



El Ple de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en la sessió ordinària del 4 de novembre de 2019 va aprovar l'acord que es transcriu a continuació:

APROVACIÓ INICIAL DEL REGLAMENT DE LES CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ.
(Exp. 947/2019-eAJT)

Relació de fets

En el document *Evolució vers un model de carta de serveis del programa de cooperació i assistència en inversions locals de la Diputació de Barcelona* es defineixen les cartes de serveis com a “un document públic a través del qual les administracions informen els seus usuaris i la ciutadania en general dels serveis que presten i dels compromisos de qualitat que assumeixen respecte d'aquests serveis; per tant, són documents que formalitzen el que els usuaris poden esperar dels serveis públics i asseguren l'efectivitat dels seus drets, així com la millora dels serveis que reben”.

Les cartes de serveis són, doncs, un compromís que l'administració adquireix davant la seva ciutadania i esdevenen una important eina de gestió de la qualitat i de la rendició de comptes.

Tal com recull també la *Guia per a l'elaboració de les cartes de serveis de la Generalitat de Catalunya*, els resultats de l'aplicació d'un sistema de gestió basat en les cartes de serveis aporta tot un seguit de beneficis, tant per a la ciutadania com per a la pròpia administració.

Tanmateix, la recomanació 1/2017, presentada per la Comissió d'Ètica i Bon Govern, recollia la necessitat d'establir un calendari fins a final de legislatura per elaborar les cartes de serveis municipals.

Amb tot, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, donant resposta a aquests acords i a partir de la ferma voluntat de millorar la qualitat dels seus serveis, va crear un grup de treball transversal per tal d'establir un procés d'implementació de les cartes de serveis com a documents de compromís de l'ajuntament davant la ciutadania.

Després de diversos mesos de treball i amb el suport de la Diputació de Barcelona, es va redactar un model que hauran de seguir els diferents serveis a l'hora de redactar la seva carta.

Fonaments de dret

- Article 21.1 s) de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local.
- Article 23.1 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



- Article 18 de la Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Article 133.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Per tot això aquest Ple de l'Ajuntament aprova l'acord següent:

ACORD

"PRIMER. APROVAR inicialment el Reglament de les Cartes de Serveis municipals de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, amb el text següent:

PREÀMBUL

En el document *Evolució vers un model de carta de serveis del programa de cooperació i assistència en inversions locals de la Diputació de Barcelona* es defineixen les cartes de serveis com a "un document públic a través del qual les administracions informen els seus usuaris i la ciutadania en general dels serveis que presten i dels compromisos de qualitat que assumeixen respecte d'aquests serveis; per tant, són documents que formalitzen el que els usuaris poden esperar dels serveis públics i asseguren l'efectivitat dels seus drets, així com la millora dels serveis que reben".

Les cartes de serveis són, doncs, un compromís que l'administració adquireix davant la ciutadania i esdevenen una important eina de gestió de la qualitat i de la rendició de comptes.

Tal com recull també la *Guia per a l'elaboració de les cartes de serveis de la Generalitat de Catalunya*, els resultats de l'aplicació d'un sistema de gestió basat en les cartes de serveis aporta tot un seguit de beneficis, tant per a la ciutadania com per a la pròpia administració.

Tanmateix, la recomanació 1/2017, presentada per la Comissió d'Ètica i Bon Govern, recollia la necessitat d'establir un calendari per elaborar i desplegar les cartes de serveis municipals.

Amb tot, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, donant resposta a aquests acords i a partir de la ferma voluntat de millorar la qualitat dels seus serveis, va crear un grup de treball transversal per tal d'establir un procés d'implementació de les cartes de serveis com a documents de compromís de l'ajuntament davant la ciutadania.

Després de diversos mesos de treball i a partir de l'aprovació pel Ple d'aquest ajuntament en sessió plenària del mes de maig de 2019 del model i dels criteris per a l'elaboració de les cartes de serveis municipals, s'ha redactat aquest Reglament que regularà els mecanismes d'elaboració, aprovació i seguiment de les diferents cartes de serveis que es realitzin a l'ajuntament.



CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte

L'objecte d'aquest reglament és establir els criteris i els mecanismes necessaris per a la redacció, aprovació, compliment, seguiment i millora de les cartes de serveis que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú posarà a l'abast de la ciutadania com a compromís de qualitat de la seva gestió.

Article 2.- Àmbit d'aplicació

Aquest reglament és d'aplicació a tots els departaments i serveis municipals que especialment, atenguin o prestin serveis directes a la ciutadania, sense perjudici que la resta de serveis puguin elaborar-ne per facilitar i millorar l'exercici de les seves funcions.

CAPÍTOL II. ESTRUCTURA DE LES CARTES DE SERVEIS

Article 3.- Model i contingut

Totes les cartes seguiran el model segons l'annex que s'adjunta a aquest reglament, es redactaran de forma clara, senzilla i comprensible i hauran de contenir els apartats següents:

Qui som
Què fem
Què oferim
A qui ens adrecem
Els nostres compromisos
Ajudeu-nos a millorar
On som
Com accedir
Indicadors del servei
Drets i deures

Article 4.- Compromisos

Són el nucli de les cartes de serveis i fan referència a les obligacions que assumeix l'Administració en la seva relació amb la ciutadania referits a com es presta el servei.

Hauran d'expressar-se en termes de resultat per a les persones usuàries, adequant-se, en la mesura del possible, a les necessitats i expectatives de la ciutadania.

Article 5.- Indicadors

Tots i cadascun dels compromisos que recullin les diferents cartes hauran de disposar d'un indicador que, generalment, es mesurarà amb caràcter anual i es publicarà de forma visible al web municipal dins l'apartat web del servei. Aquests indicadors es mantindran històricament per tal de poder veure'n la seva evolució durant cinc anys.

Article 6.- Aprovació

Les cartes de serveis s'hauran d'aprovar per acord de la Junta de Govern Local després d'haver-se treballat de forma transversal i col·laborativa amb tot el personal del servei implicat.



Abans de la seva aprovació, l'esborrany es presentarà en el marc de la Comissió Informativa que correspongui i es publicarà al web municipal per tal que tots els grups municipals, així com la ciutadania en general, puguin fer-ne les aportacions i esmenes que considerin oportunes.

Article 7.- Actualització

Les cartes de serveis es revisaran, com a mínim, bianualment, per si cal modificar-les o actualitzar-les.

Els canvis i modificacions que afectin només a les dades i no al contingut essencial de la carta, es podran aprovar a través d'un Decret d'alcaldia o de regidor/a delegat/ada. En aquest sentit, les revisions, modificacions o actualitzacions que tinguin una major transcendència, caldrà aprovar-les, d'acord amb el que es recull a l'article 6, per Junta de Govern Local.

Article 8.- Difusió

S'haurà de garantir la màxima difusió de les diferents cartes de serveis i, com a mínim, es publicaran al portal de transparència municipal i en els diferents apartats web dels àmbits corresponents.

Tanmateix s'intentarà, en la mesura del possible, que les cartes es puguin llegir i consultar als propis serveis, bé sigui a través de fulletons o en cartells visibles.

CAPÍTOL III SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Article 9.- Informe anual

A partir de l'avaluació anual de totes les cartes de serveis, el departament responsable de Transparència elaborarà un breu informe que en reculli les dades i les principals conclusions, que serà sotmès a l'aprovació de la Junta de Govern Local, es presentarà a les diferents comissions informatives i es publicarà al portal de transparència municipal.

Article 10.- Sistema de seguiment

Per tal de garantir el compliment dels compromisos establerts en les diferents cartes de serveis, els departaments establiran un seguit d'indicadors, un per a cada compromís, així com les mesures correctores adequades que permetin corregir aquelles desviacions o incompliments que es puguin generar.

Article 11.- Participació i avaluació ciutadana

A més de la participació ciutadana en l'aportació d'esmenes o propostes en el moment de la redacció de les diferents cartes de serveis, d'acord amb el que es recull a l'article 6 d'aquest mateix reglament, els diferents serveis hauran d'establir els sistemes que considerin més adients per tal que la ciutadania pugui avaluar-ne el seu grau de satisfacció (qüestionaris presencials, on-line, telefònics...). Aquests mecanismes es recolliran explícitament a les diferents cartes de serveis dins l'apartat AJUDEU-NOS A MILLORAR.



Article 12.- Queixes

Existirà un circuit de queixes per tal que la ciutadania pugui posar en coneixement de l'Ajuntament un fet, un esdeveniment o una circumstància per la qual una persona s'hagi considerat tractada de manera injusta o perjudicial per als seus interessos. L'Ajuntament n'haurà de donar resposta en el menor temps possible i, en cap cas, aquest temps serà superior a un mes.

D'acord amb el que recull l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, *el contingut de les cartes de serveis és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.*

CAPÍTOL IV DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

Article 13.-

Els drets i els deures de la ciutadania que regularan la seva relació davant els diferents serveis municipals i que s'hauran de recollir en totes i cadascuna de les cartes de serveis són els que es detallen a continuació:

13.1 Drets

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser atesa amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- 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 autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.

13.2 Deures

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.



- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Usar la signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.

Tanmateix, el Codi d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú complementa i amplia en el seu apartat 5 de normes ètiques i de conducta, les maneres de relacionar-se internament i externa entre el personal de l'administració i la ciutadania.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Els preceptes d'aquest reglament que, per raons sistemàtiques, reproduïx aspectes de la legislació vigent i altres normes de desenvolupament, i els que incloïen remissions a preceptes d'aquesta, s'entenen automàticament modificats o substituïts en el moment que es modifiquin preceptes legals i reglamentaris.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest reglament entrarà en vigor un cop s'hagin realitzat els tràmits del procediment d'aprovació d'ordenances establert en els articles 49 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i els articles 65 i 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals de Catalunya.

ANNEX. MODEL CARTES DE SERVEIS



SERVEI DE



QUI SOM?

A QUI ENS ADRECEM?

Ens adreçem al conjunt de la ciutadania

ELS NOSTRES COMPROMISOS



1.

QUÈ FEM?

QUÈ OFERIM?

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Maig de 2019

Carta de Serveis de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú



ON SOM

- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

COM ACCEDIR

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.

INDICADORS DEL SERVEI

1. ...

Deures:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.

- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.

- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.

- Facilitar dades veraces, 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 signa.

- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

- Usar la signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.

DRETS I DEURES

Drets:

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat

- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.

- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.

- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.

- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic o en línia)

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.

Tanmateix, el Codi d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú complementa i amplia en el seu apartat 5 de normes ètiques i de conducta, les maneres de relacionar-se internament i externa entre el personal de l'administració i la ciutadania.



SEGON. Sotmetre a INFORMACIÓ PÚBLICA, per un termini de 30 DIES, aquesta proposta, per a la presentació de suggeriments i al·legacions, mitjançant publicació al BOP, DOGC i Tauler d'Edictes de la corporació. Si en el termini esmentat no s'han presentat suggeriments ni al·legacions, la present aprovació inicial tindrà el caràcter de definitiva, circumstància que s'acreditarà mitjançant un certificat del secretari.

TERCER. Una vegada aprovat definitivament, remetre una còpia íntegra del projecte de Reglament de les cartes de serveis a l'Administració de l'Estat i a l'Administració Autònoma per tal que, en el termini de 15 dies des de la seva recepció, puguin efectuar a aquesta administració el requeriment al qual es refereix l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local. Transcorregut aquest termini sense haver-se formulat l'al·ludit requeriment, s'entendrà que s'ha produït el consentiment d'ambdues administracions amb l'al·ludit text i es procedirà a la seva publicació íntegra en el BOP.

QUART. Publicar el text íntegre al Butlletí Oficial de la Província i al Tauler d'anuncis de la Corporació i anunciar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya la referència del BOP en què s'hagi publicat íntegrament el text.

CINQUÈ. L'aprovació definitiva del present Reglament implica substituir qualsevol altre aprovat amb anterioritat que reguli aquest mateix objecte.

SISÈ. Una vegada sigui plenament vigent l'esmentat Reglament, publicar-lo fent referència a l'acord plenari d'aprovació, a l'apartat corresponent de la pàgina WEB municipal, amb l'obligació de mantenir-lo actualitzat."

Vilanova i la Geltrú, 26 de novembre de 2019

Isidre Martí Sardà
Secretari General