



Ajuntament de Cubelles

Núm. d'expedient 1222/2022 -726
Departament PARTICIPACIÓ CIUTADANA

La Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles

- Què és una carta de serveis?*
- Missió, visió i valors*
- Principis de bon govern local*
- Contingut*
- Criteris d'aprovació, seguiment i avaluació*
- Formulació de propostes, queixes, suggeriments i agraïments*
- Sistema d'avaluació i millora dels serveis municipals*

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació <https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Altres -





Ajuntament de Cubelles

La Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles

L'Ajuntament de Cubelles, amb l'objectiu de millorar la qualitat de la informació pública i dels serveis que es presten a la ciutadania, ha començat a elaborar La Carta de Serveis, amb una vocació de millora continuada de la qualitat i per al compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

La Carta han estat elaborada inicialment per cada responsable de servei i posades en comú amb la coordinació general de l'Ajuntament, per tal d'avançar progressivament en un model de gestió pública més àgil i accessible, sota una perspectiva integral de la gestió pública local.

Què és una carta de servei?

Una carta de servei és un document amb informació d'utilitat per als usuaris i la ciutadania en general sobre:

- Els serveis i la unitat que els presta,
- Els compromisos adquirits en termes d'eficàcia i qualitat de la prestació i
- Els mecanismes de participació ciutadana i dels usuaris en millora de la prestació.

Alhora, la carta de servei esdevé un acord entre l'administració i la ciutadania que té com a objectiu satisfer les seves necessitats i expectatives.

Per tant, La Carta de Serveis són un instrument per:

- Facilitar a la ciutadania el coneixent dels drets i deures que tenen com a usuaris dels serveis i dels estàndards de qualitat que poden exigir.
- Millorar la informació, la comunicació i la transparència en la prestació dels serveis.
- Generar motivació i retroacció entre institucions, ciutadania i usuaris.





Ajuntament de Cubelles

Missió, visió i valors de l'Ajuntament de Cubelles

La missió, la visió i els valors de l'Ajuntament de Cubelles que es concreten a continuació són comuns a tota l'organització i esdevenen la base sobre la que s'ha elaborat cada carta de servei.

Missió

Treballar per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes, construint una comunitat basada en el desenvolupament de les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Atendre les necessitats dels ciutadans i ciutadanes, amb la seva participació i un ús eficient dels recursos.

Visió

Volem ser una administració compromesa amb la millora continuada dels serveis ben valorada pels ciutadans i ciutadanes, amb capacitat de generar valor públic i oportunitats socials, econòmiques i personals per a tothom.

Valors

Els valors de bona governança, s'expliciten al Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Cubelles sota els següents principis:

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació

<https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres -





Ajuntament de Cubelles

Principis del bon govern local

L'actuació del govern local estarà orientada al compliment dels següents principis, i han d'actuar d'acord amb els valors de bona governança següents:

a) satisfer l'interès públic general vetllant per la satisfacció de les diferents necessitats socials, econòmiques, culturals i ambientals de totes les persones, per sobre de qualsevol interès privat i partidista, en correlació amb els principis de disponibilitat i suficiència pressupostària.

b) garantir la participació ciutadana en els assumptes públics i en els processos de presa de decisions municipals promovent el diàleg amb els sectors socials i econòmics als efectes de materialitzar el principi de participació ciutadana.

c) respondre amb celeritat les necessitats ciutadanes, de conformitat amb la confiança dipositada mitjançant el sufragi universal i les propostes realitzades a través dels canals de participació ciutadana, promovent la coresponsabilitat política de totes les parts.

d) garantir que els membres electes atenguin i donin resposta als ciutadans que ho sol·licitin, en tant que persones representants escollides per sufragi universal.

e) actuar amb el màxim consens polític i social, especialment en assolir respostes a les demandes més urgents de la societat, afavorint una manera de governar relacional i consensual que promogui canals de participació de la ciutadania i dels agents socials.

f) impulsar la implantació d'una administració receptiva i accessible a les peticions de les persones, mitjançant l'ús d'un llenguatge administratiu clar i comprensible, la simplificació i agilització dels procediments administratius i l'eliminació de càrregues burocràtiques excessives, i complint la legalitat en matèria de cooficialitat lingüística.

g) impulsar la coordinació entre administracions públiques.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació

<https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres -





Ajuntament de Cubelles

h) fer públics els compromisos de qualitat amb la ciutadania, a través de cartes de serveis i de sistemes i instruments que permetin l'avaluació i millora continua dels serveis públics.

i) garantir la qualitat dels serveis sota llur responsabilitat i el compliment dels drets de les persones usuàries.

j) impulsar la llengua i cultura catalana, amb respecte i atenció a la diversitat cultural, sens perjudici dels drets lingüístics dels ciutadans de fer servir qualsevol de les llengües oficials, de conformitat amb la normativa vigent.

k) garantir, en el marc del actes oficials i la resta d'activitats públiques, la llibertat de consciència i religiosa de totes les persones, així com la cooperació amb totes les creences religioses de la societat, des de la aconfessionalitat de l'Ajuntament i el compromís en la defensa dels seus drets humans.

l) exercir les seves competències amb l'objectiu de servir amb dedicació al servei públic, tot garantint la neutralitat institucional en els esdeveniments culturals, d'oci i esport, organitzats per l'Ajuntament.

m) garantir la celeritat en les respostes a les iniciatives que formulen i entreguen els grups municipals a l'equip de Govern.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació

<https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres -





Contingut de La Carta de Serveis

- Nom del servei
- Descripció dels serveis que es presten
- Cost dels serveis / Cost per a les persones usuàries
- Persones destinatàries
- Dades de contacte
- Unitat responsable
- Unitats implicades
- Canals de prestació i sol·licitud dels serveis
- Compromisos de qualitat
- Indicadors pel seguiment i l'avaluació
- Sistema de queixes i suggeriments

Criteris d'aprovació, seguiment i avaluació de La Carta de Serveis

Els criteris que regularan l'aprovació, seguiment i avaluació de la Carta de Serveis seran els següents:

1. Les cartes de serveis s'hauran d'aprovar a través del Ple de l'Ajuntament i es revisaran, com a mínim, anualment, per si cal modificar-les o actualitzar-les.
2. Els canvis i modificacions que afectin només a les dades i no al contingut essencial de la carta, es podran aprovar a través d'un decret d'alcaldia o regidor/a delegat.
3. Totes les cartes seguiran el model segons l'annex que s'adjunta a aquest document.
4. S'haurà de garantir la màxima difusió de les diferents cartes de serveis.





Ajuntament de Cubelles

5. D'acord amb els compromisos establerts per cada carta de serveis, amb caràcter anual es presentaran els resultats d'avaluació dels indicadors de gestió i es publicaran de forma visible al web o portal municipal. Els indicadors es mantindran històricament per tal de poder veure'n la seva evolució durant cinc anys.

6. Per tal de garantir el compliment dels compromisos establerts en les diferents cartes de serveis, els diferents departaments establiran un sistema de seguiment per a cada carta i cada compromís, que incorpori les mesures correctores oportunes que permetin corregir aquelles desviacions o incompliments que es puguin generar.

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Cubelles disposa d'un servei centralitzat al que es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-les l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot formalitzar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment: Carrer Joan Roig i Piera, 3-5 1r. pis
Telefònicament: 93 895 03 00 - ext 513
Web municipal: [Ajuntament de Cubelles](#)
Seu electrònica/OVAC: [Ajuntament de Cubelles - Seu Electrònica](#)

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació

<https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres -





Ajuntament de Cubelles

Sistema d'avaluació i millora dels serveis municipals

Per tal d'avaluar els diferents serveis municipals, d'acord amb els compromisos establerts per cada servei a la seva corresponent carta, el mes de gener de 2025 es presentaran els resultats d'avaluació dels indicadors de gestió i avaluació descrits per a cada servei.

Aquests resultats es posaran a disposició de la ciutadania a través del web municipal.

| | | |
|--|---|--|
| Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web | | |
| Codi Segur de Validació | e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001 | |
| Url de validació | https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp | |
| Metadades | Classificador:Altres - | |



Ajuntament de Cubelles

Annex I – Avaluació Inicial

La Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles.

Els serveis que han elaborat la seva carta de serveis segons el Pla de treball d'elaboració de la Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles, són les següents:

- Serveis a la Gent Gran
- Serveis Alcaldia
- Serveis de Benestar Social
- Serveis de Comunicació
- Serveis de Consum
- Serveis de Contractació
- Serveis de Cultura
- Serveis de Joventut
- Serveis de la Policia Local
- Serveis de l'OPIC
- Serveis de Protocol
- Serveis de Secretaria
- Serveis de Turisme
- Serveis d'Empresa i Emprenedoria
- Serveis d'Ensenyament
- Serveis d'Esports
- Serveis d'Estadística i Padró
- Serveis d'Ocupació

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació

<https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres -





Ajuntament de Cubelles



Regidoria de Transparència, Participació
i Atenció Ciutadana
Octubre 2023

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

e2fbe621ba7843a5a5829e3403586e3f001

Url de validació

<https://ovac.cubelles.cat/absis/idi/arx/IDiARXABSAWEB/catala/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades

Classificador:Altres -

