

CERTIFICAT

EXPEDIENT NÚM.	ÒRGAN COL·LEGIAT	DATA DE LA SESSIÓ
2153/2024	El Ple	23/05/2024

EN QUALITAT DE SECRETARI D'AQUEST ÒRGAN, CERTIFICO:

Que en la sessió celebrada en la data a dalt indicada es va adoptar el següent acord:

EXPEDIENT 2153/2024. APROVAR LA CARTA DE SERVEIS DE COMERÇ DE L' AJUNTAMENT DE PARETS DEL VALLÈS.

Favorable	Tipus de votació: Unanimitat/Assentiment
-----------	--

FETS I FONAMENTS DE DRET

Relació de fets

L'any 2019 l'Oficina d'Atenció Ciutadana va elaborar la primera Carta de Serveis de l' Ajuntament de Parets del Vallès.

El Pla d'Acció Municipal 2023-2027 de l'Ajuntament de Parets del Vallès recull al punt 6.2.2. la voluntat d'explicar amb detall a la ciutadania les funcions i els serveis que ofereix l' Ajuntament.

Des de la regidoria de Comerç i Turisme es vol impulsar la creació d'una carta de serveis com a eina de gestió de la qualitat i de millora contínua del servei.

Les cartes de serveis s'integren en el procés general de transformació i de modernització que està vivint l'Administració Pública des de fa més de tres dècades com a conseqüència de múltiples factors, entre els quals hi figura l'augment del grau d'exigència ciutadana envers la prestació de serveis públics de qualitat. En aquest sentit, es reclama una Administració Pública eficient, amb capacitat per afrontar i donar resposta a les necessitats ciutadanes de forma innovadora, transversal i integral. Però per tal de dur a terme aquesta comesa, calen instruments que capgirin els sistemes de gestió tradicionals per d'altres amb capacitat per interpel·lar de forma directa amb la ciutadania.

En aquest context, les cartes de serveis juguen un paper molt important en la mesura en què representen el compromís de qualitat i de millora contínua que l'Administració adquireix amb la ciutadania.



Les Cartes de serveis són documents públics a través dels quals les administracions informen sobre les característiques dels serveis públics que ofereixen i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació.

Per a l'administració impulsora:

- Estén en l'organització la cultura de la participació i de la incorporació de l'opinió i el grau de satisfacció dels usuaris del servei.
- Orienta les actuacions cap a resultats crítics, mesura els aspectes que els usuaris valoren en relació amb el servei i es compromet públicament amb determinats nivells de qualitat.
- Reforça un estil de direcció i de gestió sensible a les expectatives dels usuaris i orientat a la sistematització de les actuacions, l'avaluació i la millora contínua.
- Genera informació objectiva sobre la capacitat dels departaments d'assolir els resultats previstos i els compromisos assumits gràcies al desenvolupament d'un sistema de control i seguiment dels processos.

Per als usuaris dels serveis i la ciutadania en general:

- Facilita la identificació corporativa dels serveis i ofereix informació sobre les seves característiques bàsiques de manera homogènia.
- Reflecteix l'esforç de l'organització per ajustar-se a allò que els usuaris esperen i valoren, cosa que incrementa la satisfacció d'aquests i la legitimació dels poders públics.
- Objectiva la qualitat dels serveis i informa del grau d'assoliment dels compromisos assumits.
- Estableix canals de participació en el disseny, la producció i la millora del servei, fet que denota una administració propera i receptiva.

Per tant, les cartes de serveis són alguna cosa més que un document en el qual es reflecteix una declaració de bones intencions sense més conseqüències. Es tracta d'una eina viva que cal mantenir, modificar, avaluar i ajustar permanentment per tal que els compromisos que recull siguin sempre vigents i que aquest esforç es tradueixi en una millora contínua dels criteris i els nivells de qualitat que l'Administració s'auto exigeix en la prestació dels serveis a la ciutadania.

En aquesta línia, la pròpia legislació reconeix que el servei públic de difusió de les cartes de serveis s'ha de prestar mitjançant la Seu electrònica corresponent (art. 11 de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya).

Fonaments de dret



Article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern (LTRCAT), on s'estableix que les administracions públiques han de publicar cartes de servei, com a mínim, per als serveis públics bàsics.

Article 18.3 de la Llei 16/2015 de simplificació de l'activitat administrativa de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica, que estableix que "Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

De conformitat amb el que estableix la LTRCAT, la carta de serveis té naturalesa reglamentària, i per tant, se li reconeix capacitat normativa. Concretament, a l'apartat 6 del preàmbul de la Llei s'afirma que "La figura de les cartes de serveis s'estableix com un instrument essencial (...), i es configura amb valor reglamentari als efectes de la seva vinculació i exigència de compliment". En aquesta mateixa línia, a l'articulat de la Llei (art. 59.2) s'enuncia que "Les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació". Finalment, al mateix article 59.3 s'estableix que "En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les cartes de serveis han d'ésser aprovades per decret del Govern o per ordre del titular del departament corresponent. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local."

Malgrat que la LTRCAT atribueix a les cartes de serveis una naturalesa reglamentària, l'articulat és confús a l'hora d'establir el procediment d'aprovació de les mateixes, sense fer cap referència explícita al procés de modificació o de derogació. Pel cas que ocupa aquí, l'article 59.3 es refereix exclusivament als municipis de gran població com a únic tipus de municipi subjecte a l'aprovació de les cartes d'acord amb allò que estableix la legislació de règim local. El fet que es faci una referència explícita a aquest grup de municipis exclou a la resta en absència d'al·lusió directa. Tanmateix, donada la indefinició sobre els municipis que no són de gran població, des del Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona es recomana que amb independència de la grandària, totes les corporacions locals aprovin les cartes de serveis mitjançant acord de Ple.

Vista la proposta de resolució PR/2024/1459 de 5 / de maig / 2024.

RESOLUCIÓ

Primer. APROVAR la Carta de Serveis de Comerç de l'Ajuntament de Parets del Vallès de l'annex adjunt.

Segon. EXPOSAR al públic aquest acord durant un termini de trenta dies hàbils, comptats a partir del dia següent al de la data de l'anunci de publicació al Butlletí Oficial de la Província.



Tercer. ENTENDRE definitivament adoptat l'acord en el cas que no es presentin reclamacions en el període d'exposició pública i PUBLICAR en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona l'acord definitiu.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

Codi Validació: 9CDGRZGY3WQ33HPH3F7XK65W
Verificació: <https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 7



Definició del servei	
Nom del servei	Servei de Comerç
Descripció	El Servei de Comerç treballa per fer del comerç una peça clau en la vertebració del municipi. Ofereix informació, orientació i assessorament al sector comercial i de serveis amb l'objectiu de fomentar-ne la competitivitat i el coneixement. Organitza campanyes promocionals per tal de dinamitzar les zones comercials. Impulsa espais de treball per tal d'enfortir la xarxa associativa i fomentar sinergies amb altres sectors econòmics.
Persones destinatàries	Comerços, serveis i artesans
Línies de servei	1. Promoció i dinamització del comerç, la restauració i els serveis 2. Organització de campanyes, actes i fires promocionals 3. Creació d'espais de treball i promoció del model associatiu 4. Atenció i informació sobre normativa i tràmits aplicables al comerç 5. Informació i difusió d'ajuts i subvencions 6. Organització d'activitats de formació i difusió de l'oferta formativa organitzada per altres organismes i entitats 7. Coordinació amb ens públics i privats relacionats amb el sector 8. Foment de productors, productes i artesans locals 9. Gestió d'un model comercial basat en pràctiques respectuoses en l'àmbit ambiental, econòmic i sociocultural 10. Impuls de convenis de col·laboració amb les associacions de comerciants i entitats públiques i privades que tinguin per objecte la promoció del comerç local
Altra informació d'interès	1. Oficina de Català: serveis de revisió, correcció i assessorament lingüístics 2. Servei de Consum: informació, orientació i assessorament als consumidors 3. Servei de Salut Pública: informació, orientació i assessorament a comerços al detall d'alimentació i restauració
Cost per a l'usuari	El Servei de Comerç és gratuït.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	Presencialment: carrer Major, 1 Horari de dilluns a divendres de 9 a 14 h Consulteu el calendari de dies festius al web municipal www.parets.cat Per correu electrònic: infocomerc@parets.cat Per telèfon: 93 573 88 88 Per whatsapp 617 350 826
Equip tècnic	Responsable del Servei Administratiu/iva del Servei
Unitat responsable	Àrea de Serveis Generals
Regidoria/Àrea responsable	Regidoria de Comerç i Turisme

Codi Validació: 9CDGRZZGY3WC33HPH3F7XK65W
Verificació: <https://paretsdeivalles.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 7



Drets i deures dels usuaris

Teniu dret a:

- Ser atesos dins l'horari del servei de comerç amb respecte, celeritat i confidencialitat
- Obtenir informacions clares, certes i completes
- Ser assessorats sobre tràmits per a les vostres actuacions davant l'Ajuntament
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions, que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva actualització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds
- Participar en la presa de decisions i ser informats dels resultats de les accions de participació
- Presentar suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte i responsable de les instal·lacions i serveis públics
- Respectar el personal municipal encarregat de la prestació dels serveis públics
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a les convocatòries
- Subministrar informació veraç i autèntica, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que se signa
- Complir les normes municipals i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta de Serveis

Formes de participació

1. Cafè Comerç: mitjançant trobades trimestrals amb el sector

2. Enquestes de satisfacció: es duran a terme enquestes de satisfacció de les activitats més rellevants organitzades pel Servei de Comerç.

3. Sistema de suggeriments i queixes

Presencialment o electrònicament, mitjançant instància genèrica adreçada al Servei de Comerç de l'Ajuntament de Paret del Vallès

Compromisos

Competència professional	1. Garantir que el personal es formi i recicli periòdicament per tal de donar un servei de qualitat 2. Obtenir una valoració de la competència del personal del Servei de Comerç per sobre de 7
Governança	3. Organitzar un mínim de quatre trobades anuals amb el sector
Competitivitat	4. Organitzar un mínim de dues formacions anuals
Promoció	5. Organització d'un mínim de dues fires comercials anuals 6. Edició o reedició d'un mínim de dos materials promocionals anuals
Gestió del servei	7. Obtenir una valoració de les fires/activitats organitzades durant l'any per sobre de 7

Codi Validació: 9CDGRZZGY3WC034PH3F7XK65W
Verificació: <https://paretsdelvalles.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 7



Sostenibilitat	8. Aconseguir i renovar anualment el distintiu Biosphere
Avaluació del grau de compliment	Anualment, el Servei de Comerç ha de publicar un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat



Codi Validació: 9CDGRZGY3WC33HPH3F7XK65W
Verificació: <https://pareisdeivalles.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 7