



MANUAL DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LES CARTES DE SERVEI



Índex

1. Presentació.....	3
2. Objecte	3
3. Normativa aplicable	4
4. Contingut i estructura	4
5. Revisió, actualització, aprovació i publicació.....	5
5.1. Revisió i actualització.....	5
5.2. Aprovació i publicació.....	6
6. Fitxa de descripció de les cartes de Servei.....	7
7. Relació de cartes de Servei.....	8

1. Presentació

L'Ajuntament de Castelldefels té un ferm compromís amb la qualitat dels serveis que presta a la ciutadania mitjançant la implantació de diferents models i instruments de gestió que es contemplen en les línies de treball per a la millora continua, mitjançant un sistema de gestió de qualitat certificat en ISO 9001:2015, en concret l'Oficina d'Atenció Ciutadana, Promoció Econòmica, Inspecció Municipal, Platja, Transparència i Prevenció de Riscos Laborals. En aquesta línia, la Platja també està certificada en: Q de Qualitat (UNE ISO 13009:2016), Bandera Blava, Bandera Ecoplayas, i adherida al Compromís Biosphere.

En aquesta línia, l'Ajuntament des de l'any 2002 incorpora les cartes de servei com un instrument de gestió de la qualitat.

Les cartes de servei són documents amb els quals s'informa públicament a la ciutadania sobre els serveis que es gestionen i els compromisos de qualitat en la seva prestació, el que permet evidenciar l'efectivitat dels principis de funcionament. Es per aquest motiu que les Cartes de Servei compleixen un doble objectiu:

- Facilitar la informació i el compromís envers a la ciutadania sobre el nivell de qualitat que poden esperar de cada servei i millorar l'exercici dels seus drets.
- Fomentar la millora continua dels compromisos assumits de l'Ajuntament i assolir un major grau de satisfacció envers la ciutadania.

Les cartes de servei són l'eix vertebrador del tràmits i procediments que es definiran amb una perspectiva de qualitat i de millora continua dels serveis prestats a la ciutadania, basats en la eficiència, celeritat, simplificació administrativa, transparència i accessibilitat, mitjançant l'explicitació dels termes i les condicions amb què determinat servei s'ofereix a la ciutadania i l'establiment, sobre la base d'uns compromisos públics, d'uns objectius de resultat que són avaluats amb la finalitat d'introduir-hi millores.

En aquest sentit, la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en el seu article 59 reconeix a la ciutadania el dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat, materialitzar, entre d'altres, en la garantia que els serveis de la competència de les respectives administracions públiques prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, plasmades en cartes de servei, a les quals atorga caràcter reglamentari.

2. Objecte

Aquest projecte té per objecte determinar el contingut, estructura i sistema de revisió, actualització, aprovació i publicació de les cartes de servei de l'Ajuntament. Aquest document serà una referència a partir del 2020 per tal de poder incorporar a la organització

cartes noves així com l'actualització de les ja aprovades anteriorment, donat que després de tants anys en funcionament s'ha treballat una actualització general de les cartes i es considera oportú aprovar aquest nou document deixant sense efecte les versions anteriors, així com la Carta Marc del 2007.

3. Normativa aplicable

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- UNE 93200:2008 Carta de serveis. Requisits

4. Contingut i estructura

Les cartes de servei són una eina de gestió que millora que facilita les relacions amb la ciutadania, servint per definir els estàndards de servei i establir objectius. Aquesta es concreta en un o més documents amb informació d'utilitat per a la ciutadania en general sobre els serveis. Els serveis que presta l'ajuntament s'insereixen dins d'una determinada política pública de la qual la ciutadania és beneficiària.

Les cartes de servei tenen com a objectiu:

- Establir un instrument per a la gestió de la qualitat centrat en la ciutadania i la seva satisfacció en la prestació dels serveis.
- Incorporar les expectatives de la ciutadania en el disseny i producció de nous serveis i en el redisseny o reorientació dels existents d'acord amb les necessitats reals, tot promovent la seva participació ciutadana.
- Oferir informació entenedora, estructurada i homogènia dels serveis.
- Gestionar els serveis de manera planificada.
- Fixar protocols d'actuació.
- Establir indicadors que garanteixin una avaluació real de la satisfacció dels usuaris/àries.
- Emprar els indicadors per treballar en la millora continua dels serveis i respondre de manera efectiva a allò que la ciutadania espera i valora.
- Establir una millor eficiència en els processos.
- Reforçar els valors de transparència, participació i accessibilitat.

Les cartes de servei de l'Ajuntament presenten l'estructura següent:

- 1. Presentació:** en aquest apartat s'incorpora la presentació genèrica del servei, la seva missió i les dades genèriques "on som/on contactar" (nom, adreça, telèfon, localització, correu electrònic, i la determinació dels/les responsables dels serveis.



2. **Serveis que us oferim:** s'incorporen la llista dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania amb un breu descripció dels mateixos i l'enllaç al catàleg de tràmits, per més informació.
3. **Compromisos:** s'estableix la definició dels compromisos, els quals facilita a la ciutadania per poder conèixer el que pot esperar dels serveis que presta l'ajuntament, la capacitat de resposta, entre d'altres. Així mateix la publicació del grau d'acompliment dels compromisos per satisfer les expectatives de les persones usuàries dels serveis.

Els compromisos ajuden a:

- Aclarir els objectius del servei respecte a la ciutadania.
- Avaluar com s'està prestant un determinat servei.
- Veure on s'han de destinar recursos de millora.
- Mostrar a l'organització allò que se n'espera.
- Reflectir una millor pràctica interna.

Dins de l'apartat de compromisos, trobarem dos subapartats:

3.1. A què ens comprometem: estableixen els compromisos que assumeix l'Àrea, Secció i/o Unitat envers la qualitat del servei.

3.2. Com mesurem els nostres compromisos: es mostren els indicadors que avaluen els compromisos. Els compromisos i els indicadors es revisaran trimestralment i/o anualment en funció de l'avaluació de la gestió actual. Es publicaran trimestralment al web municipal.

4. Informació complementària:

4.1. Drets i deures generals de la ciutadania: es presenten els drets i deures de la ciutadania envers el servei que es presta.

4.2. Sugeriments, idees, comentaris i queixes: La carta de serveis ha de fer esment de l'existència d'un sistema de queixes i suggeriments, ja que és imprescindible per conèixer la percepció dels usuaris/àries sobre els diferents serveis i constitueix un primer i mínim compromís per part de l'organització, alhora que facilita el fet de poder repensar i redissenyar els serveis d'acord amb les demandes i necessitats reals.

5. Revisió, actualització, aprovació i publicació

5.1. Revisió i actualització

Donat que les cartes de servei tenen com objectiu la millora continua dels serveis, aquest document es revisarà i s'actualitzarà de forma periòdica, atenent a les noves necessitats,

reflectint els nous compromisos, fruit d'una major adequació dels nivells estàndards a les demandes ciutadanes.

Les cartes de serveis s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les següents situacions:

- Quan els indicadors indiquin que s'han superat els estàndards establerts i per tant es poden assumir nous compromisos.
- Quan els indicadors no siguin clarificadors i no permetin l'anàlisi real de la gestió actual de servei.
- Quan els mecanismes de consulta a la ciutadania evidencin noves demandes ciutadanes.
- Quan es produeixin modificacions normatives i/o reestructuracions orgàniques substantives.
- Quan l'organització introdueixi nous serveis o modalitats de prestació.
- Quan la incorporació de noves tecnologies a la gestió de processos de prestació del servei millori el rendiment i la qualitat del servei.

Per realitzar el seguiment de les mateixes, els responsables de cada àrea faran un control continu de:

- Grau d'acompliment dels compromisos declarats a la carta de servei, a través dels indicadors establerts amb aquesta finalitat.
- L'anàlisi de les reclamacions per incompliment dels compromisos.
- Les avaluacions de la satisfacció dels usuaris/àries.

Es donarà compte dels resultats anualment al Comitè de Qualitat i Comitè de Transparència i Administració electrònica.

5.2. Aprovació i publicació

D'acord amb la normativa vigent l'aprovació de les cartes de servei és competència del Ple Municipal. Les modificacions no substancials de les cartes de serveis així com aquelles que s'hagin d'aprovar d'urgència es podran realitzar per decret de l'alcaldia donant compte al Ple a la següent sessió sense perjudici de la revisió anual de les cartes per l'òrgan competent.

Aquest document s'aprovarà per Ple Municipal, amb la relació annexa de les cartes de servei treballades fins al moment, d'acord amb l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



6. Fitxa de descripció de les cartes de Servei

Carta de serveis de _____

Presentació

On som i com contactar

- Activitat
- Adreça
- Telèfon
- Fax
- Pàgina Web
- Correu-e
- Horari
- Descripció
- Responsable polític
- Responsable tècnic

Serveis que us oferim¹

A què ens comprometem

Com mesurem els nostres compromisos

- Indicadors

Informació complementària

Drets i deures generals de la ciutadania

Drets generals de la ciutadania:

- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals.
- Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis.
- Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.
- Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.

¹ *Es prestaran els serveis tenint en compte les recomanacions dictades per les autoritats sanitàries en el marc de la crisi sanitària provocada per la COVID-19.



Deures generals de la ciutadania:

- 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 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.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa

Suggeriments, idees, comentaris i queixes

- Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic, a través de les nostres oficines o de la web: www.castelldefels.org/suggeriments/
- Agraïrem totes les vostres aportacions. Per a nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora. En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.

7. Relació de cartes de Servei

1. [Alcaldia](#)
2. [Arxiu](#)
3. [Biblioteca](#)
4. [Casa dels Infants](#)
5. [Comerç](#)
6. [Comunicació i Imatge](#)
7. [Consum](#)
8. [Cultura](#)
9. [Escola de Dansa](#)
10. [Esports](#)
11. [Festes](#)
12. [Gent Gran](#)
13. [Inspecció](#)
14. [Joventut](#)
15. [Logística i Reproduccions](#)
16. [Nova Ciutadania i Interculturalitat](#)
17. [Oficina d'Atenció Ciutadana \(OAC\)](#)
18. [Organització](#)



19. [Participació Ciutadana](#)
20. [Pau i Solidaritat](#)
21. [Planejament i Llicències](#)
22. [Platja](#)
23. [Polícia Local](#)
24. [Polítiques d'Igualtat](#)
25. [Promoció Econòmica](#)
26. [Servei Local Transició Escola de treball \(SLTET\)](#)
27. [Salut](#)
28. [Secció Jurídica-administrativa \(Serveis Territorials\)](#)
29. [Serveis Econòmics](#)
30. [Serveis Socials i Dependència](#)
31. [Sistemes d'informació](#)
32. [Turisme](#)
33. [Via pública i gestió i atenció ciutadana](#)