

CARTA DE SERVEIS I BONES PRÀCTIQUES

DEFENSOR/A DE LA CIUTADANIA DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

1.12.2021

Definició del servei	
Descripció del servei	<p>El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet és la persona que, en l'àmbit local, té per missió vetllar pels drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic, en relació amb l'actuació exercida directament per l'administració municipal o a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'aquesta, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públic i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal. Així mateix, correspon al/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania vetllar pel bon govern administratiu, tot respectant la legalitat vigent.</p> <p>De l'anàlisi dels casos i les queixes rebudes podrà emetre les recomanacions, suggeriments, resolucions, recordatoris, propostes i informes que consideri oportuns, com a pauta per a la constant millora del servei que l'Ajuntament presta a la ciutadania.</p>
Destinatari del Servei	<p>Qualsevol persona física o jurídica sense ànim de lucre, que demostrï un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa pot adreçar-se al/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania per sol·licitar la seva actuació, sense restricció de cap mena. S'estableix, però, com a excepció els membres de l'Ajuntament i els empleats municipals o d'organismes dependents, en aquelles qüestions relatives a l'estatut dels membres de les corporacions locals o a l'àmbit de les relacions de servei o laborals, respectivament.</p>
Línies de servei	<ul style="list-style-type: none"> a) Atendre totes les peticions de visita posant a disposició dels interessats i interessades els canals de contacte que siguin necessaris. b) Proporcionar informació sobre les actuacions realitzades per la institució per a la protecció dels drets de la persona interessada. c) Oferir el suport necessari per formalitzar la redacció de queixa o altres escrits que es dirigeixin a l'Oficina.

	<p>d) Tramitar les queixes rebudes d'acord amb el que es disposa en Reglament del Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.</p> <p>e) Facilitar la informació requerida per atendre la consulta i donar l'assessorament adequat en cada cas. Reglament del Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Facilitar la informació requerida per atendre la consulta i donar l'assessorament adequat en cada cas.</p> <p>f) Fer arribar a la persona interessada un escrit comunicant l'admissió o la no admissió a tràmit de la queixa presentada a l'Oficina.</p> <p>g) Tramitar la queixa rebuda quan s'estimi que l'ajuntament o els organismes i/o empreses dependents o que prestin serveis públics a la ciutadania puguin haver vulnerat els drets de la persona interessada.</p> <p>h) Emetre una resposta expressa i motivada a la queixa formulada per la persona interessada.</p> <p>i) En els casos en que el síndic o la síndica no tingui competència sobre la queixa rebuda, es procedirà a derivar-la a la institució o entitat competent.</p> <p>j) Oferir un tracte respectuós i d'acord a les circumstàncies personals, socials i culturals de cada persona.</p> <p>k) Protegir les dades personals, de conformitat amb la normativa aplicable vigent.</p> <p>l) Utilitzar un llenguatge senzill, comprensible i que no sigui sexista o androcèntric en les comunicacions escrites o verbals.</p>
<p>Cost per a l'usuari</p>	<p>El servei del defensor/a és totalment gratuït.</p>
<p>Canals de prestació i sol·licitud del servei</p>	<p>Presencialment</p> <p>Plaça de la Vila, 1, 08921 – Santa Coloma de Gramenet Accés oficina porta lateral</p> <p>Horari habitual: de dilluns a divendres de 9 a 14 h</p> <p>Entrevistes amb el Defensor/a (demanant cita prèvia): dilluns, dimecres i divendres.</p> <p>En èpoques com Nadal, Setmana Santa i estiu l'horari es pot veure modificat.</p>

<p>Dades de contacte</p>	<p>Telefònicament: 934 62 40 12</p> <p>Mòbil institucional - missatges - whatsapp: 622 70 97 30</p> <p>Xarxes socials:</p> <p>Web: https://www.gramenet.cat/sites/defensora-de-la-ciutadania/</p> <p>Correu electrònic: defensora@gramenet.cat</p> <p>Twitter: https://twitter.com/defensorascg</p> <p>Facebook: https://www.facebook.com/DefensorStaColoma/</p> <p>Instagram: https://instagram.com/defensorascgramenet/</p>
<p>Forma de presentació de les queixes</p>	<p>Les queixes es presentaran pel propi interessat mitjançant un escrit raonat, al qual pot acompanyar els documents que estimi adients per acreditar-la. La celebració d'una atenció directe i/o entrevista amb la persona o persones promotores, amb el consegüent registre i documentació de la queixa i manifestacions per part del promotor/a de la queixa a la seva fitxa personal també es considerarà suficient.</p>
<p>Responsable</p>	<p>Defensor/a de la Ciutadania</p>
<p>Equip tècnic</p>	<p>Tècnic/a adjunt</p> <p>Administratiu/va – Informador/a</p>
<p>Unitat responsable</p>	<p>Oficina del Defensor/a de la Ciutadania</p>
<p>Terminis i indicadors</p>	<p>Els terminis i indicadors que s'incorporen i es proposen en aquesta carta de serveis es podrien alterar o suspendre temporalment si en algun moment concorren circumstàncies sobrevingudes excepcionals que ho facin necessari.</p>

QUADRE D'INDICADORS – AVALUACIÓ DEL SERVEI

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	Aconseguir que les persones usuàries valorin a l'enquesta de satisfacció amb un mínim de 4 el tracte rebut de l'Oficina.
Espais	Aconseguir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat de l'Oficina sigui satisfactòria amb una nota mínima de 3.
Gestió i prestació	<ul style="list-style-type: none"> a) Garantir l'accessibilitat de l'Oficina, facilitats i agilitat per obtenir una entrevista amb el defensor/a des de que es sol·licita per xarxes, es truca a l'Oficina o es demana presencialment es valorin a l'enquesta de satisfacció almenys amb un 4. b) Garantir que la resposta i tancament de les sol·licituds d'informació i assessorament es facin en un termini màxim de 10 dies hàbils. c) Garantir que el termini de comunicació a la persona interessada sobre si la seva queixa ha sigut admesa o no – en cas d'entrar per vies telemàtiques, correu electrònic o xarxes socials - sigui igual o inferior a 10 dies hàbils. d) Garantir que la demanda d'informació per part del Defensor/a al departament, servei o àrea afectada es formalitzi en un termini no superior a 10 dies hàbils un cop rebuda la queixa. e) Gestionar i fer els tràmits necessaris per tal que la resposta o la informació del departament, servei o àrea afectada arribi a l'Oficina del Defensor/a en el termini màxim d'un mes que estableix el Reglament f) Garantir la resolució de la queixa en un termini no superior a 15 dies des de la recepció de l'informe i/o altra documentació que s'hagi pogut requerir per a l'estudi i/o anàlisi del cas. g) Garantir que la valoració del temps d'espera a l'oficina fins a la realització de l'entrevista es valori a l'enquesta amb un mínim de 4. h) Garantir que la intimitat de l'entrevista, així com la consciència de confidencialitat de les dades i ús de tota la informació rebuda i que sorgeixi sobre els casos es valorin a l'enquesta amb un mínim de 4 i) Garantir que la informació, l'assessorament i l'atenció que la persona obtingui durant la visita es valori amb un mínim de 4. j) Aconseguir que la ciutadania valori el servei com a recomanable amb un mínim de 4

Indicadors – Enquesta d'avaluació del Servei

** Les dades s'obtenen de l'enquesta d'avaluació omplerta per la ciutadania atesa*

Compromisos	Indicadors
Contacte. Garantir les facilitats per accedir i contactar amb l'Oficina.	Puntuació accessibilitat i contacte. Mínim 4.
Entrevista. Garantir les facilitats a per concertar l'entrevista amb el/la defensor/a	Puntuació facilitats de concertar entrevista. Mínim 4.
Espera. Garantir que el temps d'espera fins que es celebra la l'entrevista es valori com adequat.	Puntuació espera a l'Oficina. Mínim 4.
Espai. Aconseguir que la percepció de les persones sobre l'espai i comoditat sigui satisfactòria.	Puntuació de l'espai i comoditat de l'Oficina. Mínim 4.
Tracte Rebut. Aconseguir que les persones valorin positivament el tracte rebut.	Puntuació sobre l'atenció-tracte rebut. Mínim 4.
Intimitat – Confidencialitat. Garantir la valoració adequada de la confidencialitat de l'atenció i us de les dades personals.	Puntuació Intimitat - Confidencialitat. Mínim 4.
Informació – Assessorament. Garantir la valoració positiva de la informació, l'assessorament i l'atenció obtinguda.	Puntuació Informació – Assessorament. Mínim 4.
Recomanació del Servei. Aconseguir que la ciutadania valori el servei com a recomanable per altres persones.	Puntuació Recomanació del Servei. Mínim 4.

Indicadors – Compliment de terminis – dades aplicació informàtica

** Les dades s'obtenen amb el control de l'aplicació informàtica de fitxes-casos*

<p>Informació – Assessorament Garantir que el termini de resposta i tancament de les consultes sigui igual o inferior a 10 dies.</p>	<p>Termini de resposta: Consultes: informació i assessorament. Objectiu grau compliment: 80%</p>
<p>Comunicació. Garantir que el termini de confirmació a la persona sobre l'admissió o inadmissió de la queixa sigui igual o inferior a 10 dies.</p>	<p>Termini de resposta: Admissió – Inadmissió queixes. Objectiu grau compliment: 80%</p>
<p>Terminis. Garantir que la demanda d'informació per part del Defensor/a al departament, servei o àrea afectada es formalitzi en un termini no superior als 10 dies un cop admesa la queixa.</p>	<p>Termini sol·licitud interna d'informació, documentació o altra documentació. Objectiu grau compliment: 80%</p>
<p>Terminis. Garantir que la resposta als requeriments tramesos d'informació, documentació o altres per part del servei o àrea afectada es formalitzi en un termini no superior als 30 que determina el Reglament.</p>	<p>Termini sol·licitud interna d'informació, documentació o altra documentació. Objectiu grau compliment: 80%</p>
<p>Terminis. Garantir una resolució de la queixa en un termini no superior a 15 dies des de la recepció de l'informe de l'Administració.</p>	<p>Termini de resposta: tramesa resolució. Objectiu grau compliment: 80%</p>

ENQUESTA D'AVALUACIÓ DEL SERVEI REBUT PER L'OFICINA DEL DEFENSOR/A DE LA CIUTADANIA

(Valoreu de l'1 al 5 – 1: molt malament / 5: molt bé)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Facilitat per establir contacte amb l'Oficina del Defensor/a | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Facilitat per obtenir el dia i hora de visita desitjats | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Temps d'espera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Confort de les instal·lacions de l'Oficina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Tracte rebut per part del personal de l'Oficina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Confidencialitat de la visita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Informació rebuda, assessorament, atenció durant la visita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Nivell en que recomanaria aquest servei a un conegut o familiar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Motiu de la visita

Queixa

Consulta

Observacions:.....
.....
.....
.....
.....
.....