



**Sol·licitud de subvenció a l'Àrea Metropolitana de Barcelona segons ANUNCI de convocatòria de subvencions a ajuntaments metropolitans pel desenvolupament d'activitats en l'àmbit de la transparència.
BOP 14/06/2018.**

Projecte : Model de Carta de servei , com a element per la presa de decisió.

1.- Introducció

L'Ajuntament de Sant Boi tracta la Llei de Transparència (Llei 19/2014, de 29 de desembre) com a una oportunitat de millorar la gestió i el servei a la ciutadania, i porta a terme el seu desplegament amb rigor i voluntat de posar a disposició de la ciutadania nous escenaris que permetin també avaluar la qualitat democràtica de la nostra Organització.

Aquesta tasca es va fer amb l'equilibri estructural que et requereix el compliment de la Llei Orgànica 2/2012 de 27 d'abril de Estabilidad presupuestaria y de Sostenibilidad Financera i en un context d'austeritat.

Per aquest motiu aquesta convocatòria és per nosaltres una oportunitat de desplegar part de la Llei de Transparència que no hem pogut desenvolupar amb els recursos propis. Parlem de les cartes de servei , entenent aquestes com un element clau en la presa de decisions del cartipàs per garantir uns serveis públics de qualitat.

Tenir un catàleg clar i actual dels serveis amb les corresponents cartes que continguin les dades necessàries per l'avaluació de la idoneïtat o no del servei serà clau pel bon govern.

2.- Projecte

La metodologia plantejada incorporarà: un procés de diagnosi, elaboració de propostes, negociació, consens i validació per tal de donar resposta als objectius plantejats; un procés de formació i d'acompanyament i per últim un procés d'avaluació i divulgació.

2.1 Diagnosi prèvia

Anàlisi de la situació actual, diagnosi mitjançant reunions i sol·licitud d'informació. Es diagnosticarà la necessitat tenint en compte tots els àmbits que poden afectar: anàlisi de normativa, anàlisi dels recursos humans implicats, anàlisi dels recursos de gestió necessaris (eines, programes informàtics...), anàlisi de la demanda de serveis, i anàlisi del context.

2.2 Descripció del projecte : missió, objectiu general i objectius específics

El projecte té com a **missió** la creació d'un model de servei de qualitat sistematitzat com a element per la presa de decisió, per que la ciutadania ho percebi com un valor clau de bon govern.

L'objectiu general és que la ciutadania de Sant Boi rebi uns serveis de qualitat.

Els objectius específics es podrien concretar en:

2.2.1 Disposar d'un catàleg de serveis revisat i actualitzat

2.2.2 Definir amb la participació dels diferents departaments el model de carta de servei de l'Ajuntament

2.2.3 Definir el model d'interacció entre els serveis, les cartes i els tràmits associats

2.2.4 Acompanyar a la Organització cap al concepte de Dret a una bona Administració i a uns serveis públics de qualitat.

2.2.5 Portar a aprovació i donar caire reglamentari a les cartes de serveis

2.2.6 Definició dels requeriments necessaris per l'eina o programa que faciliti la gestió de les cartes interactuant amb els tràmits, amb els serveis, amb els diferents sistemes d'avaluació, i amb el servei que regula el Dret a formular propostes i suggeriments.

3.- Proposta de planificació

Octubre
Diagnosi

Novembre i desembre
Elaboració de Propostes

Gener
Negociació, Consens i Validació

Febrer
Implantació, Formació i acompanyament i Assessorament individual

Març
Avaluació del Projecte i divulgació interna i externa

4.- Execució del projecte

Elaboració de 6 propostes, per donar compliment als objectius específics.

De l'elaboració de les propostes s'encarregarà la persona que contractem amb el suport de l'equip permanent del servei de Qualitat Transparència i Innovació. Les propostes seran transversals amb la participació dels diferents departaments. L'execució s'ajustarà al calendari proposat i en cas de necessitat, allargarem el període d'execució el temps necessari amb recursos propis.

5.- Negociació, consens i validació de les propostes

Dels resultats del diagnòstic, de la identificació de les possibles millores a introduir en els diferents àmbits estudiats es valoraran els avantatges i els desavantatges. Un cop arribat a l'acord de les propostes a presentar, s'enviaran per a la discussió o coneixement de la direcció i de l'equip polític, si s'escau.

Amb contactes amb interlocutors (comandaments, coordinació general...) dels diferents àmbits de millora es contrastaran, testejaran i validaran les propostes.

Un cop aprovades les propostes per tothom relacionat amb la problemàtica plantejada es passarà al desenvolupament i la implantació progressiva de cadascuna, seguint el protocol usual (elaboració o actualització de la documentació de suport a la gestió interna, sessions informatives al personal implicat, revisió de l'actuació individual).

6.- Relació de recursos humans i econòmics per al desenvolupament

L'equip de treball necessari haurà d'estar constituït per:

- Servei de Qualitat, Transparència i Innovació : per portar la direcció del projecte
- Departament d'Organització i Qualitat: per desenvolupar el projecte
- Unitat d'assistència a la planificació i l'avaluació: per definir els mecanismes d'avaluació de la qualitat dels serveis, i les eines.
- Unitat d'anàlisi i desenvolupament: per gestionar la formació
- Departament de comunicació: per treballar la comunicació interna i externa
- Una persona contractada a jornada completa durant mig any.

Els recursos econòmics necessaris:

Despeses econòmiques en inversió específica no es preveu.

Despeses internes:

- Aprofitarem eines de gestió del catàleg de serveis i del catàleg de tràmits.
- Formació a les unitats implicades en el desplegament del nou model.
- Campanyes de comunicació per divulgar el nou model.
- Ús de l'espai, ordinador i altres eines, compartit amb el Servei de Qualitat,

Transparència i Innovació.

- Cost de contractació : cost anual Nivell 8 , 37,616 euros , mig any aprox.18,808 euros.

7.- Avaluació del projecte

El projecte s'avaluarà seguint el seu mateix procés de desenvolupament pel que fa als terminis projectats:

- Aprovació catàleg de serveis
- Aprovació model de carta
- Aprovació sistemàtica d'integració de la informació : servei, carta, tràmits
- Aprovació cartes

I a més farem servir dos indicadors d'impacte pel que fa a l'assoliment del resultat final:

- Mesura de l'impacte comunicatiu i divulgatiu de la novetat
- Volum d'incidències tècniques i organitzatives

8.- Control i assegurament de la qualitat (seguiment i avaluació)

El seguiment de les implantacions es realitza des de dos vessants: la creació d'indicadors i la detecció d'incidències que permet introduir ràpidament mesures correctores a les solucions adoptades i garantir l'assegurament de la qualitat.

El projecte es donara per finalitzat un cop elaborat l'informe final que determinarà el grau de satisfacció, l'eficàcia, i l'eficiència, assolides pel personal de l'Ajuntament com el nivell de satisfacció de la ciutadania respecte l'ús de les Cartes i el sistema interactiu que oferiran.

El seguiment del desplegament del model es farà de manera continuada així com la oportuna actualització i vigència.

9.-Conclusions

El present projecte s'emmarca dins l'àmbit de Transparència, i de l'obligació legal: Article 9.1j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Article 9. Transparència en l'organització institucional i l'estructura administrativa

1. La informació relativa a l'organització institucional i l'estructura administrativa que l'Administració ha de fer pública en aplicació del principi de transparència ha d'incloure)

(...) j) El catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques.(...)

En aquest sentit, volem seguir potenciant la bona administració amb requeriment de l'establiment dels estàndars mínims de qualitat i una clara i bona definició de les condicions d'accés als serveis i dels drets i deures de la ciutadania. La figura doncs de les cartes de serveis s'estableixen doncs com un instrument essencial en aquest sentit i com a element determinant en la presa de decisió en la nostra organització.

Annex 1:

PLA DE VIABILITAT ECONÒMICA DEL PROJECTE - PRESSUPOST GENERAL - Previsió de despeses i ingressos vinculats al projecte presentat

ANNEX 1 - PLA DE VIABILITAT ECONÒMICA DEL PROJECTE - PRESSUPOST GENERAL

Previsió de despeses i ingressos vinculats al projecte presentat

Despeses previstes

A. Recursos humans (Nòmina i Seguretat social del personal fix i eventual)	18.808,00 €
B. Lloguer (de materials, locals, infraestructures, etc.)	
C. Subministraments (llum, aigua, gas, etc.)	
D. Comunicacions (telèfon, correu, missatgeria)	
E. Manteniment d'edificis i/o instal·lacions	
F. Adquisició de material fungible (d'oficina, etc.)	
G. Transport – missatgeria	
H. Publicitat i propaganda	
I. Assegurances	
J. Allotjament i dietes	
K. Viatges i desplaçaments	
L. Treballs realitzats per empreses externes (neteja, seguretat, altres directament relacionats amb el projecte)	
M. Altres despeses (no incloses als apartats anteriors)	
Total de despeses previstes	18.808,00 €

Balanç final (ingressos menys despeses):

0,00 €

Ingressos previstos

A. Subvencions metropolitananes (import sol·licitat a la instància)	15.000,00 €
B. Altres subvencions metropolitananes per aquest projecte	
C. Subvencions d'altres ens metropolitanans	
D. Subvencions d'altres administracions	
E. Subvencions d'ens privats	
F. Recursos propis de l'entitat	3.808,00 €
G. Quotes d'inscripció	
H. Venda de productes	
I. Publicitat i/o esponsorització	
J. Altres ingressos	
Total d'ingressos previstos	18.808,00 €

Silvia Montañés Clemente
Cap del Servei de Qualitat, Transparència i Innovació

Sant Boi de Llobregat, 4 de juliol de 2018