



Secretaria General

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 28 de juny de 2021, consta l'acord següent:

12 - TINÈNCIA D'ALCALDIA D'ECONOMIA, SERVEIS INTERNS, TREBALL, UNIVERSITATS, INNOVACIÓ I TRANSPARÈNCIA [Servei de Planificació i Organització] - Donar compte del grau de compliment dels 364 compromisos de qualitat de les 58 Cartes de Serveis de 2020.

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

"Fets

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

- Facilitar informació pública veraç i actualitzada dels serveis
- Complir determinats compromisos i estàndards de qualitat en les seves prestacions
- Donar compte regularment del compliment dels compromisos
- Dissenyar processos de millora per evitar incompliments futurs

Les Cartes, per tant, 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 qualitat, la satisfacció ciutadana i el benestar general. A més, les Cartes funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tota l'organització, i permet compartir la missió corporativa, els objectius comuns i els valors professionals.

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

Actualment ha rebut els següents reconeixements públics:

- Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut atorgat al mes de juny de 2020, pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).
- Accèssit en la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat, de la 5a edició dels Premis Alfons Ortuño, de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, en el mes de març de 2021.

Tercer - Les 58 Cartes del Catàleg van ser aprovades pel Ple municipal en tres fases entre els anys 2016 i 2017, i el seu contingut s'ha actualitzat en dues sessions de Ple l'any 2019.

Quart - Les Cartes incorporen l'obligació de retre comptes del nivell de compliment dels compromisos amb una periodicitat anual (primer semestre posterior a l'any evaluable). La 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 informar la ciutadania, el Ple i els treballadors i treballadores municipals dels resultats dels compromisos adquirits.

Per tant, transcorregut l'any 2020, correspon retre comptes dels resultats obtinguts. L'informe adjunt a l'expedient recull el detall dels resultats dels compromisos del Catàleg. Aquest informe es publicarà al web municipal i a la Intranet, després de retre comptes al Ple municipal.



Secretaria General

Cinquè - L'any 2020 les Cartes incorporaven 364 compromisos, dels quals el 73% s'ha complert, el 16% s'ha incomplert i l'11% no s'ha avaluat.

Sisè - Els resultats obtinguts indiquen que els estàndards de qualitat de les Cartes de 2020 respecte l'any 2019 han disminuït: els compliments han baixat un 9%, els incompliments han augmentat un 6% i els compromisos no avaluats han augmentat un 3%.

El motiu principal d'aquests resultats ha estat l'impacte de la pandèmia de la COVID-19 en la gestió municipal, donat que:

1. Determinats serveis i activitats es van suspendre durant el confinament.
2. Els equips responsables van haver de destinar part dels seus esforços a la implantació del *Pacte Local per a la reconstrucció social, econòmica i cultural de Santa Coloma de Gramenet*, un projecte de 106 mesures anti-covid. Cal dir que, com a prova d'aquest esforç, en el mes de març de 2021, el 55% de les mesures del Pacte Local estava en marxa i el 45% s'havia implementat satisfactòriament.

Setè. Altres causes dels incompliments dels compromisos de les Cartes han estat les següents: a) falta de personal per incapacitats temporals dels membres dels equips, jubilacions i mobilitat de la plantilla; b) càrregues de treball en moments puntuals; c) dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtics, etc.); i d) altres motius aliats als serveis. Quan es produeixen incompliments s'identifiquen les causes, les accions de millora que cal implantar i les dates d'implementació.

Altres motius que han impedit avaluar l'11% dels compromisos són: dificultats amb els instruments de mesura, supressió per canvis en la programació de treball, incorreccions en la formulació de compromisos i càrregues de treball.

Vuitè - Cadascun dels 364 compromisos de les Cartes responen a una de les sis línies que defineixen l'estratègia de millora continua de l'organització municipal. Són línies d'actuació en les quals els serveis estan fent especial incidència, tot dedicant-hi esforços, temps i recursos per a la millora de les prestacions. Aconseguir l'equilibri entre totes elles permetrà oferir a la ciutadania unes prestacions cada vegada més òptimes i satisfactòries.

Les línies estratègiques de millora són les següents:

- Línia de millora 1. Temps de prestació dels serveis
- Línia de millora 2. Quantitat de serveis prestats
- Línia de millora 3. Qualitat de la prestació
- Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes oferts
- Línia de millora 5. Informació pública sobre els serveis
- Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries

Novè - La línia amb major nombre de compromisos és la Línia 1. Temps de prestació (27%), la qual cosa indica que l'organització municipal atorga especial importància al compliment dels terminis en la tramitació de procediments administratius i en l'atenció a les demandes ciutadanes.

La línia amb menor nombre de compromisos és la Línia 3. Qualitat dels serveis (12%), tot i que cal tenir en compte que és el conjunt de les 6 línies de millora les que incideixen directament en els estàndards de qualitat dels serveis municipals.

Desè - La línia amb major nivell de compliment de compromisos és la Línia 5. Informació pública (86%), la qual cosa indica l'esforç realitzat per oferir informació a la ciutadania durant aquest any.



Secretaria General

En canvi, la línia amb menor grau de compliment és la Línia 4. Activitats, plans i projectes (56%) degut a la suspensió de determinades actuacions durant el confinament.

Onzè - Tot i que la implantació del sistema de Cartes de Serveis és relativament recent, es consolida com un sistema de gestió per compromisos per incidir positivament en la millora dels serveis.

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 364 compromisos de qualitat de les 58 Cartes de Serveis de 2020, i publicació posterior de l'informe d'avaluació al web municipal i a la Intranet.

Segon - Nou reconeixement públic rebut per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet el mes de març de 2021, pel treball de rendició de comptes de les Cartes de Serveis. Es tracta de l'Accèssit en la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat, de la 5a edició dels Premis Alfons Ortuño, de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya."

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, data de l'última signatura

Vist i Plau
L'Alcalde

El Secretari