



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

INSTRUCCIÓ PER A L'ELABORACIÓ i APROVACIÓ DE CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

SERVEI DE QUALITAT, TRANSPARÈNCIA i INNOVACIÓ
Departament d'Organització i Qualitat
Abril 2021

INSTRUCCIÓ PER A L'ELABORACIÓ I APROVACIÓ DE CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

PRESENTACIÓ

El govern municipal en una aposta decidida per una gestió basada en principis de qualitat, transparència, participació ciutadana, ètica professional i responsabilitat pública, té com repte que la ciutadania incrementi la confiança en els seus representants i en l'administració assegurant el principi de transparència i dret a la informació dels ciutadans i ciutadanes, entitats, associacions i empreses, millorant les formes de comunicació i de rendició de comptes a la ciutadania en relació al què fem i als resultats que obtenim.

En aquest context, les cartes de serveis esdevenen un instrument de garantia de la qualitat dels serveis

Per aquest motiu hem iniciat el procés de creació de les Cartes de Serveis a partir de la nostra voluntat de transparència i rendició de comptes i en compliment de la Llei 19/2014 de 29 de desembre de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern i de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, que en el seu article 179 modifica l'article 59 de la Llei 19/2014 referent a cartes de servei.

Les cartes de servei són també documents que es constitueixen en l'instrument a través del qual l'administració informa a la ciutadania i les persones usuàries sobre la relació dels serveis que es presten, sobre dels i les responsables del serveis, com sol·licitar informació i orientació, com presentar una queixa o suggeriment, sobre els drets i obligacions que els assisteixen i sobre els compromisos de qualitat, eficàcia i eficiència a l'hora de prestar-los. També és 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.

Les cartes de servei es configuren doncs, com un element de gestió i de qualitat de la mateixa administració. A través dels compromisos, creen un vincle jurídic que obliga a donar resposta a la ciutadania respecte els compromisos adquirits. Per tant, tota carta de servei porta implícit un sistema de control dels compromisos adquirits basat en el grau de compliment dels indicadors.

L'impacte de les cartes de servei sobre l'organització és molt gran. Signifiquen un canvi en l'orientació vers la ciutadania i en el grau de compliment dels compromisos definits que serà exigible des de la pròpia administració i des de la ciutadania. En aquest sentit els i les responsables del servei hauran de donar resposta a cada situació d'incompliment i implantar les mesures adients per a millorar la qualitat en la prestació dels serveis .

La seva implantació comporta una cultura organitzativa de millora continua i es converteix en un indicador del grau de satisfacció ciutadana, constituint un element més de la cultura de la Transparència que demanda una ciutadania moderna i exigent des de una perspectiva de legitimitat democràtica.

Les cartes de servei no es poden limitar a ser un catàleg descriptiu sense compromís real, sinó al contrari, han de ser un instrument de gestió estructurat, sotmès a actualització i revisió periòdica dels seus objectius, amb sintonia amb un model de direcció determinat; de manera que els estàndards de qualitat del servei establerts a la carta han de permetre avaluar el seu grau de compliment.

En aquest sentit, L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat tracta la Llei de Transparència i de les modificacions introduïdes per la Llei 5/2020, 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.

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 amb la finalitat de satisfer una necessitat d'interès general d'acord amb uns principis i un règim jurídic propi.

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, on preval el caràcter finalista del servei públic.

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 agrupades en funció de les persones usuàries
- relatives a un conjunt de serveis d'una mateixa unitat directiva o diverses unitats directives agrupades en funció de la tipologia del servei
- relatives a la rellevància i impacte potencial sobre les persones usuàries
- relatives als serveis públics finalistes
- relatives a serveis tangibles i no tangibles

CAPÍTOL I. ASPECTES GENERALS

1. Objecte

La present Instrucció ha estat elaborada a l'empara d'allò que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern que ha estat modificat per Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixin en el medi ambient. L'article 179 modifica substantivament l'article 59 de la Llei 19/2014 del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Aquesta instrucció té per objecte, establir un marc estructurat i normalitzat per a l'elaboració, revisió i aprovació de les cartes de servei de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

El model de creació de la carta es basa en els següents criteris :

- 1.- Definició de la Carta de Serveis. Que és, com redactar-la, continguts
- 2.- Sistema interactiu. De Carta de Serveis a Serveis i tràmits vinculats
- 3.- Revisió del catàleg de tràmits per tal de fer-lo més interactiu amb les cartes de serveis i tenir els àmbits vinculats i els serveis.

2. Àmbit d'aplicació

Aquesta Instrucció és d'aplicació a totes les unitats orgàniques, serveis o direccions de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i empreses municipals, que atenen o presten serveis gestionats directament per l'Ajuntament a la ciutadania que elaborin la seva Carta de Serveis per facilitar l'exercici de les seves funcions.

CAPÍTOL II: LES CARTES DE SERVEI

3. Definició de les Cartes de Servei

Les cartes de servei són documents que es constitueixen en l'instrument a través del qual l'administració informa a la ciutadania i a les persones usuàries sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els drets i obligacions que els assisteixen i sobre els compromisos de qualitat, eficàcia i eficiència a l'hora de prestar-los.

4. Finalitat

Les cartes de serveis:

- 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.

- permetran 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.

5. Contingut i estructura

Les cartes de servei expressaran de forma clara, senzilla i comprensible per a la ciutadania els seus continguts:

1. Presentació: finalitat bàsica del servei.
2. Nom del servei : vincle amb el servei concret (Catàleg de Serveis).
3. Qui som ? : dades de la persona responsable i descripció del servei .
4. Què fem?: descripció dels principals serveis que s'ofereixen que tenen més importància des del punt de vista de la ciutadania i/o d'aquells sobre els quals s'establiran compromisos.
5. Qui pot accedir?: persones/col·lectius als que estan destinats els serveis.
 - Telemàticament: cal indicar la pàgina web a través de la qual es pot accedir al servei.
 - Per telèfon: telèfon d'atenció al públic (també de cadascuna de les oficines desplegades al territori, si n'hi ha) i de tramitació en cas de que es puguin realitzar determinats tràmits i gestions per via telefònica.
 - Presencial: indicació de l'adreça i/o adreces (si el servei es presta a oficines desplegades pel territori i la carta és vàlida per a totes, s'hauran d'indicar les dades postals de cadascuna).

Quan sigui possible, també s'indicaran els mitjans de transport per arribar-hi i es dibuixarà un plànol o mapa de localització.

 - Altres
7. On som ? : ubicació del servei.
8. Drets i deures de les persones usuàries: relació dels drets i deures específics que l'ordenament jurídic reconeix expressament als i les usuàries dels serveis prestats.

En cas que la normativa sectorial del servei no atribueixi a les persones beneficiàries dels serveis drets concrets, la carta haurà de recollir com a mínim els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local, citats a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

9. A què ens comprometem?: compromisos de qualitat sobre els serveis que es presten (temps de resposta, grau de satisfacció i els indicadors de qualitat dels quals ens responsabilitzem).
10. Com avaluem els compromisos?: indicadors que permetran comprovar el grau d'acompliment dels compromisos i sistemes per a mesurar-los.
11. Mecanismes per a fer propostes de millora, suggeriments o reclamacions: mecanismes a l'abast de la ciutadania per donar trasllat de les seves propostes de millores, queixes i suggeriments. A més d'incorporar-hi la descripció del procediment per presentar una queixa o fer un suggeriment relacionat amb la prestació del servei, s'han d'identificar els mitjans de què disposa la ciutadania per fer-ho (bústia, telèfon, correu electrònic, etc.).
Tanmateix es proposarà les mesures de reparació en cas d'incompliment.
12. Enllaços informació relacionada: es pot facilitar enllaços amb pàgines web relacionades amb el serveis (fitxes de tràmit, ...).
13. Normativa reguladora: normativa genèrica així com normativa específica del servei. Cal que a la ciutadania se li faciliti l'accés a la normativa aplicable.

La legislació a què es faci referència ha de ser rellevant, especialment relacionada amb drets específics, el marc legal o la política pública en què s'insereix el servei.
14. Data d'aprovació de la carta.
15. Data de la darrera actualització de la carta

6. Elaboració i gestió de les Cartes de serveis

a) El Servei de Qualitat, Transparència i Innovació, dins de l'àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern, serà l'encarregat de realitzar un estudi previ i proposarà als responsables de les diferents Àrees l'elaboració de les cartes de serveis. Desenvoluparà la metodologia per la elaboració i implantació de les cartes de servei i garantirà la seva homogeneïtat i farà la proposta per a la seva aprovació.

El Servei de Qualitat, Transparència i Innovació col·laborarà amb la Unitat d'Assistència a la Planificació i l'Avaluació, que donarà suport oferint idees per poder dissenyar diferents propostes de compromisos i sistemes de mesures del compliment d'aquests que hauran d'assumir els diferents serveis. Col·laborarà amb els responsables de la Seu electrònica i del Portal de Transparència oferint idees i propostes per visualitzar aquesta informació.

b) Correspondrà als i les Caps de l'àrea dels serveis municipals la responsabilitat de l'elaboració, la gestió i el seguiment intern de les Cartes de Serveis, així com l'aplicació en cada cas de les mesures correctores que es prevegin.

c) Serà responsabilitat dels mateixos, amb el vist-i-plau del/la regidor/a que tingui delegada la competència, determinar les unitats que elaboraran la seva carta de serveis de manera que la prioritització de serveis tingui en compte la rellevància i l'impacte potencial sobre les persones usuàries dels serveis.

d) Així mateix, els hi correspondrà l'impuls i supervisió final del contingut de les cartes de servei.

7. Participació de la ciutadania en el seguiment de les Cartes de Serveis

La ciutadania podrà participar en el seguiment de les Cartes de Serveis a través de les enquestes de percepció. L'enquesta determinarà la satisfacció de l'usuari/a del servei i podrà manifestar el seu grau de satisfacció respecte del servei prestat, presentar iniciatives/propostes de millores, queixes i suggeriments que consideri. L'Ajuntament té habilitat un sistema de recollida de queixes i suggeriments al Portal de Transparència (formulari T'Escoltem)

Les vies per poder exercir aquest dret serà:

- WEB municipal, sistema de queixes i suggeriments (formulari T'ESCOLTEM). S'habilitarà un sistema d'accés directe al formulari per facilitar la participació.
- Per telèfon: 93 635 12 12 – 93 654 82 23
- Presencialment a l'Oficina Municipal d'atenció a les Persones.
- Enquestes de percepció

Els i les responsables del servei objecte de consulta han d'establir els indicadors d'acord amb els quals s'han d'elaborar les enquestes i la periodicitat de les consultes, amb la assistència de la Unitat d'Assistència de Polítiques Públiques.

Les consultes a què fa referència aquest article s'han de fer preferentment a les persones usuàries del servei, sens perjudici que puguin tenir abast general en el cas dels serveis bàsics, garantint sempre l'anonimat dels participants.

L'instrument que s'ha d'utilitzar amb caràcter general per fer l'enquesta a què fa referència aquest article i per a rebre les opinions de les persones usuàries és el Portal de la Transparència. Igualment, al Portal de la Transparència es publicaran els resultats de les enquestes.

8. Tramitació

Les Cartes de Serveis seran aprovades mitjançant acord de Junta de Govern.

9. Publicació i difusió.

a) Per un millor coneixement i accessibilitat, es farà difusió de les cartes de servei a través del Portal de Transparència i en els apartats web dels àmbits en el que radiquin les unitats titulars del servei. També, es vincularà les cartes de serveis amb el Catàleg de Tràmits

b) A més, es duran a terme les accions divulgatives que s'estimin més convenientes i eficaces per garantir que les cartes de servei siguin conegudes per la ciutadania a totes les instal·lacions i equipaments que presten serveis d'atenció al públic.

c) Igualment, es promourà la creació d'una imatge unitària per a la identificació genèrica de les cartes de servei de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, de conformitat amb les directrius d'imatge corporativa establertes pel Servei de Comunicació.

10. Seguiment i avaluació.

1. Les persones responsables de la carta de serveis, farà un manteniment permanent de la carta que permeti mesurar el grau de compliment dels compromisos i determinar les accions preventives i correctives que n'assegurin l'acompliment.

No obstant això els compromisos seran avaluats, amb caràcter anual, a través de la revisió dels indicadors de gestió i, prenent com a data de referència el 31 de desembre de l'any anterior tenint en consideració:

- a) L'avaluació del contingut de les cartes de serveis, vigència
- b) L'avaluació dels compromisos i el seu grau d'acompliment.
- c) L'anàlisi de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries
- d) L'anàlisi de les reclamacions per incompliment dels compromisos
- e) L'anàlisi de les propostes de millora

Sobre la base de la informació obtinguda s'elaborarà un informe anual, amb la finalitat de detectar possibles desviacions i procedir a adoptar, si s'escau, mesures correctores o accions de millora. D'aquest informe es podran derivar modificacions en el contingut de la carta.

Els resultats obtinguts seran publicats al Portal de Transparència, a l'apartat habilitat per a les Cartes de Serveis, durant el primer trimestre de l'any següent. De la mateixa manera, es fixaran els compromisos i objectius per l'any en curs. El sistema de retiment de comptes es repetirà anualment.

2. Els resultats publicats podran ser utilitzats per la UAPA per elaborar, memòries, diagnòstics i avaluacions dels objectius dels plans i programes municipals també podran ser utilitzats per qualsevol servei per fer les seves memòries de gestió o fer seguiment de la seva activitat.

3.El comitè d'ètica vetllarà pel compliment d'aquest protocol, del contingut i grau de compliment dels compromisos.

11. Actualització

a) Les Cartes de Serveis hauran de ser actualitzades i adequades a l'organigrama de cada mandat.

b) No obstant això, prenent com a base els resultats obtinguts de l'avaluació i seguiment de les cartes de servei, anualment es revisaran i si s'escau s'actualitzaran mitjançant l'establiment de plans i programes de millora. Aquesta actualització es durà a terme sempre que:

- Els indicadors mostrin que s'estan superant els estàndards establerts i per tant es poden assumir nous compromisos.
- Els mecanismes de consulta a la ciutadania evidencien noves demandes ciutadanes.
- Es produeixin canvis normatius que afectin els serveis prestats i/o la configuració de les cartes.
- Hi hagi canvis en l'estructura organitzativa i en els processos interns de treball.
- Variació de les condicions de la prestació i/o les expectatives de la ciutadania.

Aquestes modificacions així com aquelles actualitzacions que es portin a terme hauran de ser validades pel responsable del servei i del d'Àrea corresponent mitjançant decret de la Regidoria de la que depèn la Carta de Servei.

c) En el cas de supressió o modificació substancial del servei, es proposarà la revocació de la carta de servei i, si es el cas, es proposarà l'aprovació de la nova carta que seran aprovades per acord de la Junta de Govern.

12. Sistema de reclamacions

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.

13. Actuacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment s'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaran millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi.

Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa/reclamació es farà arribar:

- a) L'explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment
- b) La indicació de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet
- c) Quan sigui possible, s'oferirà una alternativa.

d) Es valorarà la possibilitat devolució taxa o preu públic.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Impuls en la identificació dels serveis en els que s'implantaran les cartes.

Amb la finalitat d'impulsar la implantació de Cartes de Serveis i, sense perjudici de poder implementar Cartes de Serveis en qualsevol moment, s'estableix un termini de 3 mesos des de l'entrada en vigor d'aquest protocol, per a què des de les direccions d'àrea, amb el vist-i-plau del/la regidor/a que tingui delegada la competència, identifiquin els serveis del seu àmbit competencial en els que es procedirà de forma prioritària a elaborar i implantar, quan correspongui, les Cartes de Serveis.

S'annexa, a aquest protocol, per a la seva aprovació, la primera relació de Cartes a implementar.

Segona. Sobre el funcionament dels serveis.

El funcionament del serveis es podran veure alterat per l'afectació de determinades circumstàncies sobrevingudes alienes al servei com per exemple la declaració de pandèmia provocada per la Covid 19 així com la nova realitat post covid. En aquest sentit cadascun dels responsables dels serveis podran incorporar alguna clàusula d'alteració dels serveis amb motiu de dites causes sobrevingudes i alienes a la voluntat de l'Ajuntament o del servei.

Per conèixer la existència d'algú factor que pugui alterar el servei caldrà consultar amb el servei responsable del servei.

Tercera. Entrada en vigor.

Aquest protocol, entrarà en vigor una vegada aprovat per acord de la Junta de Govern i restarà en vigor mentre no s'acordi la seva modificació o derogació.