

## **Projecte objecte de subvenció de l'AMB en l'àmbit de Transparència Creació de Cartes de Serveis com a eina per a la presa de decisions**

Les cartes de servei es regulen a la llei 19/2014 del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern. En concret, dintre del Títol V "*Del bon govern*", en el Capítol II "*Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat*", article 59, en el que és defineix la finalitat de les cartes (garantir que els serveis es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, que tenen caràcter reglamentari i sancionador i han d'estar sotmeses a avaluació per part dels usuaris del servei).

En aquest sentit, són un instrument eficaç de gestió interna, administrativa i política per a retre comptes i per a prendre decisions alhora de mantenir o modificar el catàleg de serveis prestats a la ciutadania.

Ens permetrà revisar processos per garantir els estàndards compromesos, amb una visió crítica i constructiva, és a dir, amb l'objectiu d'apropar la diferència entre la valoració dels serveis que vol tenir la ciutadania i els que efectivament reben les persones.

D'altra banda, en una primera aproximació a la definició de servei, aquest es pot entendre com l'activitat o conjunt d'activitats (resultats d'un procés) que realitza l'administració pública de manera directa o indirecta per satisfer una necessitat d'interès general d'acord amb uns principis i un règim jurídic propi.

Caldria considerar igualment l'oferta de servei des d'una doble perspectiva:

- externa, adreçada a les persones usuàries dels serveis
- interna, adreçada a les persones gestores dels serveis

Tot i aquestes consideracions, la determinació dels serveis que han de ser objecte de carta no és senzilla, ja que pot respondre a diferents criteris, i no és objecte del present projecte.

En tot cas, l'elaboració de les cartes de serveis hauria de ser planificada de manera que la prioritització de serveis tingui en compte la rellevància i l'impacte potencial sobre les persones usuàries dels serveis.

Per tant, elaborarem les diferents cartes de serveis d'acord a algun dels següents criteris que prendrem en consideració, entre d'altres possibles:

- relatives a la prestació d'un determinat servei inclòs al catàleg de servei
- relatives al conjunt de serveis que presta una unitat directiva
- relatives a un conjunt de serveis d'una mateixa unitat directiva o diverses unitats directives agrupats en funció dels usuaris
- relatives a un conjunt de serveis d'una mateixa unitat directiva o diverses unitats directives agrupats en funció de la tipologia del servei
- relatives a centres prestadors de serveis
- relatives a la rellevància i impacte potencial sobre els usuaris
- relatives als serveis públics bàsics
- relatives a serveis tangibles i no tangibles
- que estiguin definides en el catàleg de tràmits

La proposta de contingut de les nostres cartes de serveis seria la següent:

- Presentació (missió del servei)
- Nom del servei
- Qui som ? (dades de la persona responsable i descripció del tipus de competència/organització i forma de gestió del servei)
- Què fem?
- Qui pot accedir?
- Com accedir al servei?
- On som ?
- Drets i deures de les persones usuàries
- A què ens comprometem? Compromisos de qualitat (explicació del temps de resposta, de la satisfacció i els indicadors de qualitat dels quals ens responsabilitzem)
- Com avaluem els compromisos? (inclou els sistemes per a mesurar-los i els indicadors d'assoliment)
- Mecanismes per a fer propostes de millora, suggeriments o reclamacions
- Enllaços informació relacionada
- Normativa reguladora
- Data d'aprovació de la carta
- Data de la darrera actualització

\* Vincular amb l'actual catàleg de serveis

\* Incorporar U.O., ponència, regidoria, regidor...(a nivell d'aplicatiu)

\* En un primer moment no és contemplaria el cost del servei si no que aquest serà facilitat puntualment i a petició concreta.

## METODOLOGIA

Anàlisi normatiu, de l'organigrama (regidors/es, regidories, ponències, àrees i àmbits competencials, ...), anàlisi econòmic (aplicacions pressupostàries assignades a serveis...) i catàleg de serveis actual.

Dit això, hem fet un primer anàlisi per poder determinar el nombre de cartes de serveis que inicialment proposaríem. Per això hem analitzat l'organigrama polític, taules a nivell d'aplicatiu de propostes d'acord, catàleg de serveis que tenim publicat a la nostre web i el pressupost municipal de l'exercici 2018.

De l'organigrama polític comprovem que hi tenim:

- 13 regidors/es amb competències específiques
- 93 regidories
- 8 ponències
  - ALCALDIA – GOVERNANÇA
  - ALCALDIA – IGUALTAT
  - CIUTAT EDUCADORA
  - CIUTAT SOSTENIBLE
  - CULTURA
  - GOVERNANÇA I QUALITAT DEMOCRÀTICA
  - TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC
  - IGUALTAT I DRETS SOCIALS
- 6 àrees d'actuació política
  - ALCALDIA
  - ÀREA D'ACTUACIÓ POLÍTICA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS
  - ÀREA D'ACTUACIÓ POLÍTICA DE CIUTAT EDUCADORA
  - ÀREA D'ACTUACIÓ POLÍTICA DE CIUTAT SOSTENIBLE
  - ÀREA D'ACTUACIÓ POLÍTICA DE GOVERNANÇA I QUALITAT DEMOCRÀTICA
  - ÀREA D'ACTUACIÓ POLÍTICA DE TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC
- 9 àrees d'actuació tècnica
  - COORDINACIÓ GENERAL
  - ALCALDIA
  - GOVERNANÇA
  - TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC
  - CIUTAT SOSTENIBLE
  - IGUALTAT I DRETS SOCIALS
  - EDUCACIÓ, CONVIVÈNCIA I SOLIDARITAT
  - SEGURETAT PÚBLICA
  - SERVEIS GENERALS

Hem analitzat el catàleg de serveis publicat al web municipal i hem comprovat que tenim **102 serveis** diferenciats.