuaris/àries

Cartes que els inclouen	31 (53%) ¹
Total de compromisos	47 (15%) ¹
Compromisos complerts	38 (81%) ²
Compromisos parcialment complerts	0 (0%) ²
Compromisos incomplerts	1 (2%) ²
Compromisos no avaluats	8 (17%) ²

1. Percentatges sobre el total de les Cartes i dels compromisos desglossats

2. Percentatges sobre el total de compromisos de la línia de millora 6

Conèixer les valoracions que fan els/les usuaris/àries dels serveis que ofereix l'Ajuntament, de l'atenció rebuda, la informació disponible, l'assessorament ofert, la realització d'activitats concretes, la gestió prestades, la tramitació, les instal·lacions, la qualitat i la quantitat de prestacions, etc., és un altra via en la qual l'Ajuntament centra els seus esforços.

La raó és obvia: conèixer i valorar aquestes percepcions contribueix a avaluar i ajustar els serveis municipals a les demandes i expectatives de la ciutadania. Realitzar enquestes de satisfacció i utilitzar bústies que facilitin l'expressió de les opinions dels ciutadans són objectius en els què es treballa actualment i es potenciarà en els propers anys.

Aconseguir, d'altra banda, que la informació que aporten aquestes eines de percepció, de caràcter subjectiu, formin part d'un sistema d'informació més ampli que es complementin amb dades objectives (d'auditories i d'autoavaluacions), resultarà útil en el procés de millora constant dels serveis i en la presa de decisions.

Actualment es treballa, per exemple, en implementar aquest tipus d'enquestes en els serveis municipals bàsics. L'objectiu és disposar a mig termini d'un sistema de qüestionaris que aportin visió global d'aquests serveis, i que permetin obtenir sèries històriques homogènies per estudiar la seva evolució.

Actualment les Cartes que incorporen compromisos sobre la millora de la percepció dels/les usuàries són 31 (53%). Es disposa de 47 compromisos, que representen un 15 % del total, amb un nivell de compliment és el 81%.

9. Menció

Considerem oportú fer menció al treball realitzat pels 49 serveis/departaments/empreses municipals i pels/les 49 responsables de les Cartes Serveis que, durant tot l'any 2018, han vetllat pel compliment dels compromisos de qualitat adquirits. Hem de tenir en compte que aquests compromisos han estat seleccionats a iniciativa i elecció dels/les responsables, demostrant així una actitud proactiva en la millora continuada dels serveis municipals.

D'altra banda, és oportú considerar l'esforç minucios que s'ha realitzat a l'hora de confeccionar el present informe i que ha requerit bàsicament:

- l'elaboració i recollida dels indicadors per part de tots/es els/les responsables, i
- l'anàlisi de les dades i el seu tractament, realitzada, en aquest cas, pels membres del Gabinet de Planificació i Organització, amb col·laboració de la coordinadora tècnica del Programa de Transparència i Qualitat Democràtica.

En l'actualitat la metodologia utilitzada és bàsicament manual, i fora bo avançar progressivament en l'automatització de les dades d'aquest nou sistema de gestió.

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, publicat al BOPB l'1 d'abril de 2015.

Conclusions

Primer. Amb l'aprovació del Catàleg de Cartes de Servei l'Ajuntament ha establert una nova relació amb la ciutadania i ha assumit una sèrie d'obligacions ineludibles:

- Aportar informació actualitzada dels serveis que ofereix
- Complir determinats compromisos de qualitat en les seves prestacions
- Donar compte regularment del compliment dels compromisos
- Dissenyar processos de millora per evitar incompliments

Per tant les Cartes configuren un sistema de gestió per compromisos que va més enllà del compliment de les obligacions legals, i que orienta l'organització cap a la satisfacció ciutadana i el benestar general.

A més, les Cartes funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tots els membres de l'organització, i permet compartir la missió corporativa, els objectius comuns i els valors professionals.

Segon. El Catàleg de Serveis de l'Ajuntament configura un dels més destacats del nostre entorn, tant pel que fa a la quantitat de Cartes, com a la seva adequació a les directrius establertes a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Tercer. Transcorregut el primer any de vigència simultània de les 56 Cartes de Serveis (2018), correspon iniciar el procés de rendició de comptes davant el Ple municipal, la ciutadania i el col·lectiu de treballadors/ores municipals. Aquest procés haurà d'incorporar diferents accions de difusió a través dels mitjans de comunicació institucionals, entre les quals destaca l'elaboració d'una memòria divulgativa que faciliti la comprensió de les dades.

Quart. La gestió de les Cartes de Serveis realitzada durant l'any 2018 es valora positivament. El nivell de compliment dels seus compromisos és del 83% i el de l'incompliment el 9%. Un 2% dels compromisos s'han complert parcialment i un 5% no han estat avaluats (per dificultats amb els instruments de mesura, l'eliminació dels compromisos per canvis en la programació de treball, les incorreccions detectades en les seves formulacions, etc.).

Cinquè. Les línies estratègiques de millora a les quals responen els 312 compromisos de les 56 Cartes són:

- Línia de millora 1. **Temps** de prestació
- Línia de millora 2. **Quantitats** de serveis prestats
- Línia de millora 3. **Qualitat** de la prestació
- Línia de millora 4. **Activitats, plans i projectes** a oferir
- Línia de millora 5. **Informació pública** sobre els serveis
- Línia de millora 6. **Valoració** dels/les usuaris/àries

Aquestes línies defineixen l'estratègia actual i futura de l'organització en el procés de transformació i millora. L'Ajuntament treballa en elles de manera continuada i equilibrada, amb l'objectiu de garantir unes prestacions més òptimes i satisfactòries.

Sisè. Per tot això, es proposa retre compte al Ple municipal de les següents consideracions:

Primer. Donar compte del compliment dels compromisos de les 59 Cartes de Serveis de l'Ajuntament durant l'any 2018.

Segon. S'elaborarà, en el termini màxim d'un mes, una memòria divulgativa per facilitar la comprensió de les dades, i es publicaran la memòria i l'informe tècnic als diferents mitjans de comunicació institucional (web municipal i intranet).

Tercer. Es valora positivament els resultats de compliment dels compromisos de les Cartes de Serveis (83% dels compromisos complerts, 2% parcialment complerts, 9% incomplerts i 5% no avaluats).

Santa Coloma de Gramenet, 26 de febrer de 2019

Carme Moraira Reina
Tècnica del Gabinet de Planificació i Organització

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