

# CARTES DE SERVEIS

## Rendició de comptes 2022

Compliment dels compromisos de qualitat  
dels serveis municipals



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

# Contingut

**Resum executiu (pàg. 4)**

**1. Introducció (pàg. 7)**

**2. Sistema de gestió i rendició de comptes (pàg. 9)**

**3. Compliment dels 365 compromisos durant l'any 2022 (pàg. 15)**

**4. Contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)  
(pàg. 24)**

**Conclusions (pàg. 28)**

**Annex 1. Detall del compliment dels compromisos per Cartes**

# Resum executiu

# Resum executiu

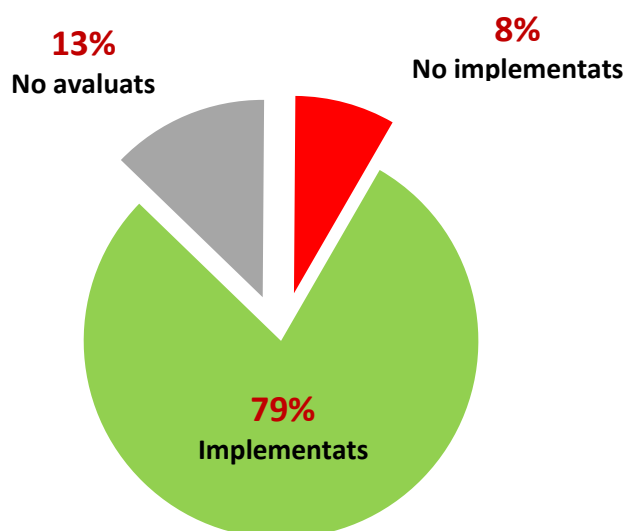
■ **58 Cartes** de Serveis implantades des de 2018

■ **365 compromisos** de qualitat que abarquen tots els serveis municipals

■ **6 eixos estratègics** de millora continua:

1. El temps de gestió de les prestacions municipals
2. La quantitat de serveis oferts
3. La qualitat dels serveis
4. El nombre d'activitats, plans i projectes
5. La informació pública que s'ofereix
6. La valoració de les persones usuàries

■ **Compliment dels compromisos**



- **El 69% dels compromisos (252) incideixen en l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides núm 16:** “Desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives”.
- **5 premis i reconeixements** atorgats per diferents organismes al Catàleg de Cartes de Serveis i la seva rendició de comptes.

# 1. Introducció



## 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 d'un seguit de compromisos públics.

En 2022, 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** són els següents:

- **Donar a conèixer a la ciutadania els serveis públics que presta l'Ajuntament i oferir informació sobre:** dades d'identificació dels serveis (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 conèixer el nivell d'implantació dels compromisos adquirits, els encerts i els desencerts de la gestió municipal. Amb aquesta informació s'introdueixen mesures correctores de manera progressiva per millorar els resultats futurs.

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

## **2. Sistema de gestió i rendició de comptes**



## Classificació de les Cartes

El Catàleg conté tres tipologies de Cartes:

- Les **externes**, que corresponen als serveis dirigits a la ciutadania.
- Les **internes**, dels serveis interns que s'executen per facilitar l'exercici de les funcions dels equips municipals.
- Les **mixtes**, dels serveis destinats a la ciutadania i al personal municipal.

Les Cartes s'ordenen per [ordre alfabètic](#) i pels [blocs temàtics](#) següents:

- 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

## Aprovació de les Cartes

Degut al seu caràcter reglamentari, **les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet s'han aprovat mitjançant el procediment següent:**

- 1) Aprovació inicial per part del Ple Municipal
- 2) Període d'informació pública
- 3) Aprovació definitiva del Ple Municipal 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
<b>I Fase: 31 Cartes de serveis</b>	28 de novembre de 2016	31 de març de 2017
<b>II Fase: 27 Cartes de serveis</b>	25 de setembre de 2017	20 de març de 2018
<b>III Fase: 2 Cartes de serveis</b>	6 de novembre de 2017	20 de març de 2018

Informació ampliada i consultable al web municipal:

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

## 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 es tramiten 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** els que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos i objectius, 3) els drets i els deures 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, es dona compte al Ple Municipal de l'esmentat acord.

Les actualitzacions de contingut aprovades fins ara són les següents:

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

## Rendició de comptes

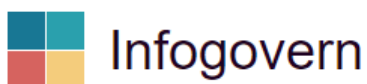
A l'apartat núm. 10, les Cartes incorporen l'**obligació de fer avaluació i retiment de comptes** del compliment dels seus compromisos amb periodicitat anual.

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.

Aquest informe d'avaluació és una de les accions de difusió pública que es porten a terme.

A més, per tal de facilitar la difusió de les dades en un format més interactiu i dinàmic, l'Ajuntament ha publicat **Infogovern, una plataforma de rendició de comptes** que incorpora les dades dels resultats de les Cartes de Serveis i d'altres plans municipals.

La web permet consultar, explorar i analitzar els resultat de la gestió anual de les Cartes i conèixer els principals indicadors associats als compromisos de qualitat. Feu ctrl+clic a la imatge per accedir-hi<sup>1</sup>.



---

<sup>1</sup> Alguns navegadors no permeten una visualització correcta del web.

## Premis i reconeixements

El Catàleg de Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el seu sistema de rendició de comptes han rebut **els premis i reconeixements públics següents**:

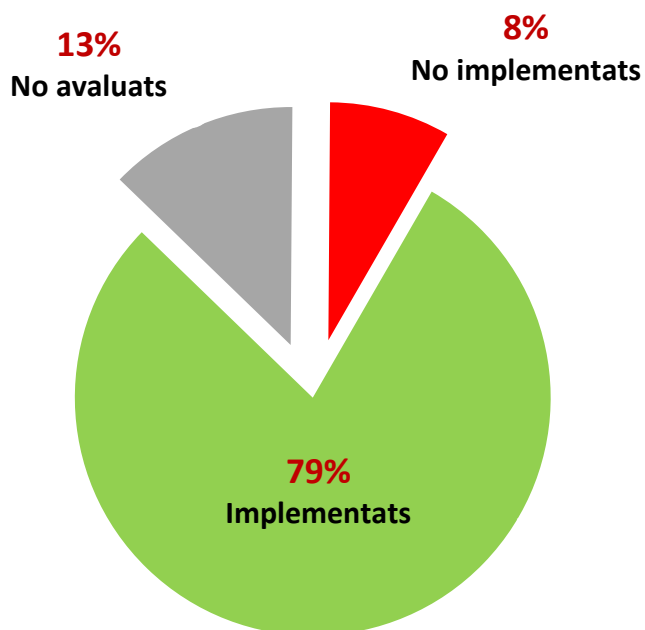
1. Finalista dels 'Premis XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021'.
2. Consideració de bona pràctica per part del 'Club de Innovación 2021'.
3. Accèssit en la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat, de la 5a edició dels Premis Alfons Ortuño, de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, març de 2021.
4. 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).
5. Reconeixement del Síndic de Greuges de Catalunya al seu informe de l'any 2017.

Enllaços relacionats:

- [Rendició de comptes](#)
- [Premis i reconeixements](#)

**3. Compliment  
dels 365 compromisos  
durant l'any 2022**

### 3. Compliment dels 365 compromisos durant l'any 2022



Gràfic 1

L'any 2022 el Catàleg de Cartes de Serveis es componia de 58 Cartes amb 365 compromisos de qualitat. En aquest capítol oferim informació dels resultats obtinguts amb la gestió municipal:

#### 1. Grau de compliment general (gràfic 1)

- **El 79% dels compromisos s'han complert** de manera satisfactòria.
- **El 8% dels compromisos no s'han implementat.** Les causes principals d'aquests incompliments són les següents:

- Dificultats de gestió per complir els terminis establerts.
  - Reestructuració dels equips de treball, incapacitats laborals temporals, jubilacions i mobilitat de la plantilla.
  - Acumulació de tasques i càrregues de treball en períodes determinats.
  - Dificultats a l'hora de desenvolupar la feina (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans tècnics, etc.).
  - Compromisos que han quedat desfasats perquè els objectius dels serveis s'han modificat.
  - Canvis en alguns procediments de treball després de la pandèmia.
  - Altres causes alienes als serveis.
- **El 13% dels compromisos no s'han avaluat** per diferents raons:
    - Dificultats amb l'instrument de mesura
    - Incorreccions en la formulació dels compromisos
    - Enquestes d'opinió als usuaris que tenen caràcter bianual i aquest any no estava previst realitzar-les.
    - Càrregues de treball o dificultats de gestió
    - Compromisos que han quedat desfasats perquè els objectius dels serveis s'han modificat.

## 2. Compliment per Cartes

A la taula 2 consta la relació de les Cartes, el nombre de compromisos de cadascuna i el seu nivell de compliment.

Podem observar el següent:

- El 45% de les cartes han complert el 100% dels seus compromisos.
- Totes les Cartes han complert com a mínim un compromís.
- Els compromisos de 5 Cartes no s'han avaluat



### **3. Evolució del compliment des de l'any 2018**

El gràfic 3 mostra els percentatges de compliment des de l'any 2018. En aquesta sèrie s'observa un descens en el compliment l'any 2020, com a conseqüència de la covid, i la recuperació dels nivells de qualitat dels serveis de l'Ajuntament l'any 2021. En canvi, en 2022 el compliment ha baixat degut a l'augment dels compromisos que no s'han pogut avaluar.

### **4. Compliment dels compromisos per eixos de millora**

Cadascun dels compromisos de les Cartes de Serveis correspon a un dels sis eixos de millora en què els serveis municipals estan treballant i donen prioritat per millorar la qualitat dels serveis. Aquests eixos són els següents:

#### **Temps de prestació**

Reducir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és l'eix que més compromisos incorpora. Això mostra la importància que l'organització municipal atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.

#### **Quantitat de serveis**

Els compromisos inclosos en aquest eix 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.

#### **Qualitat dels serveis**

Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els propòsits següents: 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.

#### **Activitats, plans i projectes**

Aquest eix incorpora compromisos d'activitats moltes vegades associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que no tenen, necessàriament, caràcter de continuïtat i que es planifiquen amb criteris programàtics.

### **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.

### **Valoració de les persones usuàries**

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.

Aquests eixos configuren l'estratègia de millora continuada dels serveis municipals. Aconseguir progressivament el seu equilibri permetrà, a curt i mig termini, oferir a la ciutadania uns serveis cada vegada més òptims i satisfactoris.

El gràfic 4 compara la quantitat de compromisos adquirits per eixos i anys. L'any 2022 s'observa una clara continuïtat dels eixos respecte l'any anterior. En termes generals, destaca el major nombre de compromisos concentrats, bàsicament, en tres eixos principals:

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Informació pública

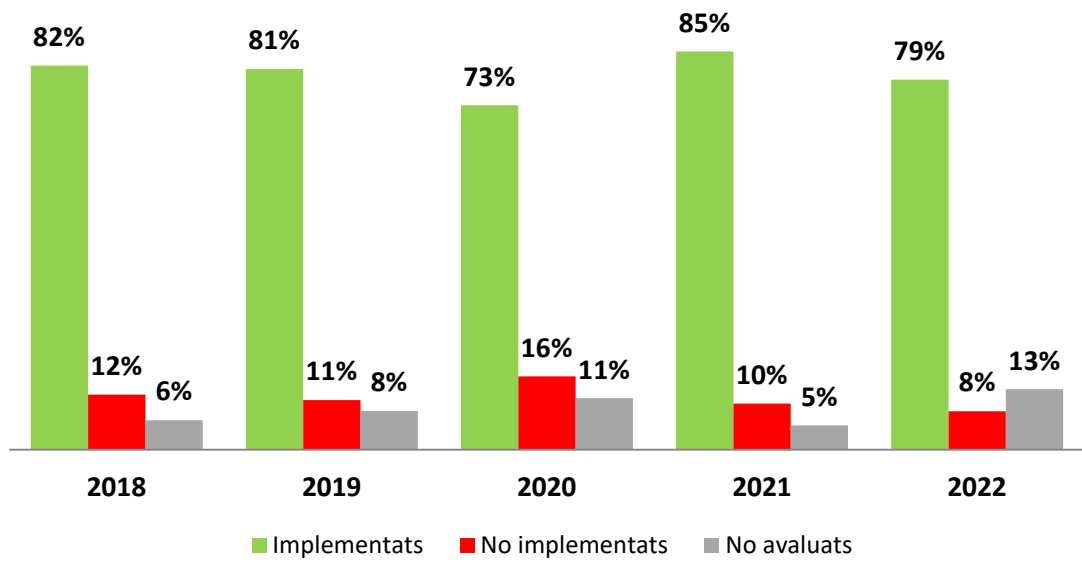
Així doncs, podem dir que l'Ajuntament concentra majors esforços en complir i reduir el temps de les seves prestacions, fomentar la quantitat dels serveis prestats i facilitar una informació pública adequada.

El gràfic 5 mostra el compliment dels compromisos classificats per eixos. Respecte l'any anterior 2021, en tots ells s'observa un descens del compliment excepte a l'eix 4. Activitats, plans i projectes que ha experimentat un augment.

Taula 2

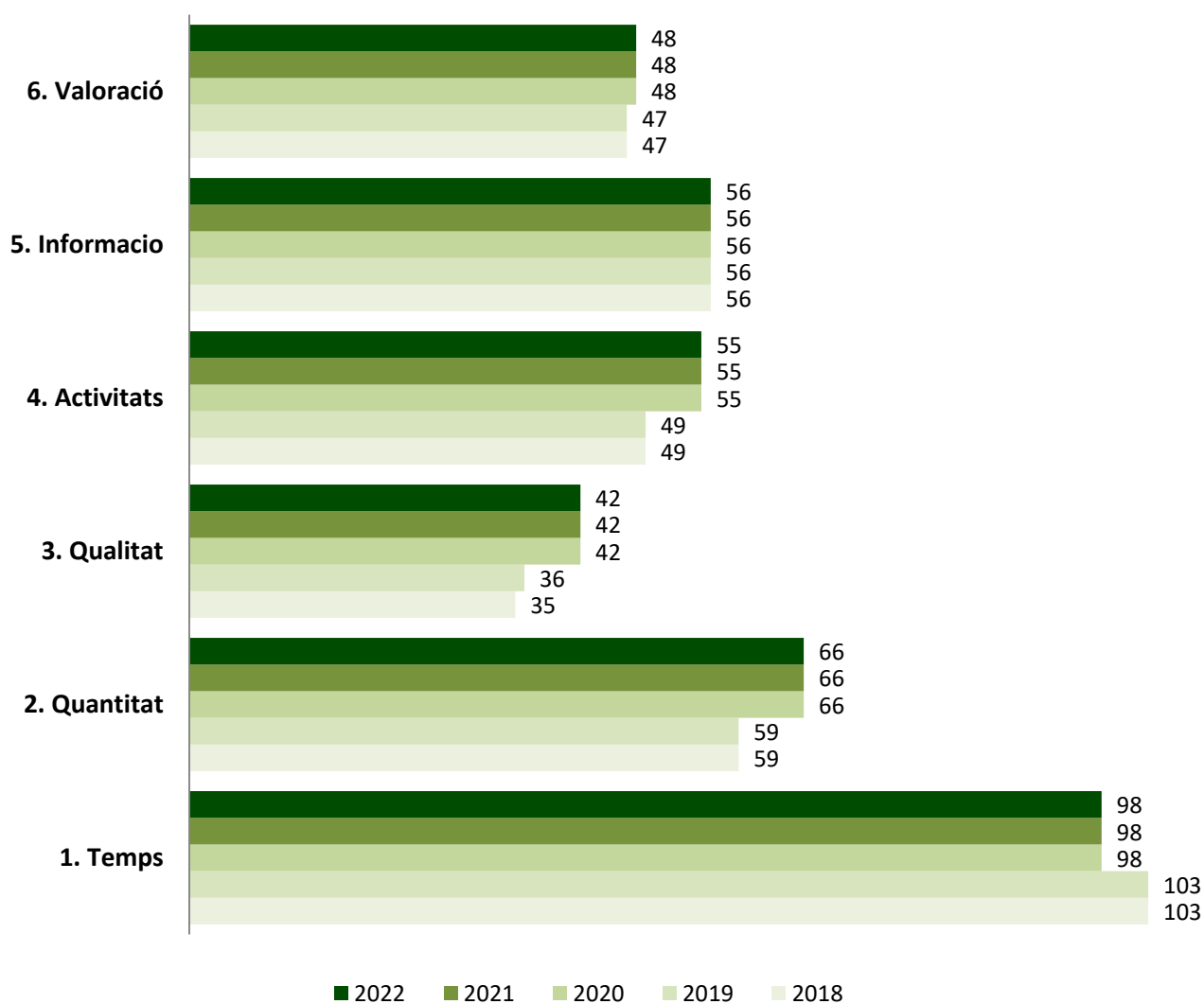
CARTES	COMPROMISOS 2022			
	Implementats	No implementats	No avaluats	TOTALS
1. Arxiu	5			5
2. Assumptes generals			5	5
3. Biblioteques	13			13
4. Cementiri	1	1		2
5. Centre d'informació i recursos per a dones	3	1	1	5
6. Centre d'art contemporani Can Sisteré	3			3
7. Centres cívics i casals	4	1		5
8. Comerç, fires i disciplina de mercat	5	1		6
9. Compres	5			5
10. Comunicació	5	1		6
11. Contractació	5			5
12. Convivència	13	1		14
13. Disciplina urbanística, llicències i activitats	1	2	2	5
14. Educació	6	1		7
15. Escola de música	5	3	7	15
16. Escoles bressols municipals			6	6
17. Esports	7			7
18. Gabinet d'acció territorial	4	1		5
19. Gabinet d'alcaldia	7			7
20. Gabinet de planificació i organització	4	3		7
21. Gestió patrimonial	5			5
22. Gestió tributària	3		1	4
23. Gestió urbanística i habitatge	3	1	1	5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escola de restauració	3			3
26. Grameimpuls, SA. Foment empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral	4			4
30. Gramepark, SA	6	1		7
31. Informació digital	3	1		4
32. Intervenció	7	1		8
33. Manteniment d'edificis municipals	3	1		4
34. Manteniment de la via pública	14	1	3	18
35. Medi ambient i higiene ambiental	4	1	1	6
36. Mercats municipals	6			6
37. Museu Torre Balldovina	7			7
38. Neteja i recollida de residus	11			11
39. Obres públiques	4			4
40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania			5	5
41. Oficina municipal d'informació al consumidor	5	1		6
42. Parcs i jardins	2			2
43. Planificació estratègica i govern obert	5			5
44. Policia local	14			14
45. Promoció de la ciutat i turisme	6	1		7
46. Punt del voluntariat	7			7
47. Recaptació	2		2	2
48. Recursos humans	4		3	7
49. Relacions institucionals	7		2	9
50. Salut pública i seguretat alimentària	10	3		13
51. Servei jurídic	1			1
52. Serveis socials	5	1	3	9
52. Sistemes d'informació	6	1		7
54. Solidaritat i cooperació	12			12
55. Suport administratiu serveis a les persones			4	4
56. Suport administratiu dels serveis territorials	2		1	3
57. Teatre Segarra i Auditori Can Roig i Torres	4			4
58. Tresoreria	2			2
<b>TOTALS</b>	<b>288 (79%)</b>	<b>30 (8%)</b>	<b>47 (13%)</b>	<b>365</b>

### Compliment anual



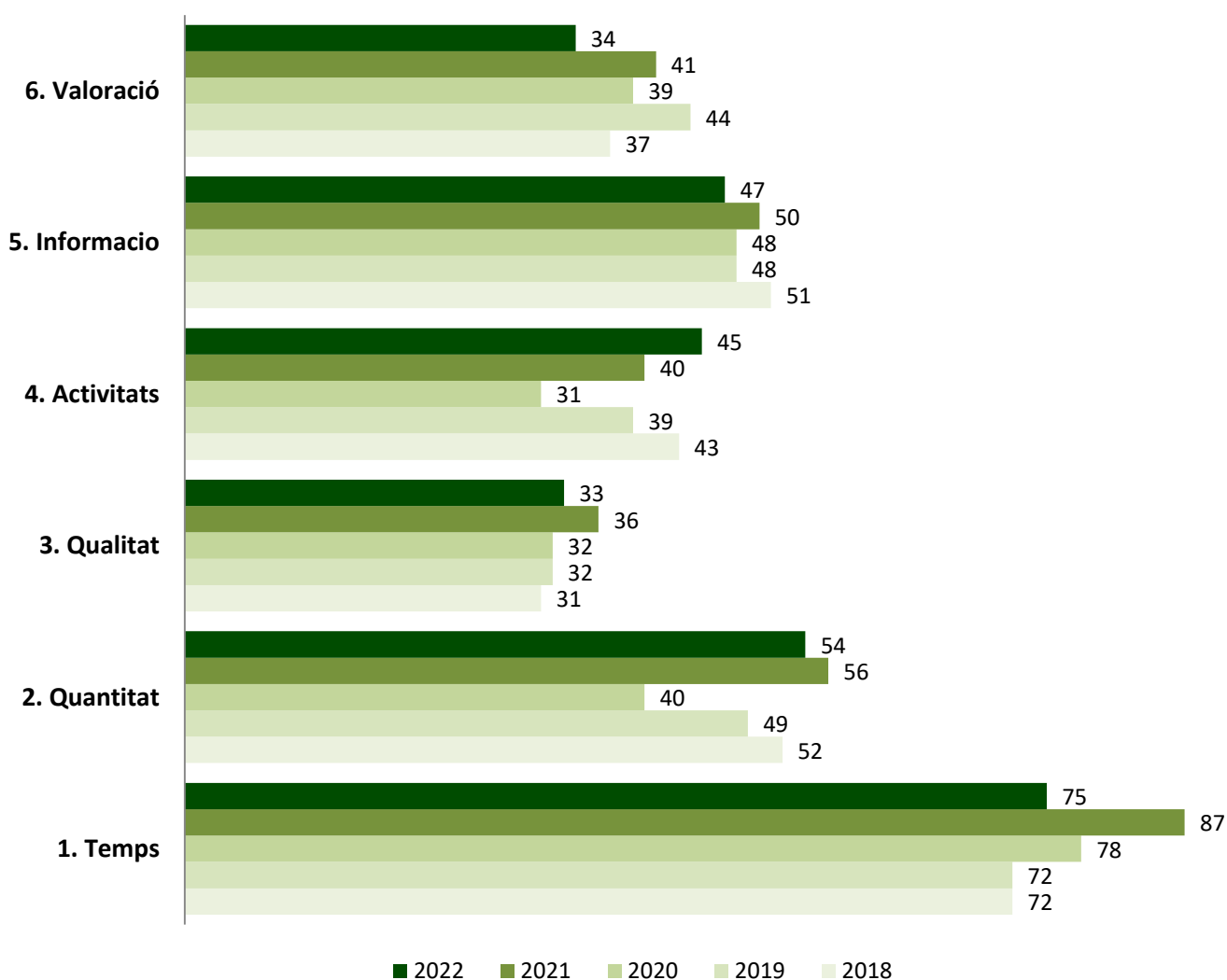
Gràfic 3

## Nombre de compromisos **adquirits** per eixos de millora



Gràfic 4

## Nombre de compromisos **implementats** per eixos de millora



Gràfic 5

## **4. Contribució als ODS**

## 4. Contribució als ODS

Al setembre de 2015, amb l'acord històric de 193 països, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible i els seus 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Es tracta d'un instrument global elaborat per incentivar la implicació de les organitzacions públiques i privades mundials en la consecució d'un futur esperançador.

Santa Coloma de Gramenet, amb la implantació dels compromisos de les Cartes de Serveis, també contribueix positivament al compliment d'aquests objectius internacionals.

De manera resumida, tal com mostra el gràfic i la taula següents, amb les Cartes s'està fent especial incidència en els següents ODS:

- 3. Bona salut
- 4. Educació de qualitat
- 8. Treball digne i creixement econòmic
- 9. Innovació i infraestructures
- 10. Reducció de la desigualtat
- 11. Ciutats i comunitats sostenibles
- 16. Pau i justícia
- 17. Aliances per als objectius mundials

Destaca especialment que el 69% dels compromisos (252) de les Cartes impacten positivament (de manera directa o fent sinergies) amb l'ODS 16. *Pau i justícia: Promoure societats pacífiques i inclusives per aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar a totes les persones accés a la justícia i desenvolupar institucions eficaçes, responsables i inclusives a tots els nivells.*

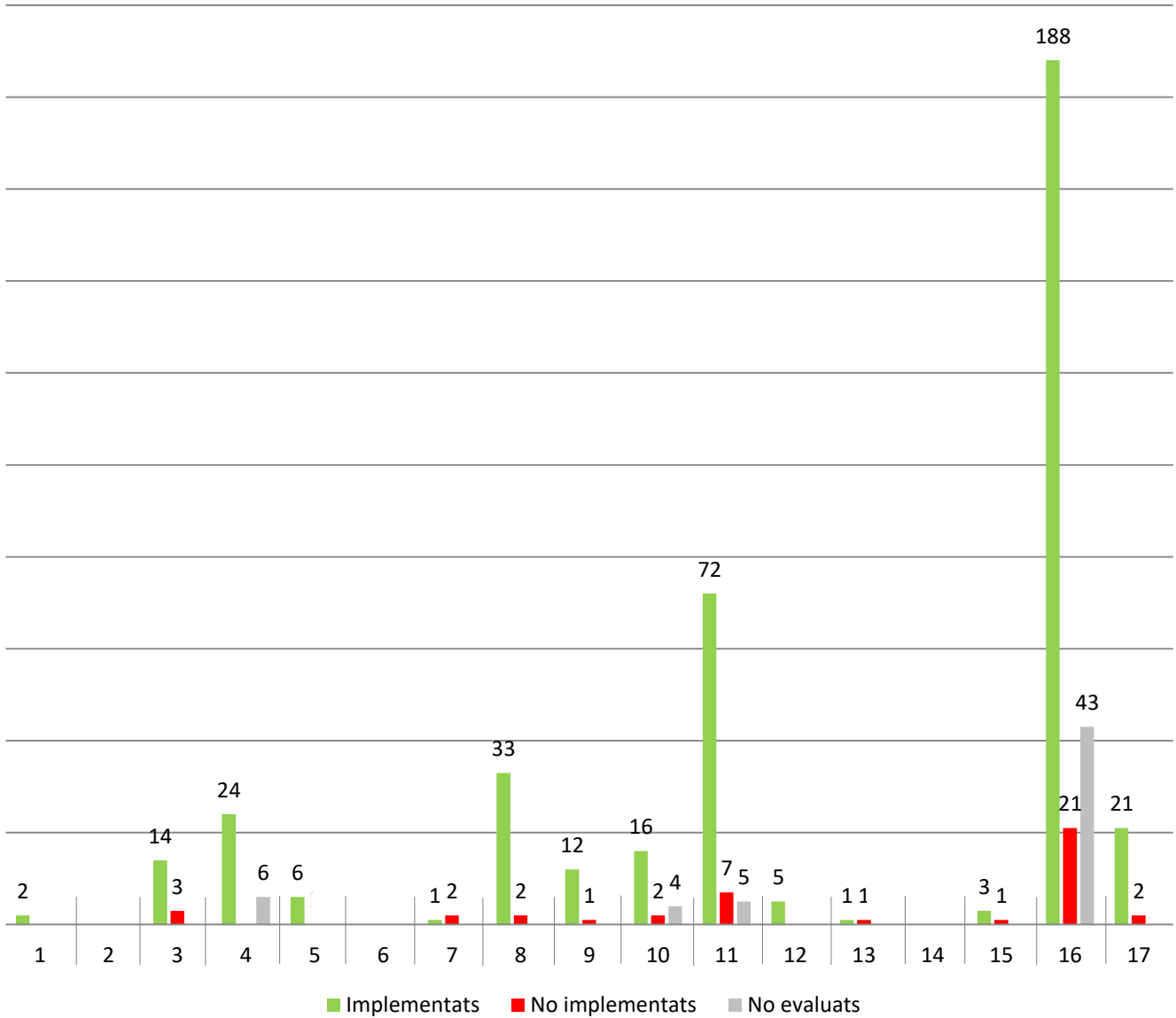
El motiu principal és que les Cartes de Serveis incorporen, bàsicament, compromisos adquirits per l'Ajuntament per millorar la qualitat dels serveis que ofereix a la ciutadania; per tant, aquests compromisos s'ajusten molt bé a l'ODS 16, dissenyat per incidir en la millora de les institucions.



<b>Els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)</b>		<b>Nombre de compromisos amb alineació directa o sinergies*</b>
1.	Eradicació de la pobresa: Posar fi a la pobresa en totes les seves formes a tot arreu.	2
2.	Lluita contra la fam: Posar fi a la fam i la inanició, aconseguir la seguretat alimentària, millorar la nutrició i promoure una agricultura sostenible.	0
3.	Bona salut: Garantir vides saludables i promoure el benestar per a totes les edats.	17
4.	Educació de qualitat: Garantir una educació inclusiva per a tots i promoure oportunitats d'aprenentatge duradores que siguin de qualitat i equitatives.	30
5.	Igualtat de gènere: Aconseguir la igualtat de gènere a través de l'enfortiment de dones adultes i joves.	6
6.	Aigua potable i sanejament: Garantir la disponibilitat i una gestió sostenible de l'aigua i de les condicions de sanejament.	0
7.	Energies renovables: Garantir l'accés de totes les persones a fonts d'energia assequibles, fiables, sostenibles i renovables.	1
8.	Treball digne i creixement econòmic: Promoure un creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, una ocupació plena i productiva, i un treball digne per a totes les persones.	35
9.	Innovació i infraestructures: Construir infraestructures resistents, promoure una industrialització inclusiva i sostenible i fomentar la innovació.	13
10.	Reducció de la desigualtat: Reduir la desigualtat entre i dins dels països.	23
11.	Ciutats i comunitats sostenibles: Crear ciutats sostenibles i poblats humans que siguin inclusius, segurs i resistents.	84
12.	Consum responsable: Garantir un consum i patrons de producció sostenibles.	5
13.	Lluita contra el canvi climàtic: Combatre amb urgència el canvi climàtic i els seus efectes.	1
14.	Flora i fauna aquàtiques: Conservar i utilitzar de forma sostenible els oceans, mars i recursos marins per a un desenvolupament sostenible.	0
15.	Flora i fauna terrestres: Protegir, restaurar i promoure l'ús sostenible dels ecosistemes terrestres, gestionar els boscos de manera sostenible, combatre la desertificació, i detenir i revertir la degradació de la terra i detenir la pèrdua de la biodiversitat.	6
16.	Pau i justícia: Promoure societats pacífiques i inclusives per aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar a totes les persones accés a la justícia i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells.	252
17.	Aliances per als objectius mundials: Enfortir els mitjans per implementar i revitalitzar les associacions mundials per a un desenvolupament sostenible.	24

\*Un compromís pot incidir de manera directa en un ODS però, al mateix temps, pot fer sinergies amb d'altres ODS si manté afinitats amb ells i afavoreix el seu compliment.

## Compromisos alineats als ODS i compliment



Gràfic 6

# Conclusions

# Conclusions

Durant l'any 2022 el grau de compliment (79%) dels compromisos de les Cartes ha baixat respecte a l'any anterior. Diferents circumstàncies i dificultats de gestió han donat aquest resultat. Destaca, no obstant, els inconvenients que alguns serveis han tingut per avaluar els seus compromisos. Concretament un 13% no s'han pogut avaluar, la qual cosa ha provocat un descens en el compliment general.

Malgrat això, fem una valoració positiva del sistema de gestió de les Cartes de Serveis, tot i que som conscients que cal recórrer un llarg camí per millorar encara més la qualitat de les prestacions municipals.

Altres raons per considerar satisfactori el sistema de gestió per compromisos de les Cartes són les següents:

- Les Cartes, es van aprovar l'any 2018 i s'han consolidat en l'organització.
- El Catàleg abarca la totalitat dels serveis municipals (externs, interns i mixtes) i incorpora un gran nombre de compromisos: 365.
- Amb les Cartes es defineix una estratègia de millora continua centrada en 6 eixos principals:
  - La reducció del temps en les prestacions públiques
  - L'increment de la quantitat dels serveis que s'ofereixen
  - L'augment de la qualitat dels serveis prestats
  - La incorporació d'activitats, plans i projectes programàtics
  - La informació pública com a factor rellevant
  - L'atenció a la valoració dels serveis que fan les persones usuàries
- El 69% dels compromisos (252) incideixen positivament en la consecució de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides núm 16: *Desenvolupar institucions eficaçes, responsables i inclusives a tots els nivells*. D'aquests compromisos, el 75% d'han implementat, el 8% no s'han implementat i el 17% no s'han pogut avaluar.
- Les Cartes han rebut 5 premis i reconeixements d'organismes públics i privats.
- Les Cartes funcionen com a un projecte col·lectiu que engloba tots i totes els/les membres de l'organització municipal, i que permeten compartir missió corporativa i valors comuns.

# Annex 1