

Carta del Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Gironella

Gener 2023

**Àrea d'Innovació, Governs Locals i Cohesió Territorial
Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local**

Servei d'Assistència a l'Organització Municipal



**Diputació
Barcelona**

Registre de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/01/2023, 08:54

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): da156c17e4e996281b79 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1. Presentació del document	3
1.2. Objectiu general de l'assistència	3
1.3. Metodologia i fonts d'informació	3
2. LES CARTES DE SERVEIS	4
2.1. Breu contextualització	4
2.2. Glossari de la Carta de serveis	7
2.3. La definició dels compromisos de qualitat	8
2.4. L'aprovació de les cartes de serveis	11
3. LA CARTA DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT	14
3.1. Continguts:	14
3.1.1 Carta de Servei d'Atenció Ciutadana	14
3.2. Els compromisos de qualitat	17
3.2.1 L'enquesta	17
• Servei d'Atenció Ciutadana	17
3.2.2 Els compromisos	19
• Carta del Servei d'Atenció Ciutadana	19
3.3. El sistema de seguiment	19
4. CONSIDERACIONS FINALS	21
ANNEX 1.	
Exemple de publicació del grau de compliment dels compromisos	22

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Presentació del document

El present document ha estat elaborat per la Gerència d'Assistència al Govern Local a través del Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona com a resultat de la demanda de l'Ajuntament de Gironella per elaborar la Carta de serveis del Servei d'Atenció Ciutadana

És important tenir en compte que els continguts expressats en el present informe reflecteixen la situació existent a l'Ajuntament en el període de realització del treball (maig-desembre 2022) i que la validesa dels mateixos es fonamenta en les manifestacions de les persones responsables i membres. Qualsevol situació vinculada a la temàtica tractada i ocorreguda amb posterioritat podria fer obsolets els plantejaments expressats en aquest informe.

1.2. Objectiu general de l'assistència

Els objectius generals de l'assistència són:

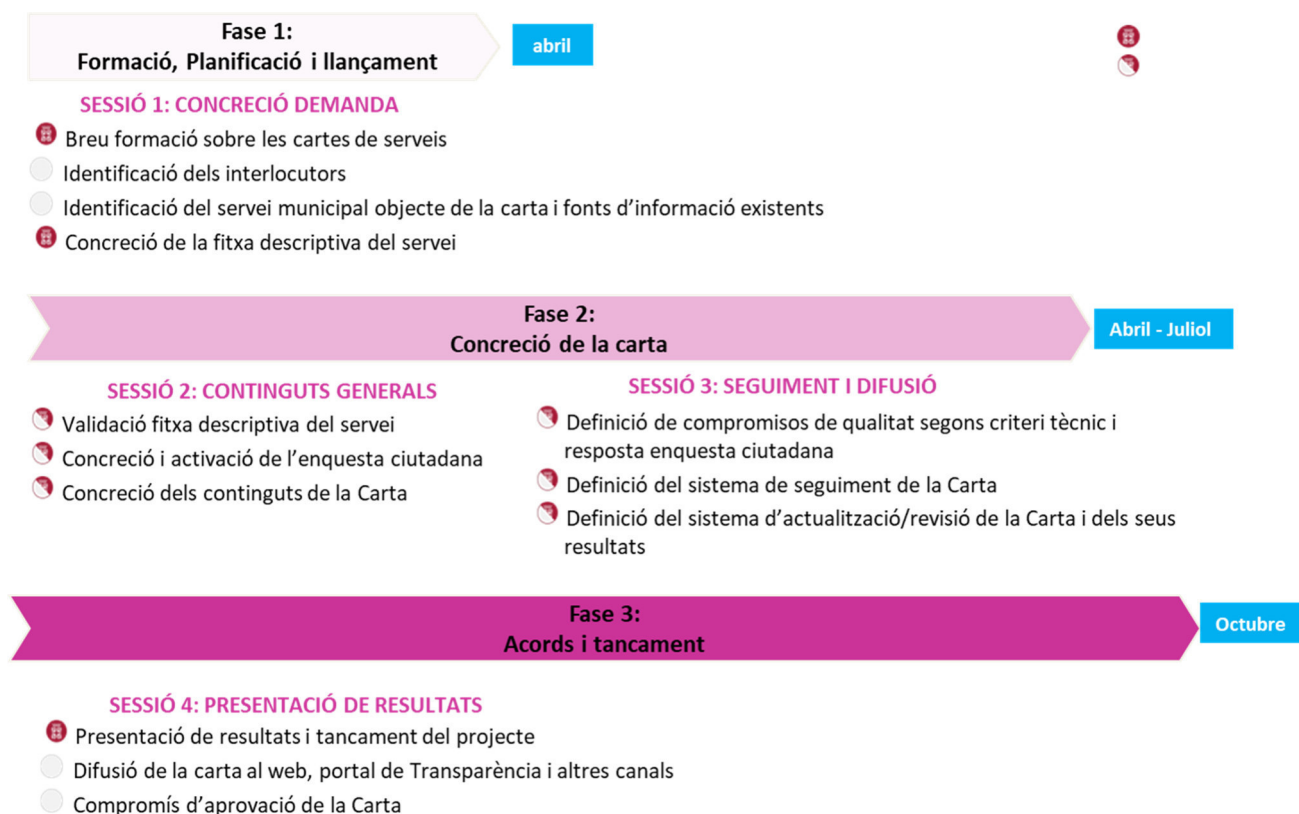
- Acompanyar a l'ens local en la definició de la carta de serveis sol·licitada.
- Oferir una metodologia validada i certificable.
- Capacitar el personal per poder desenvolupar futures cartes de serveis.
- Posar a l'abast de l'ens local eines per a la difusió de la carta i dels seus resultats.

És important destacar que resta fora de l'abast d'aquesta assistència la certificació de qualitat del procés d'elaboració de la carta de serveis treballada.

1.3. Metodologia i fonts d'informació

La metodologia de treball per a l'elaboració d'una Carta de serveis és pràctica i es vertebrava a partir de les sessions formatives inicials del mes de maig i de diverses sessions de treball realitzades amb posterioritat.

Detall de les fases del projecte:



2. LES CARTES DE SERVEIS

2.1. Breu contextualització

Les cartes de serveis s'integren en el procés general de transformació i de modernització continu 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.

En aquest context, calen instruments que capgirin els sistemes de gestió tradicionals per d'altres amb capacitat per interpel·lar de forma directa amb la ciutadania. Les cartes de serveis són un d'aquests instruments i 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. Així s'han concebut també normativament, ja que la Llei

Registre de sortida: 202320907084 Data de sortida: 20/01/2023, 08:54

19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern (en endavant LTRCAT) les concep com a instruments essencials a les administracions públiques, article 59.1 “*L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament*”.¹

A nivell conceptual, les cartes de serveis són documents públics a través dels quals les organitzacions comuniquen als/les usuaris/àries dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

En síntesi, una carta de serveis és una eina amb una triple funció:



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 contínuament per tal que els compromisos que recull siguin oportuns i que aquest esforç es tradueixi en una millora contínua dels criteris i els nivells de qualitat de l'Administració en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Els principals beneficis de les cartes de serveis per a les organitzacions i la ciutadania són els següents:

¹ L'art. 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern ha estat modificada per l'article 179.1 de la LLEI 5/2021, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient. En la mateixa línia, l'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 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 Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern”.



usuaris/ies i ciutadania

- ✓ Faciliten la identificació de serveis i l'accés a la informació pública.
- ✓ Aporten informació sobre les obligacions que assumeix l'administració en la qualitat dels serveis que presta a la ciutadania i que, per tant, pot exigir.
- ✓ Objectiven la qualitat dels serveis i fan transparent el grau d'assoliment dels compromisos assumits.
- ✓ Estableixen canals de participació en el disseny, la producció i la millora del servei → diàleg bidireccional, administració propera i receptiva.



Administració pública

- ✓ Ordenen què fem i com ho fem (milloren la gestió interna)
- ✓ Posen en valor la tasca desenvolupada des de l'administració alhora que li dona visibilitat.
- ✓ Orienten cap a resultats, mesuren els aspectes que els usuaris valoren en relació amb el servei i comprometen públicament amb determinats nivells de qualitat.
- ✓ Reforcen la direcció i gestió sensible a les expectatives dels usuaris, al seguiment, a l'avaluació i la millora contínua.
- ✓ Impulsen un canvi cultural i organitzatiu al treballar per uns objectius comuns,
- ✓ Ajuden a superar el temor a incorporar la participació i l'opinió ciutadana en la definició dels serveis.

4

2.2. Glossari de la Carta de serveis

Aquest glossari de Carta de serveis recull els continguts mínims establerts a l'article 59.4 de la LTRCAT.

Nom del servei	Denominació del Servei
Marc estratègic del Servei	Missió, Objectiu 1, objectiu 2, objectiu 3...
Breu descripció del Servei	Quines són les principals funcions del servei, tasques, etc.
Web del servei	Espai web sobre el servei
Legislació aplicable	Marc normatiu que regula el servei de forma específic. També referència a si és un servei obligatori o no
Relació de les línies de servei que es presten	Fa referència a aquells àmbits de treball que ofereix el Servei a la ciutadania (ex. Informació a l'usuari/ària; tramitació; cobrament de tributs;...).
Àrea i unitat responsable	Denominació unitats
Equip tècnic	Relació de llocs de treball i dotació
Altres unitats implicades	Si s'escau. Altres unitats amb les que es col·labora activament per a la prestació del Servei
Canals de prestació, adreces i horaris	Concretar els tipus de canals existents (Presencial, Telefònic, Correu electrònic del Servei, Correu postal, Telemàtic...) així com la forma d'accés, horaris, adreces, funcions...
Persones destinatàries	Relació de les persones usuàries potencials del Servei. Persones a les que es dirigeix
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Procediment que s'ha de seguir per accedir al servei
Cost per a l'usuari/ària (condicions d'accés)	Si s'escau. En cas d'existir taxes o preus públics que siguin aplicables
Cost del Servei	Capítol I principalment
Canals de participació de l'usuari/ària i eines de retorn de la participació	Presencials, telemàtics, telefònics, enquestes, xarxes socials...
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencials, telemàtics, telefònics, xarxes socials
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	En cas d'existir un protocol, es tracta d'especificar el temps màxim que us fixeu per resoldre els suggeriments, queixes i reclamacions o bé en cas de no tenir-ne revisar quin és el temps màxim i mínim que tardeu actualment

Drets i deures de les persones usuàries	Relació d'aquells aspectes que les persones usuàries poden exigir al seu favor, així com d'aquelles obligacions que cal complir d'acord amb la normativa vigent i de les normes de la pròpia organització.
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	Obligacions que assumeixen les organitzacions en la qualitat de la prestació dels seus serveis, així com descripció d'aquelles mesures que es duran a terme en cas que l'organització incompleixi amb els compromisos establerts.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Espais destinats a la difusió i rendició de comptes sobre la carta de serveis i els seus resultats
Periodicitat de difusió de la carta	Freqüència amb què es publicarà el seguiment dels compromisos de qualitat
Data d'entrada en vigor de la carta	10/02/2026
Data de revisió/actualització	Data d'actualització dels resultats

2.3. La definició dels compromisos de qualitat

Els serveis que ofereix una administració pública han de respondre a les expectatives i necessitats de les persones usuàries del servei i de la ciutadania en general. En aquest sentit les cartes de serveis i, en concret, els compromisos de qualitat, ens han de permetre millorar el què fem i com ho fem. En conseqüència, els compromisos de qualitat han de respondre a aquells atributs en la prestació del servei que són rellevants i millorables des de la perspectiva de les persones usuàries.

Per tal de definir els compromisos de qualitat, en primer lloc cal seleccionar l'atribut, aquell aspecte de la prestació, que és rellevant per l'usuari/ària. Per poder-lo seleccionar cal disposar d'informació sobre aquesta percepció i en el cas de no disposar d'aquesta caldrà recollir-la mitjançant una enquesta de detecció d'expectatives tal i com s'ha fet en aquest cas i es detallarà a l'apartat 3.2.1. A partir dels resultats de l'enquesta haurem identificat els atributs més rellevants, els quals ens permetran definir els compromisos de qualitat de la nostra carta de serveis.

Exemple de taula d'atributs i compromisos de qualitat:

ATRIBUTS DE QUALITAT	OPCIONS DE COMPROMÍS DE QUALITAT
Competència professional	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la competència professional del personal que l'ha assistit siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Ajust a les necessitats (horaris...)	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'adequació dels horaris d'atenció presencial del Servei a les seves necessitats siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Qualitat del producte/servei	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la qualitat del servei o producte prestat siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Atenció personalitzada	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'atenció personalitzada rebuda del servei siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Simplicitat del tràmit de sol·licitud	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Simplicitat del tràmit online	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la simplicitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Adequació de l'espai físic (comoditat, aspecte...)	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'adequació de l'espai físic del Servei siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Temps d'espera	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre el temps d'espera fins a ser atès pel Servei siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.
Rapidesa en la resolució de peticions	El 100% de la resolució de les peticions realitzades s'han de comunicar a l'usuari/a en un termini màxim de "N" dies naturals des de la seva recepció.
Rap. en la resolució de consultes i incidències	Donar resposta al 100% de les consultes i incidències rebudes en el termini màxim de "N" dies naturals des de la seva formulació.
Atenció personalitzada (cita prèvia)	Atendre al 100% dels usuaris/es amb cita prèvia en un termini màxim de "N" dies naturals des de la sol·licitud.
Atenció personalitzada (presencial)	Atendre al 100% dels usuaris/es del Servei en un termini màxim de "N" minuts des de la seva arribada.

Finalment, per a cadascun dels compromisos de qualitat s'han d'establir uns indicadors de mesura sobre el grau de compliment dels compromisos. Els indicadors es deriven de la definició del compromís.

Així mateix, cada compromís haurà d'anar associat a una mesura esmena. Es tracta d'aquella acció que caldrà realitzar per tal de disculpar, excusar o reparar l'incompliment del compromís.

ATRIBUTS DE QUALITAT	OPCIONS DE COMPROMÍS DE QUALITAT	INDICADOR/S	MESURA D'ESMENA
Competència professional	Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/àries sobre la competència professional del personal que l'ha assistit siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.	Percentatge de valoracions sobre la competència professional del personal iguals o superiors a "N" sobre 10 punts.	S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents.
Rapidesa en la resolució de peticions	El 100% de la resolució de les peticions realitzades s'han de comunicar a l'usuari/ària en un termini màxim de "N" dies naturals des de la seva recepció.	Percentatge de comunicacions de les aprovacions o denegacions realitzades en "N" dies naturals, o menys, des de la seva recepció.	En el cas d'incomplir el termini fixat de "N" dies naturals, la unitat responsable s'ha de posar en contacte amb l'usuari/ària en X dies naturals, o menys, per disculpar-se i donar les explicacions pertinents.

Cal tenir en compte que el compliment d'aquests compromisos de qualitat i les mesures d'esmena estan previstos per situacions de normalitat, però que la normativa preveu la seva suspensió temporal en casos d'excepcionalitat en la prestació del servei, i per resolució motivada del titular del departament que va aprovar la Carta, tal i com recull l'article 59.5 de la LTRCAT *“Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la suspensió es fa efectiva per resolució motivada del titular del departament o departaments que van aprovar la carta. La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats”*.

Val a dir que tota aquesta informació, conjuntament amb aquella de tipus descriptiu sobre el servei, es va sistematitzar a partir d'una fitxa model que permetia anar completant les diferents capes d'informació que estructuraven una Carta de Serveis.

2.4. L'aprovació de les cartes de serveis

La modificació de l'article 59 de la LRCAT per l'article 179.1 de la LLEI 5/2021, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, vigent des del dia 1 de maig de 2021, ha eliminat la naturalesa reglamentària que anteriorment reconeixia a les Cartes de Serveis. Així mateix, el procés d'aprovació queda recollit a l'article 59.6 *"En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. 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. Les cartes de servei i llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents"*.

Per tant, la LTRCAT no fa referència explícita a l'òrgan competent per a la seva aprovació en el cas de les entitats locals i remet a la legislació local. En aquest sentit, el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, reconeix al seu article 53.1 les funcions de l'Alcalde o Alcaldessa i en concret l'atribució de *"Dirigir, inspeccionar i impulsar els serveis i les obres municipals"* que considerem que s'ajusta a les característiques de les Cartes de Serveis. Així mateix, l'aprovació de les Cartes de serveis tampoc estan recollides entre les atribucions de cap altre òrgan municipal i per tant el mateix article 53.1.u reserva a l'Alcalde o Alcaldessa *"Les altres atribucions que expressament li atribueixen les lleis i les que la legislació assigna al municipi i no atribueix a altres òrgans municipals"*.

Tenint en compte aquests preceptes, des del SAOM entenem que les Cartes de serveis poden ser aprovades per Decret d'Alcaldia, sense perjudici que l'Ajuntament hagi atorgat la competència per a l'aprovació de les cartes de servei a un altre òrgan amb competència en la matèria, i recomanem que es doni compte al Ple.

Així mateix, un cop aprovada caldrà publicar-la a la Seu electrònica, ja que l'article 11 de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya inclou les Cartes de serveis en els serveis públics de difusió de la informació general del sector públic, i al Portal de transparència d'acord amb la LTRCAT i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

Registre de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/01/2023, 08:54

No obstant això, l'Ajuntament i en el marc de la seva autonomia local, pot decidir aprovar les Cartes de Serveis per algun dels altres Òrgans. En el cas de que decideixi que sigui aprovada per Ple s'hauria de seguir el procediment establert a l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local (d'ara endavant LRBRL), per a l'aprovació de les ordenances locals; desenvolupat per l'article 178.1 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i Règim Local de Catalunya i que s'articula entorn als següents actes successius:

- a) Aprovació inicial del Ple de l'entitat local.
- b) Informació pública i audiència dels interessats, per un període mínim de trenta dies, perquè puguin presentar reclamacions i suggeriments.
- c) Resolució de totes les reclamacions i els suggeriments presentats i aprovació definitiva del Ple. En cas de no haver-hi cap reclamació o suggeriment, l'acord inicial esdevindrà definitiu.

L'acord d'aprovació definitiva de la carta de serveis es publicarà en el Butlletí Oficial de la província, sense que es produeixi la seva entrada en vigor fins que s'hagi publicat completament el seu text i hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils que preveu l'article 70.2 en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

D'altra banda, respecte al procés de participació ciutadana específic previst a l'article 133 de la Llei 39/2021 en el procediment d'elaboració de normes amb rang de llei i reglaments, entenem que d'acord amb el mateix article 133.4 podrà prescindir-se d'ambdós tràmits per considerar que la carta de serveis és una norma organitzativa que regula com l'administració ha de prestar un servei. En qualsevol cas, en el procediment d'aprovació establert a l'article 49 de la LRBRL ja es dona audiència i informació pública per tal que els destinataris tinguin l'oportunitat d'emetre la seva opinió.

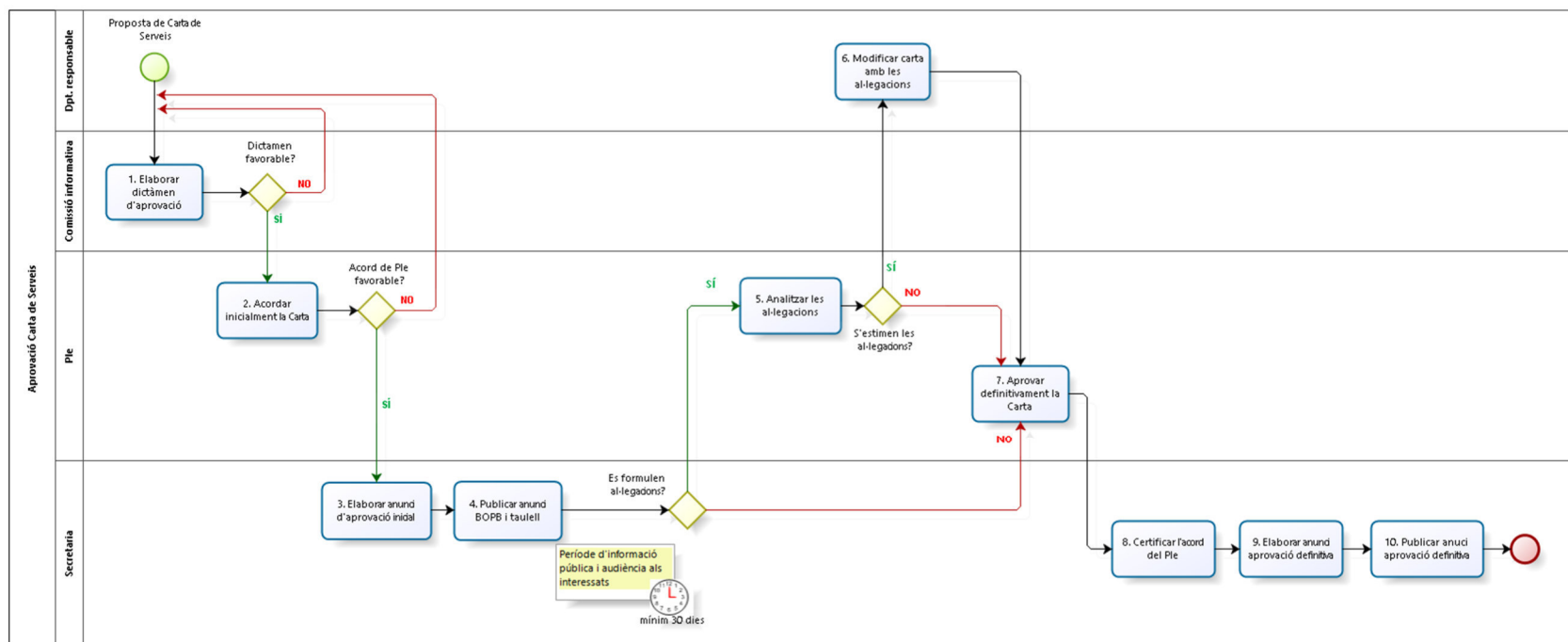
Així mateix, també es pot ometre la consulta pública regulada a l'article 133.1 LPACAP atès que la carta de serveis no té un impacte significatiu en l'activitat econòmica, no imposa obligacions rellevants als destinataris i regula aspectes parcials d'una matèria.

Per últim, cal recordar que, amb caràcter previ a l'elaboració d'aquesta Carta, es va fer un procés de participació, via web i presencialment, per tal que la ciutadania pogués valorar el servei objecte d'aquesta Carta i recollir les seves expectatives i propostes de millora, tal i com es recullen a l'apartat 5 Annexos d'aquest informe.

A títol informatiu a continuació s'ofereix el diagrama de flux estàndard relatiu a l'aprovació d'una carta de serveis en el cas de ser aprovada per Ple.

Registre de Signats: 202320607684 Data de Signat: 2023/12/29, 09:51

Diagrama de flux. Procés d'aprovació d'una carta de serveis aprovada per Ple



Registre de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/01/2023, 08:54

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): da156c17e4e996281b79 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

3. LA CARTA DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT

3.1. Continguts:

Els següents continguts corresponen al resultat final del treball realitzat en el decurs del projecte finalitzat al mes de novembre de 2022.

3.1.1 Carta de Servei d'Atenció Ciutadana

Nom del servei	Oficina d'Atenció a la Ciutadania
Marc estratègic del Servei	Ser la porta d'entrada de la ciutadania amb l'Ajuntament. Ofertir informació dels tràmits, serveis municipals i activitats del municipi.
Breu descripció del Servei	Servei que s'encarrega de donar informació, ajuda i orientació a la ciutadania, empreses i entitats que requereixin realitzar tràmits o altres actuacions amb l'Ajuntament.
Web del servei	http://gironella.cat/serveis-i-equipaments/serveis-municipals/oficina-d-atencio-ciutadana
Legislació aplicable	-Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. -Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. -Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic. -Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. -Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
Relació de les línies de servei que es presten	• Informació i atenció a la ciutadania • Suport a la tramitació • Assistència en matèria d'administració electrònica • Registre d'entrada i sortida • Assistència en matèria de tramitació electrònica • Padró • Cementiri • Cobrament de taxes
Àrea i unitat responsable	Secretaria i Alcaldia
Equip tècnic	1 coordinador/a, 3 auxiliars administratius/ives
Altres unitats implicades	Serveis tècnics, Serveis Socials, Servei d'Aigua, cultura, joventut, educació, esports, sostenibilitat, intervenció
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial, i telefònic. De dilluns a divendres de 8.15h a 14.15h i dijous de 16.30h a 18.30h. Adreça: Pl. De la Vila, 13

Registre de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/09/2023, 08:34

	Telèfon 938250033. Online: gironella.eadministracio.cat Correu postal: Pl. De la Vila, 13 08680 Gironella (Barcelona)
Persones destinatàries	Ciutadania i empreses, associacions i entitats
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Concertar cita prèvia presencialment o per telèfon (938250033)
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Gratuït. Alguns documents tenen cost d'expedició. Consultar <u>ordenança</u> .
Cost del Servei	119.172,47€
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	<u>Telemàtica a través de la seu electrònica o del portal de participació ciutadana</u> http://gironella.cat/oficina-virtual-gironella/participacio-ciutadana Xarxes socials Twitter: @ajgironella Facebook: Ajuntament de Gironella Instagram: @ajgironella
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<u>Telemàtica a través de la seu electrònica o del portal de participació ciutadana</u> http://gironella.cat/oficina-virtual-gironella/participacio-ciutadana https://gironella.eadministracio.cat/info.0 Presencialment a l'OAC Telefònic. 938250033
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	Temps de resposta a les queixes i suggeriments sobre el funcionament de l'OAC 15 dies hàbils.
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. - Ser atès/a 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 tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes. - Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes 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

Registre de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/01/2023, 08:54

15

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): da156c17e4e996281b79 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

	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. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. Heu de complir amb el deure de: - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - 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. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès amb un mínim de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb un mínim de 8 sobre 10 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin el temps d'espera fins a ser atès/a presencialment amb un mínim de 7,5 sobre 10. 5. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de l'espai de l'OAC amb un mínim de 7,5 sobre 10. Mesures correctores en cas d'incompliment En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, nota informativa (notícia) al web municipal, difusió per les xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.
Data d'entrada en vigor de la carta	10/02/2026
Data de revisió/actualització	La Carta es revisarà com a mínim un cop cada 2 anys.

3.2. Els compromisos de qualitat

3.2.1 L'enquesta

Per tal de decidir els compromisos de qualitat es va fer primer una enquesta a la ciutadania per a cadascuna de les Cartes, per tal de recollir les seves valoracions sobre els diferents atributs del servei i per detectar les seves expectatives sobre quins consideren els aspectes més importants del servei. El resum de les seves respostes és el següent:

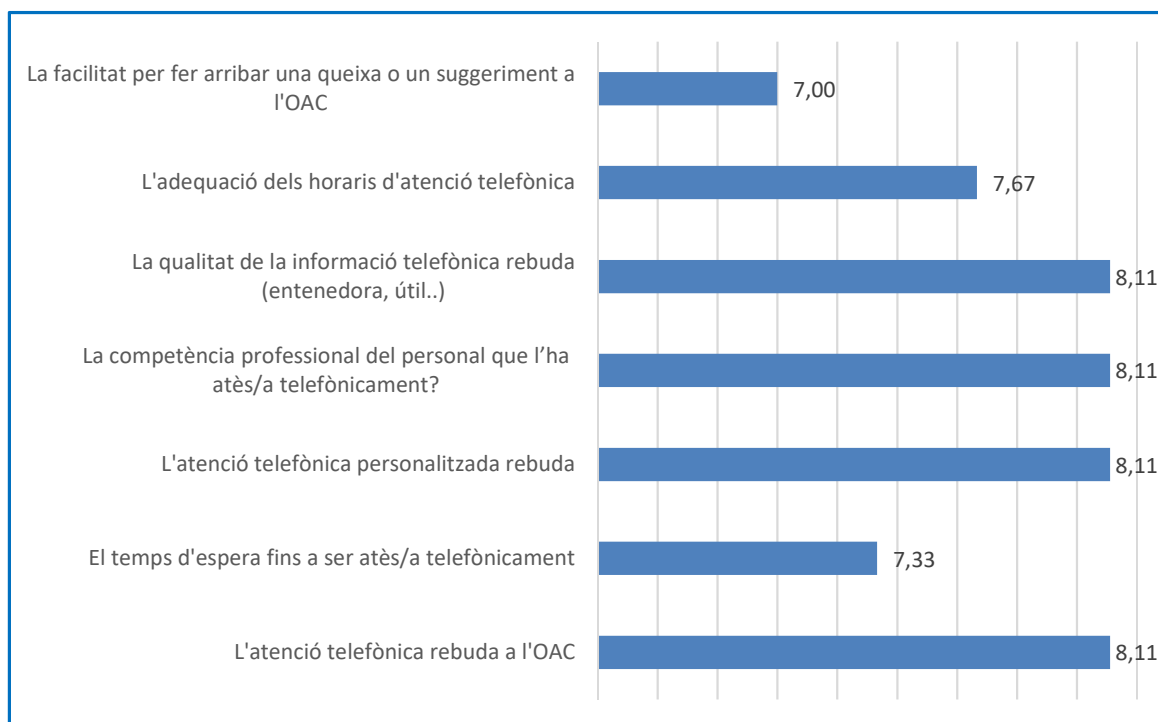
- **Servei d'Atenció Ciutadana**

En el cas de l'OAC, de l'anàlisi de les respostes de les 88 persones que han participat en l'enquesta es pot observar el següent:

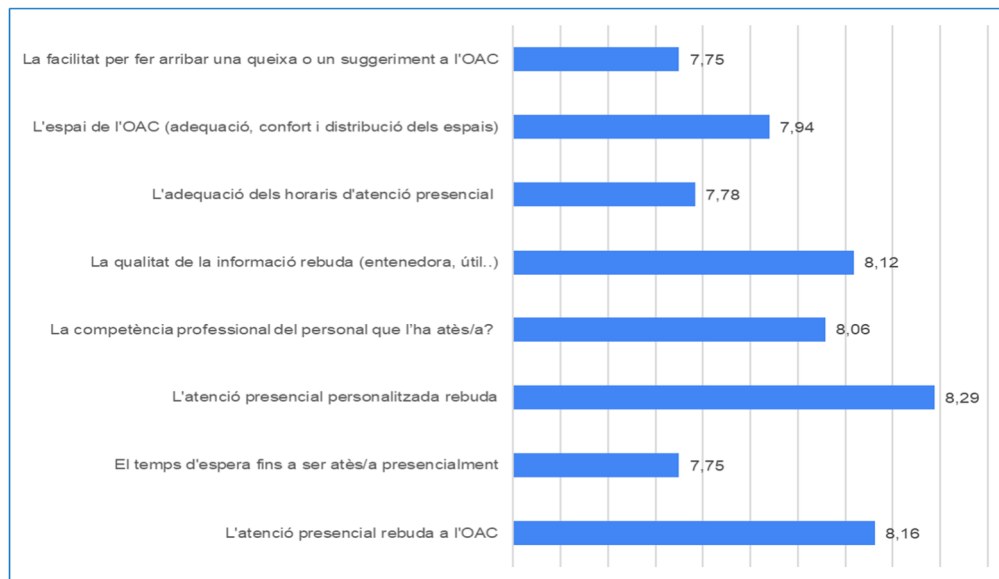
A partir de les preguntes relatives al servei de l'OAC, són els aspectes millor valorats: l'atenció presencial personalitzada rebuda, així com la qualitat de d'informació i competència del personal. Mentre *l'atenció pel canal web i la facilitat per fer arribar una queixa o suggeriment pel canal web*, són els valors més baixos.

A continuació es mostra un resum de les respostes a l'enquesta.

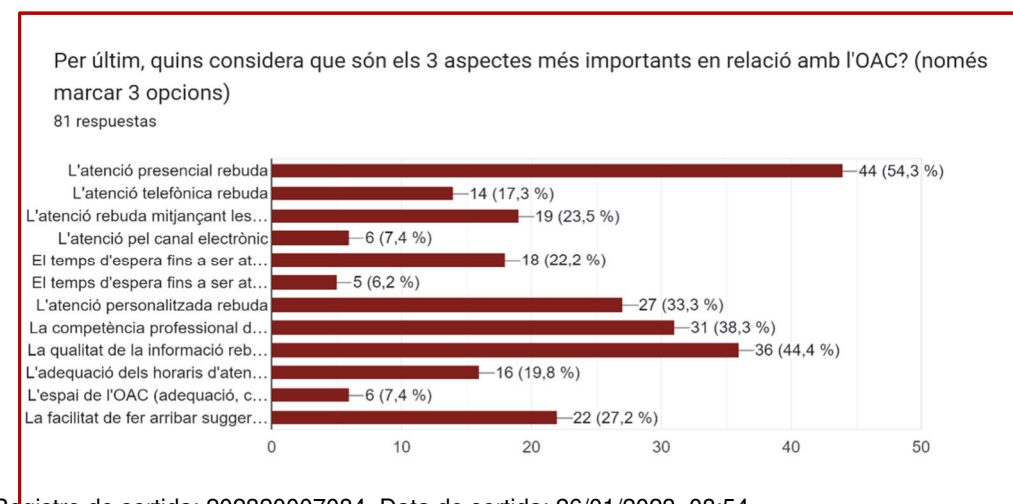
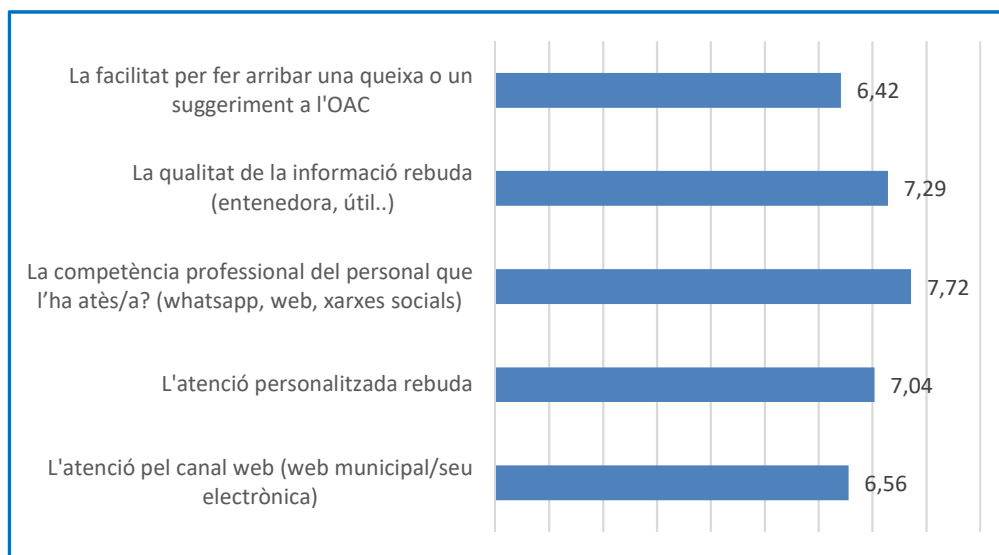
Valoracions mitjanes de l'atenció telefònica:



Valoracions mitjanes de l'atenció presencial:



Valoracions mitjanes de l'atenció pel canal web:



Registro de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/01/2023, 08:54

3.2.2 Els compromisos

Cal tenir en compte que els compromisos de qualitat són el nucli de les Cartes de serveis, per aquest motiu, més enllà dels Continguts generals de la Carta, cal detallar que els Compromisos de qualitat han d'anar acompanyats del seu indicador corresponent per calcular-lo, del valor objectiu que volem assumir, de la font de la qual obtindrem els valors assolits i, finalment de les mesures d'esmena corresponents en cas d'incompliment.

- **Carta del Servei d'Atenció Ciutadana**

Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès amb un mínim de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb un mínim de 8 sobre 10 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin el temps d'espera fins a ser atès/a presencialment amb un mínim de 7,5 sobre 10. 5. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de l'espai de l'OAC amb un mínim de 7,5 sobre 10. Mesures correctores en cas d'incompliment En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
--	---

3.3. El sistema de seguiment

Un cop aprovada formalment la Carta, cal posar un marxa un sistema de seguiment fefaent per tal de vetllar pel compliment dels compromisos de qualitat i de la rendició de comptes de la Carta. Aquest seguiment podrà variar en funció de cadascun dels compromisos, i ens ha de permetre introduir accions de millora al més aviat possible en cas de que s'observin desviacions respecte al valor objectiu que volem assolir. Per tant s'haurien de detectar les desviacions al més aviat possible amb l'objectiu de comprometre

a l'organització en la millora contínua dels seus serveis i el compliment dels compromisos de la Carta.

En aquest sentit, és convenient disposar d'un sistema integral per a tota l'organització que automatitzi i integri al màxim tota aquesta informació. En qualsevol cas es recorda que la concreció del sistema de seguiment de cada compromís té una dimensió estrictament interna i operativa i que per tant no cal fer-la públic quan s'aprovin i es publiquin les Cartes.

A continuació es detalla el sistema de seguiment definit per a aquesta Carta:

Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, nota informativa (notícia) al web municipal, difusió per les xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.
Data d'entrada en vigor de la carta	10/02/2026
Data de revisió/actualització	La Carta es revisarà com a mínim un cop cada 2 anys.
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Regidoria de Recursos Humans
Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís	Compromisos 1,2,3,4 i 5. Es farà una enquesta de forma contínua amb enquesta oberta per diferents canals o un cop a l'any a les persones usuàries del servei. La Tècnica de Comunicació s'encarregarà de la recollida de dades i la Regidoria de Recursos Humans serà el responsable del seguiment del compromisos. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

4. CONSIDERACIONS FINALS

L'elaboració d'una Carta de serveis marca l'inici d'una nova manera de treballar, centrada en la millora contínua i en la rendició de comptes envers la ciutadania. Per aquest motiu és indispensable assegurar que es donin aquelles condicions necessàries per tal que aquesta feina inicial no sigui en va i contribueixi a una veritable transformació del servei.

El lideratge polític i tècnic és una de les condicions fonamentals. El fet d'elaborar aquesta primera Carta de serveis de l'Ajuntament de Gironella implica recollir informació de forma sistemàtica i periòdica en relació amb els compromisos de qualitat adquirits, publicar-la i compartir-la amb les persones usuàries i la ciutadania en general, fer un manteniment de la mateixa, així com ajustar permanentment el servei d'acord amb aquells punts de millora que s'identifiquin. Tot aquest conjunt de tasques requeriran, especialment al principi, d'un impuls i d'una supervisió exhaustiva tant per part dels responsables polítics com dels comandaments del Servei.

Paral·lelament, una altra de les condicions que afavoreix l'èxit en la implementació d'una Carta de serveis és la capacitat per transformar-la en una eina de gestió útil pel personal del servei. Si la Carta esdevé un instrument que ofereix informació rellevant per la presa de decisions i que aporta dades des d'una perspectiva integrada que allibera de feina (serveix per elaborar les memòries del servei, per rendir comptes de cara a tercers, permet obtenir informes d'una manera automatitzada, etc.), serà més fàcil que s'implementi. Així mateix, el fet de concebre la Carta de serveis com una eina al servei de l'avaluació de l'acompliment també esdevé un element afavoridor, ja que complir amb uns determinats estàndards de qualitat és una de les maneres de valorar i objectivar la feina feta.

Finalment, una condició indispensable per tal de garantir la bona marxa d'una Carta passa per donar-la a conèixer al conjunt de la ciutadania d'una forma eficaç. En aquesta línia, caldrà definir una bona estratègia de comunicació pensada per arribar a tothom i per tant, que abasti tots els canals de comunicació que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania (web, mitjans escrits i audiovisuals, xarxes socials, díptics, pòsters etc.).

Annex 1. Exemple de publicació del grau de compliment dels compromisos

LOGO AJUNTAMENT

SEGUIMENT DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEIS DE ... DE L'ANY 2022.

La Carta de Serveis de va ser aprovada per (Junta de Govern, Decret d'Alcaldia, Ple de la Corporació el dia...), d'aquesta manera es dona compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Aquesta Carta, disposa que anualment es publicarà en el portal de transparència i/o Seu electrònica un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat de la Carta, per aquest motiu mitjançant aquest document es fa difusió dels compromisos assolits.

Els compromisos de qualitat assumits a la carta es corresponen amb els valors esperats i els resultats assolits amb els valors reals que es detallen a continuació:

Compromisos	Valor esperat	Valor real
1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès amb un mínim de 8 sobre 10.	8	8,3
2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb un mínim de 8 sobre 10	8	8,6
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.	8	7,7
Etc.		

Seguiment dels compromisos i mesures correctores:

a) Com s'ha fet el seguiment dels compromisos?

En el cas dels compromisos 1, 2 i 3 s'ha realitzat l'enquesta de satisfacció amb la participació de X persones.

En el cas del compromís 4 la font d'informació és el gestor d'expedients...

b) Compromisos assolits:

En els cas dels compromisos 1, 2 els valors reals superen els valors esperats per tant s'ha complert amb els compromisos adquirits a la Carta de serveis.

c) Compromisos no assolits:

En els cas del compromís 3 els valors reals són inferiors als valors esperats, per tant no s'ha complert amb el compromís adquirit. En aquest cas la proposta de millora que es planteja per millorar els resultats és...

Registre de sortida: 202320007084 Data de sortida: 26/01/2023, 08:54



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Innovació, Governos Locals i Cohesió Territorial
Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local**

Servei d'Assistència a l'Organització Municipal

Telf. 934 04 93 95

s.saom@diba.cat

<https://www.diba.cat/es/web/assistenciaorganitzacio>

Metadades del document

Núm. expedient	2022/0003277
Tipus documental	Ofici
Títol	Ofici Finalització Cartes i catàlegs de serveis Aj Gironella
Codi classificació	X0202SE23 - Suport als serveis i activitats tècnic i jurídic

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Nicolasa Perez Sanchez (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	25/01/2023 20:41

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
da156c17e4e996281b79	https://seuelectronica.diba.cat	

