



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 25 de març de 2019, consta l'acord següent:

4 - ALCALDIA [Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat] - Donar compte del compliment dels compromisos de les Cartes de Serveis durant l'any 2018.

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 implantar un sistema de gestió per compromisos basant en l'elaboració d'un Catàleg de Cartes de Serveis i, com a fruit d'un procés de treball en el què van participar responsables tècnics/iques i polítics/iques, es 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:

- Aportar informació actualitzada dels serveis que ofereix l'Ajuntament
- Adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de millora de qualitat dels serveis municipals, més enllà de les obligacions legals, en base a les capacitats i potencialitats de l'organització.
- Donar compte, un cop l'any, del nivell de compliment dels compromisos adquirits
- Introduir mesures correctores per evitar possibles incompliments de compromisos en el futur

Les Cartes de Serveis, per tant, no només són documents que descriuen els serveis que presta l'Ajuntament sinó que, sobre tot, configuren una eina de millora continua de la gestió i organització municipal. Functionen també com un projecte col·lectiu que engloba tots els membres de l'organització, i que permet compartir la missió corporativa, els objectius comuns i els valors professionals.

2. Les fases d'aprovació del Catàleg de Cartes de Serveis 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

3. 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 al Ple del 3 d'abril de 2018.

L'any 2018, per tant, és el primer any en 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.

4. 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 (veure informe adjunt).

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

5. 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. La valoració dels resultats obtinguts és favorable i positiva tenint en compte els següents resultats:

Cartes	59
Compromisos	312
Complerts	83%
Complerts parcialment ¹	2%
Incomplerts ²	9%
No avaluats ³	5%
Indicadors⁴	353
Complerts	85%
Incomplerts	10%
No avaluats ³	6%
Cartes que han complert tots els seus compromisos	30 (51%)
Mitjana de compromisos per Carta	5
Mitjana d'indicadors per Carta	6

1. Entem per *compromisos parcialment complerts* aquells que tenen assignats dos o més indicadors i, com a mínim, un d'ells s'ha incomplert.

2. Les principals causes dels incompliments dels compromisos són les següents:

- Falta de personal, incapacitats 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 de informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtic, etc.).
- Altres causes alienes als serveis.

En cas d'incompliments s'especifiquen: les causes, queixes, accions de millora i dates d'implementació.

3. Compromisos i indicadors no avaluats per diferents motius: dificultats amb els instruments de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la seva formulació, etc.



4. El nombre d'indicadors és superior al de compromisos perquè un mateix compromís pot tenir associat un o més indicadors com a instruments de mesura.

7. Els compromisos de les Cartes responen bàsicament a 6 línies bàsiques de millora que defineixen l'estratègia de transformació de l'organització municipal. Són línies d'actuació en les què l'Ajuntament fa especial incidència i hi dedica esforços, temps i recursos, per a la millora dels serveis municipals. Aquestes línies són les següents:

- Línia 1. **Temps** de prestació
- Línia 2. **Quantitat** de serveis prestats
- Línia 3. Nivells de **qualitat**
- Línia 4. **Activitats**, plans i projectes
- Línia 5. **Informació** pública
- Línia 6. **Valoració** d'usuaris/àries

La següent taula ofereix informació resumida de la interacció entre les Cartes de Serveis i les línies de millora.

	Nombre de Cartes	Compromisos adquirits ¹	Grau de compliment ²
Línia 1. Temps de prestació	46 (78%)	92 (29%)	74%
Línia 2. Quantitat de serveis prestats	27 (46%)	59 (18%)	92%
Línia 3. Nivells de qualitat	17 (29%)	33 (10%)	85%
Línia 4. Activitats , plans i projectes	20 (34%)	36 (11%)	89%
Línia 5. Informació pública	30 (51%)	53 (17%)	92%
Línia 6. Valoració d'usuaris/àries	31 (53%)	47 (15%)	81%

1. Percentatges sobre el total de compromisos de totes les Cartes

2. Percentatges sobre el total de compromisos de cada línia de millora

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.

Per tot això, es dóna compte al Ple de les següents consideracions:

Primer - Grau de compliment dels compromisos de les 59 Cartes de Serveis de l'Ajuntament durant l'any 2018, segons consta a l'informe adjunt.

Segon - Elaboració d'una memòria divulgativa, en el termini màxim d'un mes, per facilitar la comprensió de les dades. Tant la memòria com l'informe tècnic es publicaran als diferents mitjans de comunicació institucional (web municipal i intranet), amb les limitacions establertes a l'art. 50 de la Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General.



Tercer - Valoració positiva dels resultats de compliment dels compromisos de les Cartes de Serveis (83% dels compromisos complerts, 2% parcialment complerts, 9% incomplets i 5% no avaluats)."

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, 27 de març de 2019

Vist i Plau
L'alcalde

Núria Parlon Gil

