



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informe

Rendició de comptes de les Cartes de Serveis 2020

Grau de compliment dels compromisos de qualitat

Servei de Planificació i Organització – Gerència

Data: 10 de maig de 2021

Índex

RESUM.....	3
Fets	5
1. Les Cartes de Serveis com a sistema de gestió per compromisos	5
2. Classificació de les Cartes	6
3. Aprovació de les Cartes	7
4. Actualització de continguts	8
5. Rendició de comptes, premis i reconeixements	9
6. Compliment dels compromisos de qualitat	10
7. Compliment de les línies estratègiques de millora	16
Fonament de dret	27
Conclusions	27

Annexos

- Annex 1. Taula de compliment per Cartes
- Annex 2. Taula de compliment per línies de millora estratègiques
- Annex 3. Taula de variació anual: 2018-2019-2020
- Annex 4. Índex de les fitxes de compliment
- Annex 5. Fitxes de compliment per Cartes
- Annex 6. Compliment per línies de millora

RESUM

L'any 2020 el Catàleg es composava de **58 Cartes de Serveis**
i **364 compromisos**, 19 més que en 2019.

Grau de compliment:

73% dels compromisos complerts ▪ **16%** incomplerts ▪ **11%** no avaluats

Respecte l'any 2019:

- Els complerts han disminuït un 9%
- Els incomplerts han augmentat un 6%
- Els no avaluats han augmentat un 3%

La **COVID-19** ha estat el principal motiu
del 80% dels compromisos incomplerts
i del 20% dels no avaluats.

La pandèmia ha condicionat en la mesura que:

1. Alguns serveis i activitats previstes es van suspendre durant el confinament.
2. Els equips gestors van compatibilitzar la gestió de les Cartes amb la implantació de les 106 mesures del Pacte Local anti-Covid. Al març de 2021, el 55% de les mesures estaven en marxa i el 45% havien finalitzat.

Altres motius dels incompliments:

- a) falta de personal, 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 i d) altres motius aliens als serveis.

Altres motius que han impedit avaluar alguns compromisos:

- a) dificultats amb els instruments de mesura; b) supressió per canvis en la programació de treball; c) incorreccions en la formulació de compromisos i d) càrregues de treball.

Cadascun dels 364 compromisos de qualitat de les Cartes responen a una de les **6 línies estratègiques de millora de la gestió municipal**:

- Línia 1. **Temps** de prestació
- Línia 2. **Quantitat** de serveis
- Línia 3. **Qualitat** dels serveis
- Línia 4. **Activitats**, plans i projectes
- Línia 5. **Informació** pública
- Línia 6. **Valoració** de les persones usuàries

En 2020 la **línia amb major nombre de compromisos** ha estat la Línia 1. Temps de prestació (27%), la qual cosa mostra l'especial importància que s'atorga al compliment dels terminis dels procediments administratius i en l'atenció ciutadana.

La **línia amb menor nombre de compromisos** ha estat la Línia 3. Qualitat dels serveis (12%), tot i que és el conjunt de les sis línies les que incideixen directament en la qualitat.

La **línia amb major nivell de compliment** ha estat la Línia 5. Informació pública (86%), la qual cosa indica l'esforç realitzat en 2020 per oferir informació a la ciutadania.

La **línia amb menor nivell de compliment** ha estat la Línia 4. Activitats, plans i projectes (56%) degut a la suspensió de determinades actuacions durant el confinament.

Les Cartes configuren el **sistema de gestió per compromisos** de l'Ajuntament i orienta l'organització cap a la satisfacció ciutadana i el benestar general.

La rendició de comptes de les Cartes 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, març de 2021.

Fets

1. Les Cartes de Serveis com a sistema de gestió per compromisos

L'any 2016 l'Ajuntament va decidir implantar un sistema de gestió per compromisos basat en l'elaboració d'un Catàleg de Cartes de Serveis.

Les Cartes descriuen els serveis municipals i determinen els estàndards de qualitat de les seves prestacions, mitjançant l'adquisició de determinats compromisos.

En 2020 l'Ajuntament disposava de **58 Cartes**, totes elles redactades segons les 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 són els següents:

- **Donar a conèixer a la ciutadania els serveis públics que presta l'Ajuntament:** dades d'identificació (responsables, adreces, telèfons,...), condicions d'accés, formes de participació en la seva millora, drets i deures de les persones usuàries, etc.
- **Adquirir davant la ciutadania un conjunt de compromisos de qualitat**, més enllà de les obligacions legals, en base a les capacitats i potencialitats de l'organització. L'assumpció d'aquests compromisos respon a la voluntat de millorar la qualitat de les prestacions municipals i d'atendre cada dia en millors condicions les necessitats de la ciutadania.
- **Avaluar el compliment dels compromisos adquirits** i publicar, un cop l'any, els resultats obtinguts. L'anàlisi dels resultats permet detectar els encerts i els desencerts de la gestió municipal, i introduir progressivament mesures correctores per millorar els resultats futurs.

Les Cartes de Serveis, per tant, no són només uns documents que descriuen els serveis que presta l'Ajuntament sinó que, sobretot, **configuren una eina de millora contínua de la gestió i l'organització municipal**. A més, funcionen com un projecte col·lectiu que engloba tots els membres de l'organització i permet compartir la missió corporativa, els objectius i els valors comuns.

2. Classificació de les Cartes

El Catàleg conté tres tipologies de Cartes:

- Les **externes**, dels serveis dirigits als conjunt de la ciutadania.
- Les **internes**, dels serveis destinats al personal de l'Ajuntament per facilitar l'exercici de les seves funcions.
- Les **mixtes**, dels serveis destinats a la ciutadania i al personal municipal.

Les Cartes s'ordenen per ordre alfabètic i també pels blocs temàtics que classifiquen els serveis de l'Ajuntament al web municipal:

- 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
- Cartes de suport intern

Veure *Annex 4* o el següent enllaç:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-de-cartes-de-serveis/>

3. Aprovació de les Cartes

Com a conseqüència del seu caràcter reglamentari, fins ara **les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:**

- 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal
- 2) Període d'informació pública
- 3) Aprovació definitiva del Ple amb resolució d'al·legacions
- 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal

Les diferents fases d'aprovació de Cartes de Serveis han estat les següents:

	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
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	20 de març de 2018
III Fase: 2 Cartes de serveis	6 de novembre de 2017	20 de març de 2018

Aquesta informació es consultable des del web municipal:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/fases-daprovacio/>

4. Actualització de continguts

Segons estableix l'acord de Ple de data 22 de juliol de 2019 (aprovat definitivament el 2 de desembre de 2019), **les Cartes aprovades formalment poden ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut.**

Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es segueix el procediment descrit a l'apartat anterior, i la seva tramitació es fa durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entren en vigor a començament de l'any següent.

Entenem com a **canvis substancials** aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos i objectius, 3) els drets i deure de la ciutadania, i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Quan els canvis a introduir no afecten aquests apartats són **canvis no substancials** i s'incorporen directament a les Cartes en el moment en què es produeixin. Aquests canvis es publiquen al web municipal previ acord de la tinença d'alcaldia competent. Posteriorment, de l'esmentat acord es dona compte al Ple municipal.

Les actualitzacions de contingut que s'han aprovat fins ara són les següents:

		Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Aprovació de la modificació de l'apartat 10 relatiu a l'aprovació, actualització i retiment de comptes de les Cartes	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	Actualització de continguts de les Cartes per a l'any 2020.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

Més informació:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/actualitzacio-de-continguts/>

5. Rendició de comptes, premis i reconeixements

A l'apartat núm. 10, les Cartes incorporen l'**obligació de fer avaluació i retiment de comptes** del compliment dels seus compromisos amb periodicitat anual.

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 principal informar dels resultats obtinguts a la ciutadania, al Ple i al personal municipal.

Les sessions de Ple en les quals s'ha retut omptes són:

- Resultats de 2017: el 3 d'abril de 2018
- Resultats de 2018: el 25 de març de 2019
- Resultats de 2019: el 13 de juliol de 2020

El present informe té com objectiu informar dels resultats de compliment dels compromisos de 2020 i formarà part del corresponent expedient de rendició de comptes del Ple municipal del mes de maig de 2021. També es publicarà al web municipal i a la Intranet.

Hem de dir que el treball realitzat fins ara de rendició de comptes realitzat de les Cartes de Serveis ha rebut **els següents premis i reconeixements públics**:

- Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut, atorgat al 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, març de 2021.

Enllaços relacionats:

- Rendició de comptes
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>
- Premis i reconeixements
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/reconeixements-publics/>

6. Compliment dels compromisos de qualitat

L'any 2020 el Catàleg de Cartes de Serveis es composava de:

58	Cartes	364	Compromisos
----	--------	-----	-------------

L'any 2019 comptàvem amb 59 Cartes, però en 2020 es va eliminar la Carta de Serveis dels Centres d'Empreses de Grameimpuls, SA, i el seu contingut es va incorporar a la Carta de Serveis de Foment Empresarial.

Cal dir també que en 2020 **el nombre de compromisos ha augmentat en 19.**

El present apartat mostra el nivell compliment dels 364 compromisos de qualitat. Al llarg d'aquest estudi els compromisos s'han classificat de la següent manera:

- **Compromisos complerts**
- **Compromisos incomplerts**
- **Compromisos no avaluats**

Igualment s'incorporen dades comparatives de 2020 en relació als resultats de 2018 i 2019.

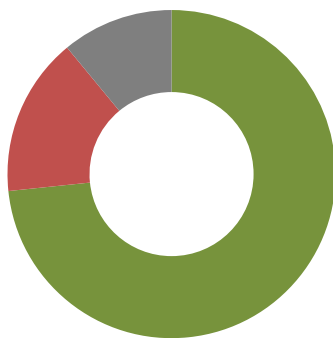
L'objectiu és conèixer la tendència dels resultats –encara incipient- i els canvis que s'observen en aquest període, per tal de replantejar possibles estratègies de millora continua als serveis municipals.

En l'anàlisi de la variació anual s'han obviat els resultats de 2017 donat que aquell any només s'havien aprovat les 31 Cartes de la I Fase, un 53% del Catàleg actual. La incorporació, per tant, d'aquesta informació parcial podria donar lloc a una interpretació esbiaixada. Amb tot, les dades de compliment de 2017 són consultables a l'informe d'avaluació d'aquell any.

Per ampliar la informació d'aquest apartat es pot consultar els següents annexos:

- *Annex 1. Taula de compliment de compromisos per Cartes i mapa de calor*
- *Annex 3. Taula de variació anual: 2018-2019-2020.*
- *Annex 5. Fitxes de compliment dels compromisos per Cartes*

A continuació es presenta una **síntesi dels resultats obtinguts.**

Cartes: 58 (100%)**Compromisos: 364 (100%)**

Compromisos	complets	267	73%
Compromisos	incomplets	57	16%
Compromisos	no avaluats	40	11%

Compliment

El 73% els compromisos s'han complert de manera satisfactòria durant l'any 2020, un any condicionat, pràcticament en la seva totalitat, per la pandèmia del coronavirus.

Incompliment i no avaluació de compromisos

El 16% dels compromisos s'han incomplert i l'11% no s'han avaluat.

La causa principal d'aquests resultats ha estat la pandèmia de la **COVID-19**. La declaració de l'estat d'alarma el 14 de març de 2020 ha afectat el grau de compliment i l'avaluació dels compromisos, tal com es mostra més endavant.

Altres causes dels incompliments:

- 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, etc.).
- Altres causes alienes als serveis.

En el cas dels compromisos incomplerts, les persones responsables de les Cartes especifiquen el següent:

- Causes
- Queixes rebudes
- Accions de millora per evitar futurs incompliments i
- Dates d'implementació de les accions de millora

Aquesta informació es pot consultar a l'Annex 5. *Fitxes de compliment dels compromisos per Cartes*.

Pel que fa als compromisos que no s'han pogut avaluar, **altres causes que han impedit la seva avaluació** són:

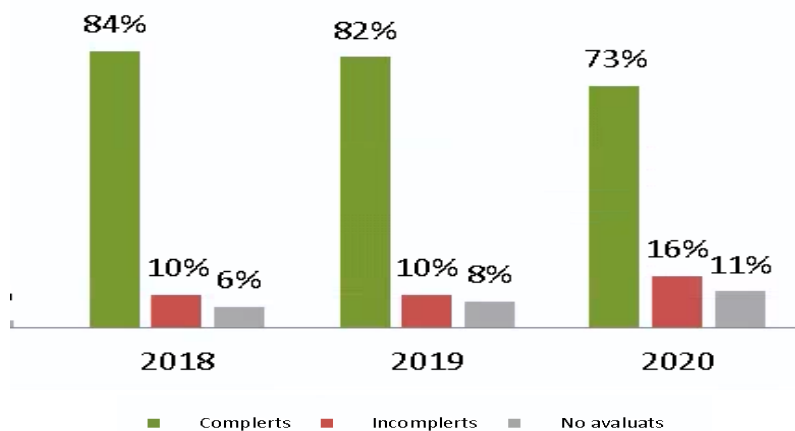
- Dificultats amb l'instrument de mesura
- Supressió per canvis en la programació de treball
- Incorreccions en la formulació dels compromisos
- Càrregues de treball.

Variació anual 2018-2019-2020

Si bé durant els anys 2018 i 2019 no es van detectar canvis considerables en el compliment dels compromisos, entre aquests anys i 2020 sí s'observen diferències significatives, justificades bàsicament per l'impacte de la COVID-19 en la gestió municipal.

Concretament, **en 2020 respecte l'any 2019**

- Ha disminuït un 9% el nivell de compliment
- Ha augmentat un 6% els incompliments
- Ha augment un 3% els compromisos no avaluats



Impacte de la COVID-19

És evident que la pandèmia ha representat una circumstància excepcional i sobrevinguda, amb greus conseqüències en tots els sectors socials i econòmics.

A l'Ajuntament **la pandèmia també ha afectat els estàndards de qualitat dels serveis municipals**, donat que no s'han pogut prestar en condicions de normalitat.

A continuació es mostren les dades bàsiques d'aquesta afectació i la manera en què l'Ajuntament ha fet front a la pandèmia.

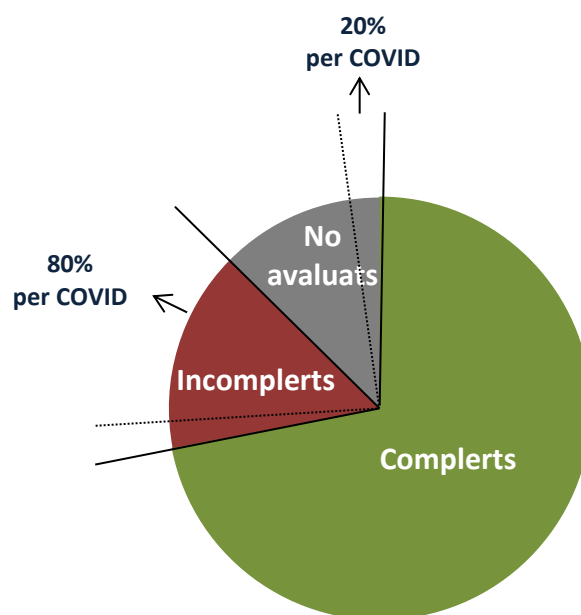
Dades rellevants

- a) La COVID-19 ha afectat de forma especialment destacada els incompliments dels compromisos de 2020: **un 80% dels incompliments ha estat motivat per la pandèmia.**

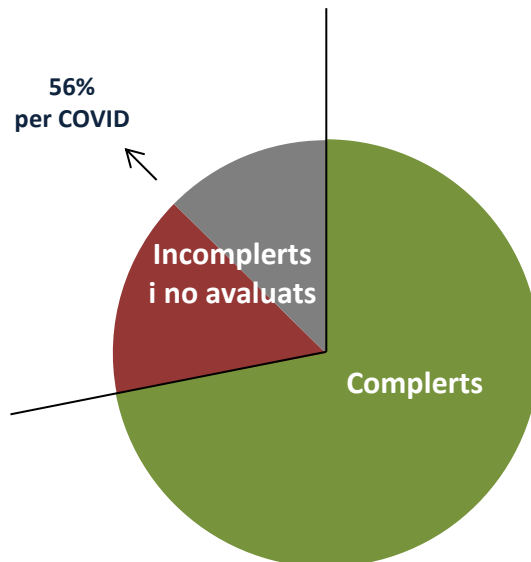
Els serveis no van complir determinats compromisos

- perquè algunes de les actuacions que estaven previstes es van suspendre durant el confinament, i
- perquè els equips municipals van assumir altres tasques prioritàries per fer front a la pandèmia.

En canvi, la COVID-19 ha afectat en menor mesura l'avaluació dels compromisos. **Dels compromisos que no s'han pogut avaluar, el 20% té com a principal motiu la pandèmia.**



- b) Si tenim en compte el conjunt dels compromisos incomplets i no avaluats, podem dir que el 56% tenen com a justificació les dificultats de gestió ocasionades per la COVID-19.



Incomplets i no avaluats: 97	dels quals 54 han estat motivats per la COVID-19	(56%)
	43 són incomplets (80%)	
	11 no s'han avaluats (20 %)	

- c) Els serveis més afectats per la COVID-19 han estat els següents:

Biblioteques		
Incomplets:	6	dels quals 6 han estat motivats per la COVID-19
Convivència		
Incomplets:	7	dels quals 6 han estat motivats per la COVID-19
Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats		
Incomplets:	3	dels quals 3 han estat motivats per la COVID-19
Escola de Música		
Incomplets:	4	dels quals 4 han estat motivats per la COVID-19
No avaluats:	7	dels quals 7 ha estat motivat per la COVID-19
Promoció de la ciutat i turisme		
Incomplets:	3	dels quals 3 han estat motivats per la COVID-19
No avaluats:	1	dels quals 1 ha estat motivat per la COVID-19
Obres públiques		
Incomplets:	3	dels quals 3 han estat motivats per la COVID-19

d) Alguns exemples de **serveis que han mantingut òptimament els nivells de qualitat** són:

Serveis interns	Serveis externs
Arxiu municipal	Cementiri
Compres	Centre d'informació i recursos dones
Contractació	Comerç, fires i disciplina de mercats
Gestió tributària	Educació
Informació digital	Esports
Intervenció	Grameimpuls, SA
Manteniment d'edificis	Gramepark, SA
Recaptació	Manteniment de la via pública
Relacions institucionals	Neteja i recollida de residus
Sistemes d'informació	Oficina d'informació i atenció ciutadania
	Polícia Local
	Punt del voluntariat
	Solidaritat i cooperació

Pacte Local per a la reconstrucció social, econòmica i cultural de Santa Coloma de Gramenet

Els resultats obtinguts indiquen que en 2020 **els estàndards de qualitat de les Cartes de Serveis han disminuït un 9%**. Hem vist que les raons d'aquest descens són les següents:

1. La suspensió de determinades activitats i serveis durant el període de confinament.
2. La dedicació dels equips municipals a noves necessitats sobrevingudes.

En aquest sentit, al juliol de 2020, l'Ajuntament va aprovar un projecte de 106 mesures anti-covid, que es van sumar als plans que l'Ajuntament estava implementant (Pla d'Acció Municipal, Cartes de Serveis i altres programes sectorials).

Aquest projecte anomenat *Pacte Local per a la reconstrucció social, econòmica i cultural davant la pandèmia de la COVID-19* va ser aprovat per unanimitat per part de totes les forces polítiques, i s'està implementant de manera conjunta, de la mà del teixit social, econòmic, polític i cultural.

El primer informe d'avaluació d'aquest Pacte Local mostrava que, en març de 2021, el 55% de les mesures estaven en marxa i el 45% s'havien implantat positivament.

Per tant, el compliment dels compromisos de les Cartes ha disminuït en 2020, però no es pot obviar l'esforç que **els responsables municipals van destinar aquell any a la implementació del pla anti-covid local**.

7. Compliment de les línies estratègiques de millora

La incorporació dels 364 compromisos de qualitat a les Cartes de 2020 va ser possible gràcies a un procés de reflexió en què cada Servei va valorar les seves capacitats i possibilitats de millora per l'any 2020.

Cadascun d'aquests compromisos correspon a una de les sis línies estratègiques de millora a les què els serveis donen prioritat i hi dediquen temps i esforços per garantir la millora continuada de les prestacions municipals.

Aquestes línies de millora són les següents:

1 TEMPS DE PRESTACIÓ Reduir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és la línia que més compromisos incorpora. Això demostra la importància que l'organització atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.	2 QUANTITAT DE SERVEIS Els compromisos inclosos en aquesta línia vetllen per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen al llarg de l'any. Són serveis que deriven de l'activitat ordinària de l'Ajuntament i que es realitzen amb regularitat: expedients, inspeccions, assistències, etc.	3 QUALITAT DELS SERVEIS Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els següents propòsits: que siguin cada vegada més efectius i àgils; que el tracte sigui respectuós; que no es produeixin errors significatius; i/o que el temps s'adeqüi als terminis previstos.
4 ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES Aquesta línia incorpora compromisos d'activitats que moltes vegades estan associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que, no tenen necessàriament caràcter de continuïtat, i que es planifiquen amb criteris programàtics.	5 INFORMACIÓ PÚBLICA Els compromisos d'aquesta línia estan dirigits a oferir a la ciutadania una informació sobre els serveis municipals cada vegada més entenedora, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.	6 VALORACIÓ DELS USUÀRIS Aquests compromisos volen impulsar la implementació d'enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per facilitar l'expressió de les valoracions de les persones usuàries. Sens dubte, conèixer aquestes percepcions ajuda a dissenyar serveis més ajustats a les necessitats ciutadanes.

Aquestes línies configuren l'estratègia de millora continuada dels serveis municipals. Aconseguir progressivament l'equilibri entre elles permetrà, a curt i mig termini, oferir a la ciutadania uns serveis cada vegada més òptims i satisfactoris.

Resultats per línies

a) Nombre de compromisos

Les línies amb **major nombre de compromisos** han estat les següents:

L1. Temps de prestació	97 (27%)
L2. Quantitat de serveis	66 (18%)

El nombre de compromisos de la resta de línies són:

L5. Informació pública	56 (15%)
L4. Activitats, plans i projectes	55 (15%)
L6. Valoració de persones usuàries	48 (13%)
L3. Qualitat dels serveis	42 (12%)

b) Nivell de compliment

Respecte l'any anterior, **han millorat** el nivell de compliment dues línies relacionades amb la gestió interna de l'Ajuntament:

L1. Temps de prestació	7%
L5. Informació pública	2%

És a dir, malgrat les dificultats de la pandèmia, el temps de prestació dels serveis ha millorat un 7% i la informació pública un 2%.

En canvi, les línies que **han disminuït** el grau de compliment estan relacionades bàsicament amb prestacions que s'ofereixen de manera directa a la ciutadania i que s'han vist afectades per la COVID-19. Inclouen activitats i serveis que s'han suspès durant el confinament o que no s'han prestat en condicions de normalitat.

L4. Activitats, plans i projectes	25%
L2. Quantitat de serveis	22%
L6. Valoració de persones usuàries	15%
L3. Qualitat dels serveis	13%

Un exemple: a la línia 6 sobre la valoració de les persones usuàries, el descens del 15% es justifica perquè en 2020 es van suspendre determinades enquestes de satisfacció inicialment previstes.

A continuació es mostren els resultats obtinguts a cada línia.

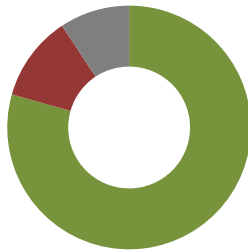
Aquesta informació està complerta i disponible als annexos:

- 2. *Taula de compliment de compromisos per línies de millora estratègiques*
- 3. *Taula de variació anual: 2018-2019-2020*

L1. Temps de prestació

Cartes amb compromisos L1: **39 (67%)**

Compromisos de la L1: **97 (27%)**

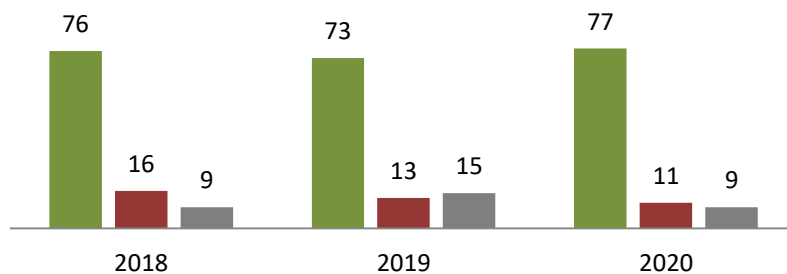


Compromisos	complets	77	79%
Compromisos	incomplets	11	11%
Compromisos	no avaluats	9	9%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	11	dels quals 6 han estat motivats per la COVID-19 (55%)	(30%)
No avaluats:	9	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19 (0%)	

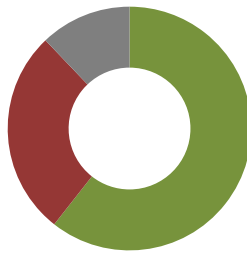
Variació anual



L2. Quantitat de serveis

Cartes amb compromisos L2: **30 (53%)**

Compromisos de la L2: **66 (18%)**

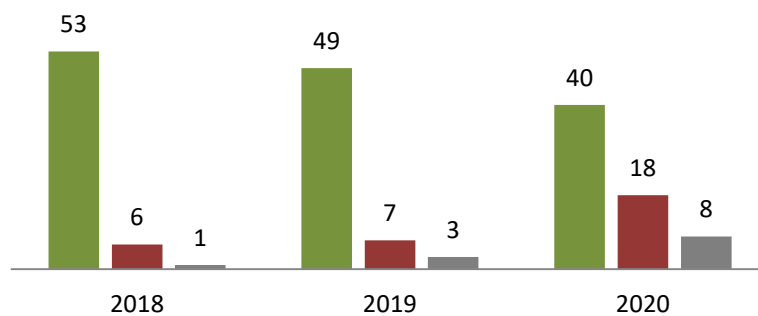


Compromisos	complets	40	61%
Compromisos	incomplets	18	27%
Compromisos	no avaluats	8	12%

Impacte de la COVID-19

Compromisos				
Incomplets:	18	dels quals 14 han estat motivats per la COVID-19	(78%)	(62%)
No avaluats:	8	dels quals 2 ha estat motivat per la COVID-19	(25%)	

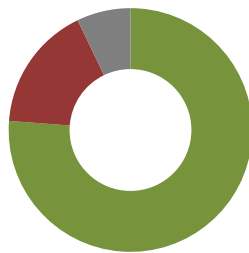
Variació anual



L3. Qualitat dels serveis

Cartes amb compromisos L3: 21 (36%)

Compromisos de la L3: 42 (12%)

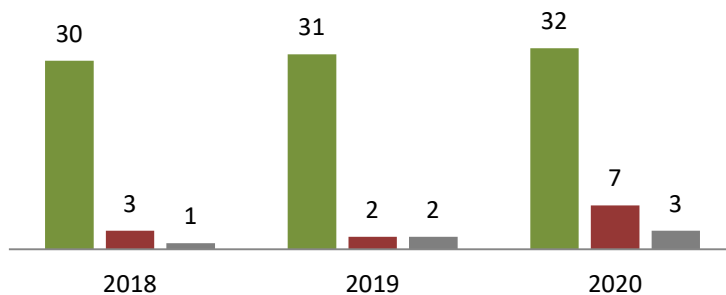


Compromisos	complets	32	76%
Compromisos	incomplets	7	17%
Compromisos	no avaluats	3	7%

Impacte de la COVID-19

Compromisos				
Incomplets:	7	dels quals 6 han estat motivats per la COVID-19	(86%)	(60%)
No avaluats:	3	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19	(0%)	

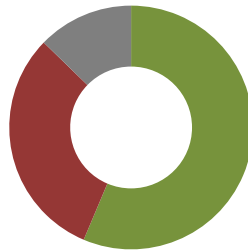
Variació anual



L4. Activitats, plans i projectes

Cartes amb compromisos L4: 23 (40%)

Compromisos de la L4: 55 (15%)

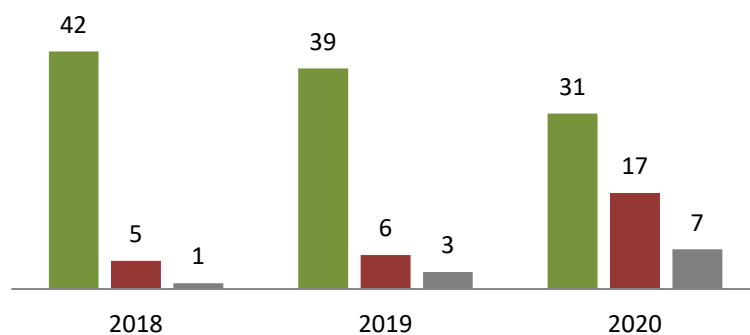


Compromisos	complets	31	56%
Compromisos	incomplets	17	31%
Compromisos	no avaluats	7	13%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	17	dels quals 13 han estat motivats per la COVID-19 (76%)	(54%)
No avaluats:	7	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19 (0%)	

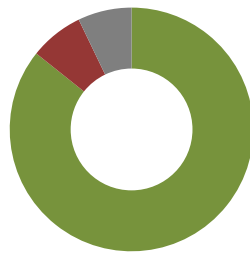
Variació anual



L5. Informació pública

Cartes amb compromisos L5: 30 (52%)

Compromisos de la L5: 56 (15%)

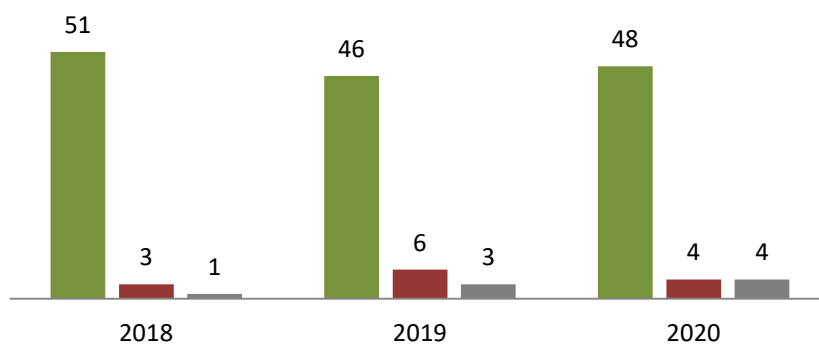


Compromisos	complets	48	86%
Compromisos	incomplets	4	7%
Compromisos	no avaluats	4	7%

Impacte de la COVID-19

Compromisos			
Incomplets:	4	dels quals 4 han estat motivats per la COVID-19 (100%)	(63%)
No avaluats:	4	dels quals 1 ha estat motivat per la COVID-19 (25%)	

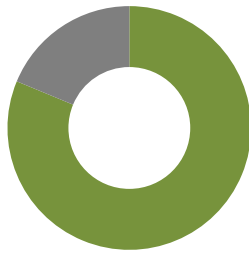
Variació anual



L6. Valoració de les persones usuàries

Cartes amb compromisos L6: 29 (50%)

Compromisos de la L6: 48 (13%)

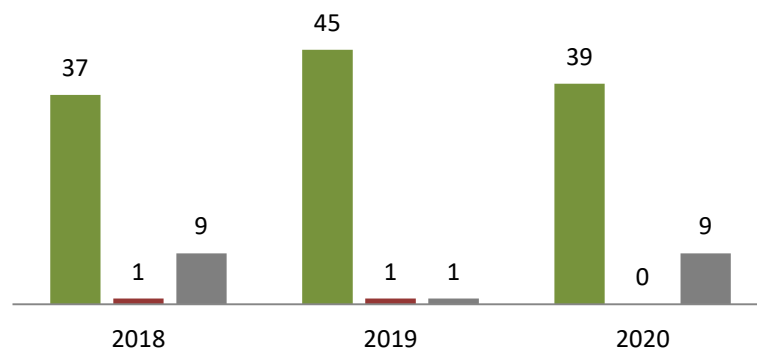


Compromisos	complets	39	81%
Compromisos	incomplets	0	0%
Compromisos	no avaluats	9	19%

Impacte de la COVID-19

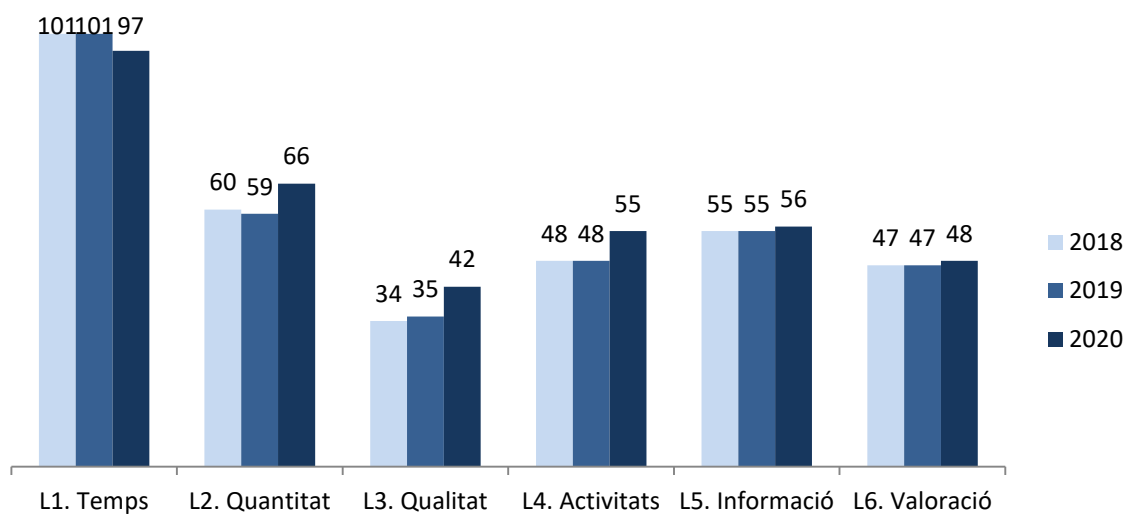
Compromisos				
Incomplets:	0	dels quals 0 ha estat motivat per la COVID-19	0%	(89%)
No avaluats:	9	dels quals 8 ha estat motivat per la COVID-19	89%	

Variació anual

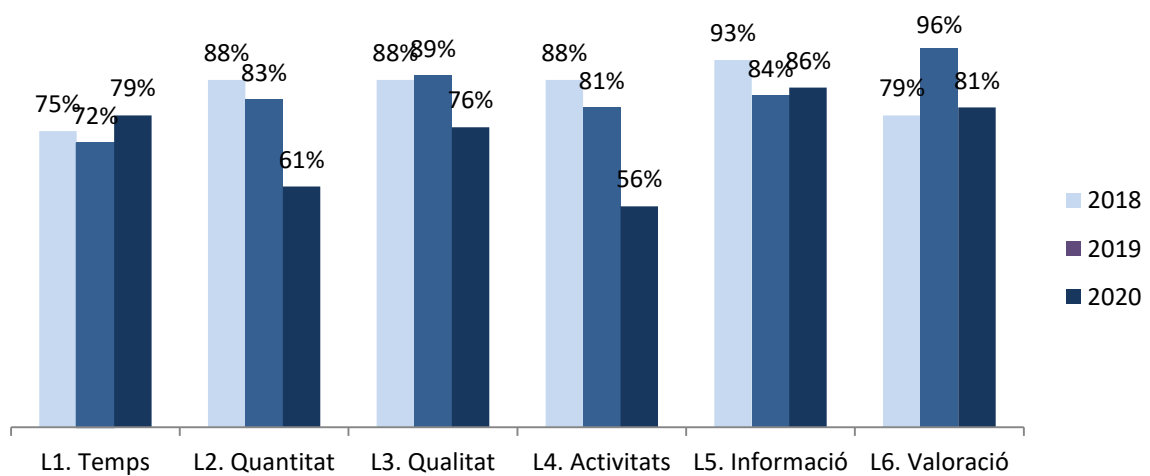


Per últim, les següents gràfiques mostren algunes dades comparatives de l'evolució de les línies de millora durant els anys de vigència de les Cartes de Serveis. La informació completa està disponible a l'Annex núm. 3. *Compliment de compromisos per línies de millora.*

Compromisos per línia



Compromisos complerts



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:

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

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 tota l'organització i que 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 de l'entorn, tant pel que fa a la quantitat de Cartes, com 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.

Ha rebut els següents **premis i 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, març de 2021.

Tercer. Les Cartes del Catàleg van ser aprovades pel Ple municipal en tres fases diferents entre els anys 2016 i 2017, i el seu contingut s'ha actualitzat en dues sessions de Ple en 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 avaluable). 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 del compliment dels compromisos adquirits.

Per tant, transcorregut l'any 2020, correspon retre comptes dels resultats obtinguts. El present informe recull el detall dels resultats dels 364 compromisos del Catàleg i serà publicat al web municipal i a la Intranet després de retre comptes al Ple municipal.

Cinquè. En 2020 les Cartes incorporaven **364 compromisos, dels quals 267 (73%) s'han complert, 57 (16%) s'han incomplert i 40 (11%) no s'han 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:

1. Determinats serveis i activitats es van suspendre durant el confinament.
2. Els equips responsables van destinar part dels seus esforços a afrontar les necessitats sobrevingudes que exigia la pandèmia.

En aquest sentit, l'Ajuntament va aprovar al juliol de 2020, el **Pacte Local per a la reconstrucció social, econòmica i cultural de Santa Coloma de Gramenet**, un projecte que incorporava 106 noves mesures anti-covid per respondre a la nova situació.

Per tant, els serveis van haver de compatibilitzar la implantació d'aquestes noves mesures, sobrevingudes i prioritàries, amb les tasques que estaven realitzant: els compromisos de qualitat de les Cartes, les accions del Pla d'Acció Municipal (PAM) i les actuacions d'altres plans i projectes sectorials.

Prova d'aquest esforç, en març de 2021, el 55% de les mesures del Pacte Local ja estaven en marxa i el 45% s'havia implantat satisfactòriament (font: Primer Informe d'avaluació del Pacte Local).

Setè. **Altres causes dels incompliments** dels compromisos de les Cartes han estat les següents: a) falta de personal 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 aliens 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 bàsicament a **6 línies que defineixen l'estratègia de millora continua de l'organització municipal**. Són línies d'actuació en les què els serveis estan fent especial incidència, tot dedicant-hi esforços, temps i recursos per a la millora de les prestacions municipals. Aconseguir l'equilibri entre totes elles permetrà oferir a la ciutadania 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 de la ciutadania.

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.

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. El present estudi incorpora una **anàlisi comparativa dels resultats dels anys 2018-2019-2020** de les Cartes, per conèixer la tendència –encara incipient- i els canvis que s’observen en aquest període, i replantejar possibles estratègies de millora continua als serveis municipals.

Dotzè. 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.

Per tot això, es proposa

1. Retre comptes al Ple municipal del grau de compliment dels 364 compromisos de qualitat de les 58 Cartes de Serveis de 2020, i publicar posteriorment aquest informe d’avaluació al web municipal i a la Intranet.
2. Informar del nou reconeixement públic que l’Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va rebre al 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.

L’any 2020 es va rebre el primer reconeixement: el Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut, en especial a les Cartes de Serveis, concedit pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

Santa Coloma de Gramenet, 10 de maig de 2021