



## DECRET DE L'ALCALDIA

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. El model ISO 9001:2015 està implantat als serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, Promoció Econòmica, Inspecció Municipal, Transparència, Platja i Prevenció de Riscos Laborals.

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, preveu a l'article 59.1: *"L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament."*

Les cartes de serveis s'integren en el procés general de transformació i de modernització continu que està vivint l'administració pública des de fa més de tres dècades com a conseqüència de múltiples factors, entre els quals hi figura l'augment del grau d'exigència ciutadana envers la prestació de serveis públics de qualitat. En aquest sentit, es reclama una Administració Pública eficient, amb capacitat per afrontar i donar resposta a les necessitats ciutadanes de forma innovadora, transversal i integral. Les cartes de serveis representen el compromís de qualitat i de millora contínua que l'Administració adquireix amb la ciutadania.

La 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 incideixen en el medi ambient, va modificar en el seu article 179, el règim jurídic aplicable a les cartes serveis, modificant substantivament l'article 59 de la LTCAT, i va afegir una disposició addicional (DA 10a) a l'esmentada norma, la qual elimina el caràcter reglamentari de les cartes de servei, quedant redactat amb el tenor literal següent: *6. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local. Les cartes de servei i les seves actualitzacions entren en vigor a partir de la seva publicació als corresponents diaris oficials.*

Aquesta redacció va suprimir el text originari de l'article 59 LTCAT que preveia que: *"Les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ser invocat en via de recurs o reclamació."*



Es modifica, doncs, l'instrument jurídic d'aprovació de les cartes de serveis i el seu caràcter reglamentari, d'acord amb l'esmentat article 179 de la Llei 5/2020, del 29 d'abril.

En aquest cas, l'eliminació del caràcter reglamentari de les cartes de servei, implica la pèrdua d'aplicabilitat de la previsió competencial a favor del Ple, contemplada als articles 22.2. d) LBRL i 52.2.d) TRLMRLC i, al no existir atribució competencial específica, la competència recaurà en l'alcaldia, per aplicació de la clàusula de competència residual prevista a l'article 21.1.s) LBRL i al 53.1.u) TRLMRLC.

Per tant, les cartes de serveis adopten el caràcter de document d'aclariment davant de la ciutadania que s'aprova mitjançant un acte administratiu que conté informació sobre objectius i estàndards de qualitat, sense caràcter reglamentari, per la qual cosa no són aplicables en la seva aprovació els articles 22.2. d) i 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, que atribueixen al ple la competència per aprovar les disposicions reglamentàries.

Amb l'objectiu de millora contínua, eficiència en la presentació dels serveis públics, qualitat, transparència i de manera alineada amb el Pla d'actuació municipal, s'ha realitzat la revisió i actualització de les Cartes de servei de l'Ajuntament incorporant elements d'innovació, digitalització i dels diferents serveis que es presten a la ciutadania.

Han estat revisades i actualitzades les Cartes de Servei següents: Alcaldia-Presidència, Arxiu municipal, Biblioteca, Casa dels infants, Comerç, Comunicació i imatge, Consum, Cultura, Desenvolupament Econòmic, Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones, Escola de Dansa, Esports, Festes, Gent Gran, Inspecció Polivalent, Joventut, Logística i Reproduccions, Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), Participació Ciutadana, Participació Ciutadana (Nova Ciutadania i Interculturalitat), Pau, Solidaritat i Cooperació, Planejament i Llicències i Secció Jurídic-Administrativa, Policia Local, Polítiques d'Igualtat, Promoció Econòmica, Salut, Serveis Socials i Dependència, Tecnologia i Serveis Digitals, Servei Local de Transició Escola Treball (SLTET), Turisme i Via Pública.

Han estat elaborades i s'aproven per primera vegada les Cartes de Servei següents: Gestió de l'Espai Verd, Serveis Urbans i Mobilitat, Edificis municipals i Logística municipal, Infraestructures, Participació Ciutadana (Centres Cívics), Participació Ciutadana (Convivència), Personal, Prevenció de Riscos Laborals, Protecció Civil, Secretaria i Serveis Jurídics i Contractació.

En virtut de les facultats que m'atribueix la legislació de Règim Local vigent,

## **DISPOSO:**

Primer.- Aprovar l'actualització de les Cartes de Serveis següents: Alcaldia-Presidència, Arxiu municipal, Biblioteca, Casa dels infants, Comerç, Comunicació i imatge, Consum, Cultura, Desenvolupament Econòmic, Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones,

Escola de Dansa, Esports, Festes, Gent Gran, Inspecció Polivalent, Joventut, Logística i Reproduccions, Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), Participació Ciutadana, Participació Ciutadana (Nova Ciutadania i Interculturalitat), Pau, Solidaritat i Cooperació, Planejament i Llicències i Secció Jurídic-Administrativa, Policia Local, Polítiques d'Igualtat, Promoció Econòmica, Salut, Serveis Socials i Dependència, Tecnologia i Serveis Digitals, Servei Local de Transició Escola Treball (SLTET), Turisme i Via Pública que s'incorporen a l'expedient.

Segon.- Aprovar les Cartes de Servei següents: Gestió de l'Espai Verd, Serveis Urbans i Mobilitat, Edificis municipals i Logística municipal, Infraestructures, Participació Ciutadana (Centres Cívics), Participació Ciutadana (Convivència), Personal, Prevenció de Riscos Laborals, Protecció Civil, Secretaria i Serveis Jurídics i Contractació que s'incorporen a l'expedient.

Tercer.- Donar compte de la present resolució al Ple municipal, en la propera sessió que celebri.

Quart.- Traslladar aquesta resolució a les Gerències, Direccions i Seccions i publicar les Cartes de Servei al web, la Intranet municipal i al Portal de transparència.

Relació de documents adjunts:

Alcaldia - Presidència.pdf	<a href="#">16340741051214312371</a>
Arxiu Municipal.pdf	<a href="#">16340740553456400102</a>
Biblioteca.pdf	<a href="#">16340741630421714705</a>
Casa dels Infants.pdf	<a href="#">16340741661171262170</a>
Comerç.pdf	<a href="#">16340741103267063004</a>
Comunicació i Imatge.pdf	<a href="#">16340741703113456266</a>
Consum.pdf	<a href="#">16340740653362070145</a>
Cultura.pdf	<a href="#">16340741307301431104</a>
Desenvolupament Econòmic.pdf	<a href="#">16340741150140216157</a>
Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones.pdf	<a href="#">16340741135251241420</a>
Edificis Municipal i Logística Municipal.pdf	<a href="#">16340740726244313572</a>

Escola de Dansa.pdf	<a href="#">16340741037746356301</a>
Esports.pdf	<a href="#">16340741463131041677</a>
Festes.pdf	<a href="#">16340741640665066153</a>
Gent Gran.pdf	<a href="#">16340740453001333621</a>
Gestió de l'Espai Verd, Serveis Urbans i Mobilitat.pdf	<a href="#">16340741207353052036</a>
Infraestructures.pdf	<a href="#">16340741164020315526</a>
Inspecció Polivalent.pdf	<a href="#">16340741727147731630</a>
Joventut.pdf	<a href="#">16340741673100652314</a>
Logística i Reproduccions.pdf	<a href="#">16340740717045632500</a>
Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).pdf	<a href="#">16340741750710147423</a>
Participació Ciutadana - Centres Cívics.pdf	<a href="#">16340740552116415757</a>
Participació Ciutadana - Convivència.pdf	<a href="#">16340741421775132126</a>
Participació Ciutadana - Nova Ciutadania i Interculturalitat.pdf	<a href="#">16340740435242551512</a>
Participació Ciutadana.pdf	<a href="#">16340741121442355635</a>
Pau, Solidaritat i Cooperació.pdf	<a href="#">16340741604716047024</a>
Personal.pdf	<a href="#">16340741476363615365</a>
Planejament i Llicències i Secció Jurídica Administrativa.pdf	<a href="#">16340741405035675242</a>
Polícia Local.pdf	<a href="#">16340741445157357062</a>
Polítiques d'Igualtat.pdf	<a href="#">16340740647100001402</a>
Prevenició de Riscos Laborals.pdf	<a href="#">16340741035003712136</a>

Promoció Econòmica.pdf	<a href="#">16340741206327005472</a>
Protecció Civil.pdf	<a href="#">16340741221114332263</a>
Salut.pdf	<a href="#">16340741462176201516</a>
Secretaria.pdf	<a href="#">16340741743323627244</a>
Servei Local de Transició Escola Treball.pdf	<a href="#">16340741472737607612</a>
Serveis Jurídics i Contractació.pdf	<a href="#">16340740644223347757</a>
Serveis Socials i Dependència.pdf	<a href="#">16340741366665316056</a>
Tecnologia i Serveis Digitals.pdf	<a href="#">16340740652555311644</a>
Turisme.pdf	<a href="#">16340741326004603122</a>
Via Pública.pdf	<a href="#">16340741272312714736</a>

Castelldefels, a la data de signatura electrònica.

En dono fe, als efectes de l'article 3.2.e) del RD 128/2018.

Signat electrònicament el 12/06/2026,  
14:29:54  
Manuel Reyes López  
Alcalde  
Ajuntament de Castelldefels

Signat electrònicament el 12/06/2026, 11:21:26  
Antonio Moreno Baza  
Secretari municipal  
Ajuntament de Castelldefels