



**Ajuntament de
Duesaigües**

CARTA DE SERVEIS DE TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

DESCRIPCIÓ

El Servei de Transparència i Bon Govern és oferir transparència en la gestió municipal i donar accés a la informació per facilitar el control de l'acció municipal.

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Transparència

Regidora responsable: Sr. Carles Nogués (cnogues@duesaigues.cat)

Missió i valors: Té la finalitat d'impulsar la transparència, la integritat, el bon govern i les bones pràctiques a l'Ajuntament de Duesaigües i les seves entitats derivades.

Els valors principals són la integritat, l'objectivitat, l'honestedat, el respecte, l'eficiència i la simplicitat, junt amb altres principis de bon govern com proximitat, transparència, diàleg, col·laboració i participació.

Adreça: Plaça Catalunya, 2 (43773 - Duesaigües)

Horari (presencial/virtual): de dilluns a divendres, de 7:30 a 14.45 h **Oficina telemàtica:** 24h al dia, tot l'any, a través de la web

Telefònic: 977834085 **Web:** www.duesaigues.cat

Adreça electrònica: ajuntament@duesaigues.cat

Servei: Transparència

Als efectes de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (art.2), s'entén per transparència a l'acció proactiva de l'Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics.

La transparència és la condició necessària per respondre al dret a la informació, un dret que ha de ser garantit amb diligència, imparcialitat, honestedat i lleialtat, de manera que la ciutadania pugui accedir, des de la igualtat d'accés i de tracte, a la informació que necessiti, i conèixer el funcionament i l'activitat de les administracions públiques.

- **Publicitat activa.** La publicitat activa respon a l'obligació de publicar de manera periòdica determinada informació pública exigida per la llei en el Portal de Transparència, amb la finalitat de garantir la transparència de l'Ajuntament relacionada amb el seu funcionament i el control de la seva actuació pública.

Aquest servei es fa càrrec de l'estructura i dels continguts del Portal de Transparència, de la publicació periòdica de la informació que fa referència a l'organització institucional i organitzativa, acció de govern i normativa, gestió econòmica, contractes, convenis i subvencions i serveis i tràmits.

És un servei gratuït adreçat a la ciutadania en general i es pot sol·licitar l'accés a la informació a través de la web Ajuntament de Duesaigües/Informació pública.

- **Dret d'accés a la informació pública.** L'accés a la informació pública consisteix en el dret de qualsevol persona a sol·licitar i obtenir la informació pública que consideri del seu interès, amb els límits que assenyala la llei. Es considera informació pública els continguts o documents, de qualsevol suport o format, que estiguin en poder de l'Administració que hagin estat elaborats o adquirits en l'exercici de les seves funcions.

Aquest servei tramita i gestiona les sol·licituds d'accés a la informació pública. És un servei gratuït adreçat a persones majors de 16 anys i es pot sol·licitar telemàticament a través de la web Tràmits i gestions (seu-e.cat) o presencialment a l'Oficina Municipal

Plaça Catalunya, 2 43773 Duesaigües Telèfon: 977 83 40 85 Fax: 977 83 43 39
correu-e: ajuntament@duesaigues.cat web: www.duesaigues.cat NIF: P-4305400-F



Ajuntament de Duesaigües

Servei: Bon govern

Als efectes de la Llei 19/2014, art. 2, s'entén per bon govern els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de retiment de comptes. La transparència i el bon govern pretenen fer possible que la ciutadania faci un seguiment continuat de les actuacions polítiques i administratives així com la pertinent avaluació. Una administració transparent és una administració que ret comptes del seu funcionament i fomenta així la participació ciutadana.

Les actuacions llistades a continuació fan referència a ètica pública i retiment de comptes.

- **Codi de conducta.** El codi de conducta estableix els principis ètics que han de guiar l'actuació dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Duesaigües i dels ens del seu sector públic i les normes de conducta que se'n deriven i determina els principis de bon govern que han de servir per fomentar una millor actuació de l'Ajuntament i dels ens del seu sector públic. Aquest servei s'encarrega de l'aprovació i seguiment del codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Duesaigües i del seu sector públic i, per tant, el servei s'adreça a aquest col·lectiu (alts càrrecs de l'Ajuntament de Duesaigües i el seu sector públic).

- **Bústia ètica i de bon govern.** La bústia ètica i de bon govern és un canal segur de participació electrònica que neix de la conveniència d'oferir un espai que permeti tenir coneixement de qualsevol acció o omissió contrària als principis de bon govern, com una manera de reforçar la gestió pública.

La finalitat d'aquest canal és facilitar que qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques derivades pugui comunicar conductes dutes a terme per l'Administració municipal que resultin contràries a dret, als principis o les regles ètiques i de bon govern i administració determinats en el marc normatiu vigent.

L'objectiu és tutelar l'ús correcte dels recursos públics, la resolució dels conflictes d'interès, l'objectivitat i la neutralitat de la gestió pública en l'exercici de les competències municipals en general i, en especial, en els temes de contractació pública, funció pública, activitat de foment, ordenació urbanística, etcètera.

Aquest servei s'encarrega d'aprovar el seu reglament i de fer seguiment i resposta de les comunicacions que es reben a la bústia ètica i de bon govern. És un servei gratuït adreçat a qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques. Es pot sol·licitar el servei telemàticament a través de la web Tràmits i gestions (seu-e.cat) o presencialment a l'Oficina Municipal

- **Carta de serveis:** La carta de serveis és un document adreçat a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que s'ofereixen des de l'Ajuntament, informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Aquest servei proposa l'estructura la informació de les cartes de serveis, ofereix formació i assessorament als diferents serveis de l'Ajuntament, publica la relació de cartes de serveis aprovades pel ple i la relació de compromisos avaluables de forma anual. És un servei gratuït adreçat a la ciutadania en general i es pot sol·licitar telemàticament a través de la web Tràmits i gestions (seu-e.cat) o presencialment a l'Oficina Municipal

TRÀMITS RELACIONATS

Oficina o instància



Ajuntament de Duesaigües

Oficina Municipal
Informació del Catàleg de tràmits AOC

NORMATIVA REGULADORA

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- 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.
- Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Duesaigües i del seu sector públic

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Teniu dret a:

- 1. Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.**
2. Ser tractat de forma proactiva, amb professionalitat, empatia, celeritat i eficiència.
3. Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- 4. Rebre informació i orientació dels tràmits i procediments municipals.**
5. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
6. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds i procediments.
7. Participar activament en la millora del servei mitjançant la presentació en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
8. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- 9. Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.**
10. Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
11. A l'accés a la informació pública, d'acord amb els principis de transparència i bon govern.
- 12. Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.**
13. Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- 14. Dret a presentar propostes i suggeriments.**
15. Dret a una bona administració.
- 16. Dret a uns serveis públics de qualitat.**

Plaça Catalunya, 2 43773 Duesaigües Telèfon: 977 83 40 85 Fax: 977 83 43 39
correu-e: ajuntament@duesaigues.cat web: www.duesaigues.cat NIF: P-4305400-F



Ajuntament de Duesaigües

Heu de complir amb el deure de:

- 1. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.**
2. Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei.
3. Facilitar de forma certa i veraç, les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
4. Col·laborar i aportar a l'Administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
5. Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- 6. Complir la normativa que li sigui d'aplicació.**
7. Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
8. Esmenar les sol·licituds incompletes.
- 9. Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia.**
10. Assegurar-se la lectura i comprensió d'allò que se signa.
11. Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
12. Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromisos:

- Gestionar i mantenir el Portal de Transparència.
- Revisar i actualitzar els continguts de la informació (informació institucional i organitzativa, acció de govern i normativa, gestió econòmica, contractes, convenis i subvencions i serveis i tràmits) un mínim d'un cop a l'any en el 90% dels casos.
- Elaborar i publicar els indicadors de transparència anuals per a l'índex de transparència Infoparticipa, amb un compliment mínim de 95%.
- Tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública (AIP) dins de termini (30 dies com a màxim), almenys en el 90% dels casos.
- Fer un seguiment del Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Duesaigües i del seu sector públic.
- Tramitar les alertes de la Bústia ètica dins el termini legalment establert de màxim tres mesos, a partir de l'acús de rebuda.
- Sol·licitar als serveis corresponents la revisió dels compromisos de les seves Cartes de serveis durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable i la publicació de les dades corresponents en un mínim de 90% dels casos.

Com mesurem els compromisos:

- Nombre d'indicadors de transparència correctament validats per part d'Infoparticipa / nombre total indicadors de transparència d'Infoparticipa x 100.
- Nombre de sol·licituds d'AIP resoltes dins de termini / nombre total de resolucions d'AIP x 100.
- Nombre de compromisos de les Cartes de serveis actualitzats / Nombre total de compromisos de serveis x 100.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Plaça Catalunya, 2 43773 Duesaigües Telèfon: 977 83 40 85 Fax: 977 83 43 39
correu-e: ajuntament@duesaigues.cat web: www.duesaigues.cat NIF: P-4305400-F



Ajuntament de Duesaigües

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora en relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de Queixes, suggeriments i propostes
- Presencialment a l'Ajuntament de Duesaigües, dilluns i divendres en horari de 11:00 a 13:00 h i dimarts de 17 a 19h.

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Duesaigües el dia 10 de gener 2024

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.

Última actualització: