

PROTOCOL D'ELABORACIÓ I APROVACIÓ DE CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

(Aquest protocol ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern Local
de data 11 de març de 2019)

CONTEXT

Les Administracions públiques han d'estar a l'alçada de les expectatives ciutadanes pròpies de la societat actual.

El govern municipal en una aposta decidida per una gestió basada en principis de qualitat, transparència, participació ciutadana, ètica professional i responsabilitat pública, que ens presenti davant la ciutadania com una administració responsable i competent, va adquirir, en el Pla de Mandat 2016-2019, un compromís pel Bon Govern, l'Ètica i la Transparència.

L'Ajuntament de Mataró, conscient de què aquest objectiu ha de ser abordat amb instruments que facilitin la gestió dels serveis al ciutadà amb criteris d'eficiència, evidenciant un bon govern dels recursos públics, ha iniciat un procés d'elaboració de Cartes de servei com a instrument de gestió i millora contínua de la qualitat així com de diàleg permanent entre expectatives i prestacions.

Aquest sistema de gestió de la qualitat, basat en les Cartes de Serveis, no només ens permetrà donar resposta als nous reptes dels serveis públics sinó també donar compliment als requeriments de la normativa en matèria de transparència i bon govern, concretament a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència accés a la informació pública i bon govern.

Les Cartes de Serveis són documents a través dels quals l'Ajuntament de Mataró informa a la ciutadania sobre els serveis públics que gestiona així com les condicions en què els presta, els drets dels ciutadans en relació amb aquests serveis i els compromisos de qualitat en la seva prestació. Així doncs, les Cartes de Serveis compleixen un doble objectiu:

- ✍ Facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets, informant-los sobre el nivell de qualitat que poden esperar dels serveis
- ✍ Comprovar el grau de compliment per part de l'Ajuntament dels compromisos assumits i fomentar la millora contínua per tal d'augmentar el grau de satisfacció dels ciutadans

Es tracta d'un document que és a la vegada informatiu, comunicatiu, de compromís públic i d'utilitat per a la gestió i l'avaluació de la qualitat dels serveis públics. Per aquest motiu, son una eina orientada a la millora contínua, que s'adequa a les necessitats i expectatives de la ciutadania, que facilita l'exercici efectiu dels seus drets i fa explícita la responsabilitat dels gestors públics en els resultats d'uns serveis públics més pròxims a la ciutadania.

CAPÍTOL I. ASPECTES GENERALS

1. Objecte

Aquest protocol té per objecte regular el sistema de cartes de servei a través del qual l'Ajuntament de Mataró informará als ciutadans sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestiona i presta, establint un marc estructurat i normalitzat per a l'elaboració, revisió i aprovació de les cartes de servei.

El present protocol ha estat elaborat 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.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest protocol és d'aplicació a totes les unitats orgàniques, serveis o direccions, que atenen o presten serveis al ciutadà així com a aquells serveis de caràcter més intern, destinats bàsicament als empleats i empleades municipals, que elaborin la seva Carta de Serveis per facilitar l'exercici de les seves funcions. També aplica a aquelles Cartes de Serveis que, atenent a motivacions diverses, s'elaborin per àmbits temàtics.

CAPÍTOL II: LES CARTES DE SERVEI

3. Definició de Carta de Servei

Les cartes de servei, com a instruments de millora contínua dels serveis, son documents mitjançant els quals l'Ajuntament de Mataró informa sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestiona i presta, en resposta a les necessitats i expectatives de ciutadans i usuaris i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

4. Objectius

La finalitat de les cartes de servei té una doble vessant, externa i de relació amb els ciutadans, i interna de gestió i millora de l'organització de l'Ajuntament:

- ✍ oferir informació entenedora dels serveis
- ✍ tenir en compte les expectatives dels ciutadans en el disseny dels serveis i permetre'ls de participar-hi
- ✍ gestionar els serveis de manera planificada sobre la base de processos d'aportació de valor;
- ✍ fixar estàndards d'actuació
- ✍ avaluar la gestió i la satisfacció dels usuaris a partir d'indicadors, i desenvolupar de manera contínua accions de millora dels serveis a partir d'aquestes fonts d'informació

5. Contingut

Les cartes de servei expressaran de forma clara, senzilla i comprensible per als ciutadans els seus continguts, que s'estructuraran en els següents apartats:

a) Introducció de la Carta de Serveis

El regidor de cadascuna de les àrees objecte de la carta de serveis subscriurà una introducció en la que assenyalarà el propòsit de la carta de serveis i el compromís institucional amb la qualitat dels serveis prestats.

b) Dades genèriques del Servei

- a) Nom del servei i breu descripció
- b) Adscripció dins l'organigrama municipal
- c) Equip responsable:
 - I. Nom i cognoms del/la Regidor delegat del servei/direcció
 - II. Nom i cognoms del/la responsable del servei/direcció
- d) Adreça
- e) Horari
- f) Telèfon
- g) Com puc arribar-hi

c) Missió i visió

(vinculació amb el catàleg de serveis)

d) Identificació dels serveis prestats (vinculació amb el catàleg de serveis)

Cada servei/direcció haurà d'identificar els serveis objecte de la carta, especificant els destinataris, la forma de gestió i el règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

e) Compromisos de qualitat i indicadors de seguiment

Els compromisos de qualitat es refereixen als nivells o estàndards de qualitat amb els quals es vol prestar el servei, i han de donar resposta a les necessitats i expectatives dels ciutadans.

Cada servei/direcció explicitarà de forma escrita el nivell de prestació dels serveis que es compromet a mantenir. D'aquesta manera es transmet a les persones usuàries del servei i al conjunt de la ciutadania els resultats que poden esperar dels recursos que es destinen a aquesta unitat de gestió.

Amb l'establiment de compromisos basats en estàndards de serveis s'expressa la voluntat de fer les coses d'una determinada manera més enllà del que determinen les prescripcions legals.

Cadascun dels compromisos anirà associat a un o més indicadors que en permetran, posteriorment, avaluar l'acompliment i donar comptes a la ciutadania amb una periodicitat anual.

f) Compensacions 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 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.

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

g) Formes de participació i col·laboració dels usuaris/es en la millora del servei

Amb caràcter general, l'Ajuntament fomentarà la participació ciutadana en la millora dels serveis que ofereix a través dels següents canals:

- 1. Consells municipals
- 2. Enquestes de satisfacció

Com a concreció dels principis de transparència i participació, els consells municipals participaran en el procés de seguiment i avaluació contínua de les cartes de servei. Amb aquesta finalitat, i amb periodicitat anual, se'ls hi donarà trasllat del nivell d'acompliment dels compromisos d'aquelles cartes que estiguin relacionades amb el seu àmbit d'interès. Els consells municipals avaluaran els resultats obtinguts a través dels indicadors definits a tal efecte i faran les propostes de millora que considerin oportunes.

D'altra banda, i amb la finalitat de conèixer l'opinió dels ciutadans sobre l'atenció rebuda, es durà a terme una enquesta anual als usuaris dels serveis. Els treballs d'avaluació de la satisfacció dels usuaris tindran com a objecte mesurar la percepció que aquests tenen de l'organització i els serveis prestats. Els resultats obtinguts s'utilitzaran en el procés d'elaboració i actualització de les Cartes de Serveis i, si escau, per abordar altres accions de millora contínua.

Els resultats de les enquestes de satisfacció seran publicats al Portal de Transparència.

h) Formes d'accés al sistema de queixes i suggeriments.

Amb caràcter general i per al conjunt de cartes de servei es reflectiran les següents vies d'accés al sistema de queixes i suggeriments:

Ajudeu-nos a millorar adreçant les vostres queixes, suggeriments, consultes o demandes d'informació a través d'algun dels següents canals:

 **Bústia:** Podeu accedir-hi fent clic [aquí](#)

 **Presencialment,** adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).

 **Telèfon d'atenció permanent:** [010](#)*

i) Normativa específica del servei i Compromisos legals

Referència a la normativa reguladora de les prestacions i serveis inclosos a la carta. També el compromisos que s'estableixen per llei i que per tant no formarien part de l'apartat e)

j) Drets i deures dels ciutadans i les ciutadanes

Especificaran quins són els drets i deures de la ciutadania en relació amb la prestació del servei, és a dir, cal referir-se a drets i deures específics que l'ordenament jurídic reconeix expressament als usuaris dels serveis prestats.

En cas que la normativa sectorial del servei no atribueixi als usuaris o beneficiaris 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.

k) Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Atès que les cartes son documents "vius", caldrà indicar la data d'aprovació i la d'actualització futura. Aquesta dada és important perquè el compromís de renovació sigui evident.

6. Elaboració i gestió de les Cartes de serveis

- a) Correspondrà als titulars 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.
- b) Serà responsabilitat dels Coordinadors d'Àrea, amb el vit-i-plau del regidor que tingui delegada la competència, determinar les unitats que elaboraran la seva carta de serveis en funció de l'especificat i magnitud dels serveis prestats i del seu impacte social.
- c) Així mateix, els hi correspondrà l'impuls i supervisió final del contingut de les cartes de servei.
- d) L'Equip de treball de Cartes de Serveis vetllarà per una correcta elaboració de les cartes de servei. En la seva representació, el Servei d'Estratègia i Governança col·laborarà amb cadascuna de les unitats (serveis o direccions) implicades en la seva elaboració, implantació i seguiment.

7. Participació ciutadana en el seguiment de les Cartes de Serveis.

Els ciutadans podran participar en el seguiment de les Cartes de Serveis a través de les enquestes de percepció i altres vies de participació ciutadana; manifestant les seves necessitats i expectatives i el seu grau de satisfacció respecte dels serveis prestats o bé presentant les iniciatives, queixes i suggeriments que creguin oportuns.

8. Aprovació.

- a) El protocol d'elaboració de les Cartes de Serveis serà aprovat per acord de la JGL, amb la relació annexa de les cartes de servei treballades fins al moment.
- b) Les Cartes de Serveis seran aprovades mitjançant acord de la Junta de Govern Local i les posteriors modificacions i actualitzacions, seran traslladades a la Junta de Govern Local un cop validades pel Regidor delegat que tingui delegada la competència del servei.

Article 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.
- 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 en totes les unitats administratives 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 Mataró, de conformitat amb les directrius d'imatge corporativa establertes pel Servei de Comunicació.

10. Seguiment i avaluació.

- 📄 El responsable de la carta de serveis, farà un manteniment permanent de la carta que permeti mesurar el grau de realització 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 la revisió dels indicadors de gestió i, prenent com a data de referència el 31 de desembre de l'any anterior.
- 📄 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.
- 📄 Així mateix, el responsable de la carta de serveis, amb una periodicitat anual, realitzarà una avaluació de la totalitat dels aspectes continguts a la carta, tenint en consideració:
 - a) L'avaluació dels compromisos i el seu grau d'acompliment.
 - b) L'anàlisi de les enquestes de satisfacció dels usuaris
 - c) L'anàlisi de les reclamacions per incompliment dels compromisos
 - d) Buidatge i anàlisi de les propostes de millora procedents de l'avaluació dels Consells municipals
- 📄 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.

- 📄 El resultat de l'avaluació es publicarà al Portal de Transparència del web.
- 📄 El registre de resultats es realitzarà durant el primer semestre de l'any següent al que s'està avaluant. De la mateixa manera, es fixaran els compromisos i objectius per l'any en curs. El sistema de retiment de comptes es repetirà anualment.

11. Actualització

- a) Les Cartes de Serveis hauran de ser actualitzades com a mínim cada 5 anys.
- 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 indiquin que s'estan superant els estàndards establerts i per tant es poden assumir nous compromisos.
 - 🔧 Els mecanismes de consulta als ciutadans evidencien noves demandes ciutadanes.
 - 🔧 Es produeixin canvis normatius que afectin els serveis prestats i/o la configuració de les cartes.
 - 🔧 Hi hagin canvis en l'estructura organitzativa i en els processos interns de treball.
 - 🔧 Variació de les condicions de la prestació i/o les expectatives del ciutadà.

Aquestes modificacions seran traslladades a la Junta de Govern Local, per a la seva aprovació, un cop validades per Regidor delegat que tingui adscrita la competència del servei objecte de la carta.

CONSIDERACIONS 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 els Coordinadors d'Àrea, amb el vit-i-plau del regidor 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. Entrada en vigor.

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

Mataró, 31 de gener de 2019

ANNEX. RELACIÓ DE CARTES DE SERVEIS

- Biblioteques
- Aula de teatre
- Espais Expositius (Museu, MAC i CMAM)
- Arts Escèniques
- Serveis a les entitats: cessió de material, actes a la via pública, constitució d'una entitat, espais de participació, subvencions, convenis, formació, etc....
- Oficina Local d'Habitatge
- Servei de Benestar Social
- Servei d'Atenció Domiciliària
- Servei d'Igualtat i Ciutadania
- Direcció d'Esports
- Servei d'Ocupació
- Servei de Promoció de Ciutat i Comerç
- Servei d'atenció al públic i informació urbanística
- Servei de la Policia Local
- Servei de Mobilitat
- Servei de Protecció Civil