



Ajuntament de Montgat

Identificació de l'expedient

Expedient: 1222-1020/2021

Assumpte: Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis Tecnològics i d'Innovació.

PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

Antecedents:

1. Vist que per la millora de la transparència dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania l'elaboració de la carta de serveis és un element clau per donar a conèixer els serveis municipals de l'Ajuntament.
2. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. (*L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics*)
3. Que un d'aquests serveis públics municipals adreçats a tota la població són els serveis tecnològics i d'Innovació i és considera necessari definir l'abast dels serveis, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos del servei que estan definits des de criteris de qualitat, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.
4. Que l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques
5. Que les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.
6. Que les Cartes de Serveis representen el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i millora contínua, ja que:
 - Promou les relacions amb els usuaris.
 - Serveix per definir estàndards de servei.
 - Permet establir objectius.
 - Pretén assolir una major qualitat en els serveis.
7. Que l'article 59 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula les cartes de serveis i estableix que:

"L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

- a) *L'organització i la forma de gestió del servei.*
- b) *La identificació dels responsables de la gestió.*
- c) *Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.*
- d) *Les condicions d'accés.*
- e) *Els drets i deures dels usuaris.*
- f) *El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.*
- g) *Les vies de reclamació utilitzables.*
- h) *Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic."*



Ajuntament de Montgat

8. Que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

Fonaments de Dret:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han sigut conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 1743-2019, de data 19 de desembre de 2019, emeto la següent:

PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

Primer.- Publicar el projecte normatiu de la Carta de Serveis Tecnològics i d'Innovació de l'Ajuntament de Montgat que s'adjunta com Annex núm. 1 al portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

Segon.- Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència de l'Ajuntament amb l'objectiu de recollir l'opinió de la ciutadania, les associacions i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

Tercer.- Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic montgat@montgat.cat, indicant a l'assumpte "*Opinions i suggeriments sobre la Carta de Serveis Tecnològics i d'Innovació.*"

Montgat, a la data de signatura electrònica.

El Regidor Serveis Tecnològics i d'Innovació

Carlos Benito Molinero

RESOLUCIÓ

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució.

Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'Alcalde

Andreu Absil Solà

En dono fe,
La Secretària.

Loida Valeros

Annex 1



Ajuntament de Montgat

CARTA DE SERVEIS DE "SERVEIS TECNOLÒGICS I D'INNOVACIÓ"

La Carta de Serveis.

La carta de serveis recull, de manera clara i concisa, el conjunt de drets i deures, els serveis que es presten i els compromisos de qualitat.

La carta de serveis és:

- **Un compromís d'atenció ciutadana:** amb aquesta carta, l'ajuntament vol situar als ciutadans i ciutadanes en el centre de la millora contínua dels serveis municipals. En aquesta direcció, l'ajuntament promourà totes aquelles iniciatives i mesures necessàries que facilitin el respecte dels drets i deures i garanteixin l'acompliment dels compromisos continguts en aquesta carta.
- **Un instrument per a la ciutadania:** la carta és una eina perquè els ciutadans i ciutadanes puguin conèixer i exercir els seus drets en relació amb l'atenció ciutadana i perquè sàpiguen en tot moment quins recursos els assisteixen, quins drets els obliguen i quins compromisos s'han assumit des del servei.

EL SERVEI DE SERVEIS TECNOLÒGICS I D'INNOVACIÓ.

Serveis Tecnològics i d'Innovació és l'àrea responsable de l'ús, adquisició, implantació, coordinació i gestió de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions en l'àmbit de l'Ajuntament de Montgat. És per tant la seva responsabilitat l'establiment de normes, estàndards, polítiques i metodologies en tots els aspectes relacionats amb les Tecnologies de la Informació, les Comunicacions i Infraestructures necessàries com ara xarxes, sistemes operatius, equips, servidors, emmagatzematge, comunicacions de dades, bases de dades, anàlisi i manteniment de nous sistemes amb l'objecte que aquestes tecnologies s'apliquin de forma eficaç i eficient en suport dels objectius, polítiques i estratègies municipals.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

SERVEI TECNOLÒGICS I D'INNOVACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Edifici: Plaça de la Vila s/n

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 49 00

Adreça electrònica: mgt.tic@montgat.cat

Web servei: www.montgat.cat

a) FUNCIONS

- Estudiar i proposar la implementació de noves tecnologies, aplicacions i sistemes.
- Impulsar l'adequat ús dels recursos tecnològics municipals com una eina de gestió.
- Proporcionar suport tècnic a la resta de les unitats i serveis municipals.
- Realitzar l'anàlisi i disseny de nous sistemes d'informació proposats per altres unitats o serveis.
- Supervisar tot projecte informàtic municipal contractat a tercers, a més de ser l'interlocutor tècnic que serveixi d'enllaç entre les empreses externes i l'Ajuntament de Montgat.
- Vetllar per la integritat, seguretat i coherència de la informació emmagatzemada en els sistemes municipals, així com l'elaboració dels plans de contingència a seguir en cas de produir-se situacions en què aquestes es vegin afectades.
- Realitzar el manteniment de tots els sistemes informàtics municipals així com de la tecnologia en ús en cada moment.
- Configurar tots els equips, sistemes i perifèrics.
- Supervisar i mantenir l'adequat funcionament de tots els sistemes



Ajuntament de Montgat

- *Planificar, organitzar, dirigir i controlar els esforços, activitats i recursos relacionats amb les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.*
- *Coordinar les activitats que en matèria de Noves tecnologies es realitzen en les diferents unitats o serveis de l'Ajuntament de Montgat.*
- *Dur a terme l'atenció de necessitats i gestió d'incidències dels usuaris i dels diferents sistemes d'informació.*
- *Administrar eficientment les tecnologies de la informació i la comunicació per contribuir als objectius de l'organització, posant recursos informàtics a disposició dels usuaris i vetllant pel seu adequat ús.*
- *Definir els estàndards, establir les polítiques i administrar els recursos de xarxes, sistemes operatius, equips, Bases de Dades, Comunicacions, etc.*
- *Sistematitzar les operacions i processos que es realitzen en altres unitats o departaments municipals.*
- *Administrar, custodiar i donar suport les dades emmagatzemades en els Sistemes d'Informació gestionats.*
- *Formular estratègies per al desenvolupament i ús de les Noves Tecnologies a l'Ajuntament de Montgat, tot seguint les línies i polítiques establertes per a això.*
- *Recopilar, racionalitzar i prioritzar els requeriments en Noves Tecnologies.*
- *Preparar els Plecs Tècnics que es requereixin per definir adquisicions de productes i / o serveis relacionats amb les tecnologies de la Informació i les Comunicacions, així com gestionar i supervisar l'execució dels mateixos.*

b) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI.

1. *Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.*
2. *Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.*
3. *La informació d'aquesta carta és accessible des del web municipal on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.*
4. *Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.*
5. *Tramitem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.*

c) CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.

Els veïns i veïnes de Montgat tenen dret a presentar queixes i reclamacions, suggeriments o propostes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament en general i, sobre l'atenció i serveis donats per la regidoria de Serveis Tecnològics i d'Innovació.

- *L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments regula la forma i el procediment a seguir, cliqueu aquí per consultar-la http://cido.diba.cat/normativa_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat*
- *Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments poden presentar-se per correu postal, presencialment a l'OAC i electrònicament al portal de tràmits clicant l'enllaç <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/DetailTramit.aspx?Cercador=True&IdTramit=94>, durant tot l'any.*

d) DRETS DE LA CIUTADANIA.

Els drets de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. *Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.*
2. *Dret a rebre informació clara, certa i completa sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.*



Ajuntament de Montgat

3. Dret a no aportar documentació que ja disposi l'Ajuntament.
4. Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats.
5. Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
6. Dret a actuar amb representant, mitjançant la corresponent acreditació.
7. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
8. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
9. Dret a relacionar-se amb l'Ajuntament utilitzant mitjans electrònics.
10. Dret a ser consultat periòdicament sobre la percepció de qualitat del servei d'educació.

e) DEURES DE LA CIUTADANIA.

Els deures de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions municipals dels serveis d'educació.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o la realització del tràmit.
4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure d'emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible.
6. Deure de respectar l'ordre i els horaris del Servei d'Atenció Ciutadana.
7. Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

f) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.
3. La informació d'aquesta carta és accessible des de la web municipal a on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.
4. Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.
5. Tramitem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.

NORMATIVA D'APLICACIÓ:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques -LPACAP-.
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.
- L'Ordenança d'administració electrònica (BOP 05/04/2018).
- L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments (BOP 31/01/2019)."