



CODI DE VERIFICACIÓ	691B2Q1Q7124673N12QM		
PROCEDIMENT	T740 Disposicions de funcionament d'òrgans, serveis, procediments		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/112832/2023	DOCUMENT NÚM.	34081/2024
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Secretaria Tècnica de la Junta de Govern Local		

Acord aprovat per la Junta de Govern Local en sessió AJT/JGL/1/2024 de 11 de gener de 2024.

## APROVACIÓ DE LA INSTRUCCIÓ DE GESTIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

ATÈS que les cartes de serveis són documents on l'administració dona a conèixer els serveis que presta, subjectes a uns compromisos de qualitat que expliciten allò que la ciutadania pot esperar del servei públic.

ATÈS que a nivell europeu, la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea i a nivell autonòmic, l'article 30.3 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, determinen que correspon a les lleis "*determinar els casos en què les administracions públiques de Catalunya i els serveis públics que d'elles depenen han d'adoptar una carta de drets dels usuaris i d'obligacions dels prestadors...*".

ATÈS que l'article 23 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de Règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya determina l'obligació de les administracions públiques catalanes de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, les empreses i els professionals com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

ATÈS l'article 59.6 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya estableix l'obligació dels, entre altres, municipis de gran població, d'aprovar les cartes de serveis de competència municipal que gestionin.

ATÈS que l'elaboració de les cartes de servei s'emmarca en l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible 16 sobre Pau, justícia i institucions sòlides. Concretament, forma part de la fita de 16.6 de crear unes institucions eficaces, responsables i transparents en tots els nivells.

ATÈS que l'elaboració de cartes de serveis encaixa amb els objectius estratègics i específics de l'Agenda Urbana 2030: Objectiu estratègic 9 (Liderar i fomentar la innovació digital) i Objectiu estratègic 10 (Millorar els instruments d'intervenció i governança).

ATÈS que disposar de cartes de servei també dona compliment als valors de bon govern del Codi Ètic i de valors de bon govern de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Transparència i Bona administració i bona governança.

ATÈS que el maig de 2023 es va aprovar a l'Ajuntament de L'Hospitalet la primera Carta de Serveis, la corresponent al servei de l'Arxiu Municipal (RES 6844/2023, publicada al BOPB el 24 de maig de 2023).

ATÈS que resulta necessari elaborar més cartes dels serveis finalistes de l'Ajuntament i comptar amb una metodologia comuna per elaborar-les.

VIST informe tècnic emès per la Cap de Servei d'Organització i Projectes de Millora l'11 de desembre de 2023 (document 1061023/2023).



VIST informe jurídic emès per la Directora de l'Assessoria Jurídica el 14 de desembre de 2023 (document 1259135/2023).

La Junta de Govern Local, a proposta del Tinent/de la Tinenta d'Alcaldia, titular de l'Àrea d'Hisenda i Urbanisme,

ACORDA:

PRIMER.- APROVAR la Instrucció de gestió de les cartes de serveis de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, el text literal del qual és el següent:

## **INSTRUCCIÓ SOBRE LA GESTIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS**

### **ÍNDEX**

EXPOSICIÓ DE MOTIUS .....	3
ESTRATÈGIA MUNICIPAL.....	4
1. OBJECTE .....	6
2. ÀMBIT SUBJECTIU D'APLICACIÓ .....	6
3. ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS PRESTATS MITJANÇANT GESTIÓ INDIRECTA .....	6
4. ESTRUCTURA I CONTINGUT.....	7
5. PLANIFICACIÓ D'ELABORACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS .....	9
6. PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS .....	9
6.1. FASE D'ELABORACIÓ.....	9
6.2. FASE D'APROVACIÓ I DE PUBLICACIÓ.....	11
6.4. FASE DE SEGUIMENT.....	13
6.5. FASE D'AVUACIÓ.....	13
6.6. FASE DE REVISIÓ O ACTUALITZACIÓ.....	13
7. ROLS I FUNCIONS .....	15



## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Les cartes de serveis són documents públics mitjançant els quals les organitzacions posen a disposició de les persones usuàries la informació bàsica sobre la gestió dels serveis públics de la seva competència. La seva implementació es limita a l'elaboració i a l'aprovació del document, sinó que s'ha d'ampliar al seu seguiment, la seva avaluació, el retiment de comptes dels resultats i la revisió i l'actualització de les mateixes.

Les cartes de serveis tenen com a finalitats principals les següents:

- Posar a l'abast de la ciutadania, les empreses i les entitats la informació per a millorar l'accés als serveis públics i facilitar la comunicació.
- Millorar la prestació dels serveis públics a partir de la demanda, l'opinió o les necessitats de les persones usuàries, dins del marc de millora contínua de l'organització.
- Potenciar la participació de la ciutadania en la definició i millora dels serveis públics mitjançant la manifestació de les seves expectatives i necessitats i participant en la seva avaluació.
- Retre comptes dels resultats obtinguts en l'avaluació de les cartes de serveis i de les mesures correctives a adoptar i aportar visibilitat i transparència.
- Revisar els processos i, si s'escau, redissenyar-los per tal de fixar i garantir els estàndards a què ens comprometem.
- Formar part d'un sistema de gestió corporatiu ben estructurat i eficient a partir de la coordinació d'instruments organitzatius en la definició dels serveis públics, com a són el catàleg de serveis, el catàleg de tràmits, les cartes de serveis, el sistema de gestió de suggeriments, queixes i agraïments, entre d'altres.
- Donar compliment a les exigències derivades de la normativa i de l'estratègia municipal.

Existeix tot un corpus normatiu que regula, argumenta i obliga les administracions públiques a l'aprovació de les cartes de serveis.

A nivell europeu, la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea i a nivell autonòmic, l'article 30.3 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, segons el qual correspon a les lleis "*determinar els casos en què les administracions públiques de Catalunya i els serveis públics que d'elles depenen han d'adoptar una carta de drets dels usuaris i d'obligacions dels prestadors...*".

En compliment d'això, l'article 23 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de Règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya determina l'obligació de les administracions públiques catalanes de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, les empreses i els professionals com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Posteriorment, l'article 59.6 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya estableix l'obligació dels, entre altres, municipis de gran població, d'aprovar les cartes de serveis de competència municipal que gestionin.



L'article 6.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic disposa que els òrgans administratius podran dirigir les activitats dels seus òrgans jurídicament dependents mitjançant instruccions i ordres de servei.

Per la seva part, l'article 12.7 del Reglament orgànic de govern i administració estableix que les Instruccions tenen per finalitat dirigir l'activitat dels òrgans i organismes que integren l'administració municipal, les quals es faran públiques a la intranet municipal i seran notificades als serveis afectats.

Aquesta Instrucció s'elabora amb la finalitat de donar compliment a tota aquesta normativa i es fa com a instrument metodològic corporatiu per a impulsar l'elaboració, l'aprovació, el seguiment i l'avaluació de les cartes de serveis municipals.

La finalitat de la instrucció és doble:

- D'una banda, facilitar la posada en marxa i el seguiment de les cartes de serveis corporatives i la seva difusió, tant interna com externa.
- D'altra banda, contribuir a la implementació d'un model de gestió centrat en la qualitat dels serveis, la millora contínua i les necessitats de la ciutadania. Un model que tingui en compte les expectatives i necessitats de veïns i veïnes, que potenciï el feedback en la comunicació constant entre l'organització i els seus usuaris i que influeixi en la presa de decisions i en l'elaboració de polítiques públiques a partir del coneixement recopilat del funcionament dels serveis.

Tots aquests elements implícits en el projecte es nodreixen de tot un seguit d'instruments que determinen l'estratègia municipal.

## ESTRATÈGIA MUNICIPAL

### AGENDA URBANA 2030

<b>Objectiu estratègic 9</b> Liderar i fomentar la innovació digital	<b>Objectiu específic 9.2.</b> Fomentar l'administració electrònica i reduir la bretxa digital
<b>Objectiu estratègic 10</b> Millorar els instruments d'intervenció i governança	<b>Objectiu específic 10.2.</b> Assegurar la participació ciutadana, la transparència i afavorir la governança multinivell.

### OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ODS	FITES
16. Pau, Justícia i Institucions sòlides	16.6. Creació d'institucions eficaces, responsables i transparents en tots els nivells 16.7. Garantir l'adopció de decisions inclusives, participatives i representatives que responguin a les necessitats.

### PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL 2020-2023

<b>Objectiu de ciutat 4.</b> Nova institució, nova governança	Promoure una administració proactiva, innovadora, oberta, transparent, participativa i amb qualitat democràtica. Una administració compromesa que impulsi els objectius de desenvolupament sostenible i l'agenda 2030 a la ciutat.
---	--



<b>Objectiu estratègic 4.1.</b> Transparència i bon govern	Incrementar la confiança de la ciutadania en les institucions a través de mecanismes de transparència i bon govern. Posar a disposició de la ciutadania informació clara i actualitzada sobre la gestió municipal
<b>Objectiu operatiu 4.1.3.</b> Desenvolupar els projectes de catàleg i cartes de serveis	Actuacions: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dur a terme el projecte del catàleg de serveis.</li><li>• Implementar el projecte de cartes de serveis.</li></ul>

## CODI ÈTIC I DE VALORS DE BON GOVERN

<b>Valor de bon govern 1</b> Transparència	En l'exercici de les seves funcions, es guiaran sempre pel principi de transparència, amb respecte a la legalitat, als drets fonamentals i al dret de protecció de dades de caràcter personal, oferint a la ciutadania la informació precisa exigida legalment, amb la finalitat de recuperar la seva confiança en les institucions
<b>Valor de bon govern 5</b> Bona administració i bona governança	Adoptaran les mesures necessàries per garantir una administració eficaç i eficient dels recursos públics, per tal d'oferir a la ciutadania una prestació de serveis públics de qualitat; per a això, promouran permanentment la millora continuada de la gestió municipal, adaptant-la a les exigències o requeriments establerts en cada moment i establint els mecanismes de col·laboració necessaris amb la resta d'administracions públiques.

## REGLAMENT ORGÀNIC DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

### TÍTOL II. DEL DRET A LA INFORMACIÓ, LA PETICIÓ I LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA

**REGLAMENT ORGÀNIC DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA D'AVANT L'AJUNTAMENT: SÍNDIC/A I COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS** en relació al dret de la ciutadania a presentar queixes i suggeriments.

**INSTRUCCIÓ SOBRE L'ORDENACIÓ I PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LES QUEIXES EN PRIMERA INSTÀNCIA**, aprovada per acord de la Junta de Govern Local de 27 de gener de 2021 (AJT/JGL/3/2021).



## 1. OBJECTE

Aquesta Instrucció té per objecte sistematitzar metodològicament la gestió de les cartes de serveis municipals amb l'objectiu de donar uniformitat als criteris d'actuació en les diverses fases del seu cicle de vida: elaboració, aprovació, difusió, seguiment, avaluació, retiment de comptes i revisió.

## 2. ÀMBIT SUBJECTIU D'APLICACIÓ

Aquesta Instrucció serà d'obligada observança per a tots els serveis municipals i els dels seus ens dependents.

## 3. ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS PRESTATS MITJANÇANT GESTIÓ INDIRECTA

El sistema de gestió de la qualitat dels serveis públics prestats mitjançant gestió indirecta no s'efectuarà a través de les cartes de serveis, sinó mitjançant els mecanismes de control de l'execució establerts per la legislació aplicable.

Els documents reguladors de la relació jurídica que s'estableixi per a la gestió indirecta de serveis públics (contractes, convenis, concerts, etc.), hauran d'incloure, com a mínim, el següent:

1. Les obligacions vinculades a la qualitat de la prestació dels serveis, les quals no podran ser inferiors als estàndards establerts per a l'Administració quan els presta per ella mateixa de forma directa.
2. La identificació de les obligacions relatives a la qualitat que, si escau, es qualifiquen com a obligacions essencials en la prestació del servei.
3. Les condicions especials d'execució relatives a la qualitat del servei i de valoració dels usuaris que inclouran informes d'avaluació, estudis de satisfacció, bústies de queixes o suggeriments o altres instruments per avaluar la qualitat del servei.
4. Les penalitats específiques derivades dels incompliments vinculats a la qualitat de la prestació dels serveis, inclosa la resolució en cas d'incompliment de les obligacions de qualitat.

Les obligacions de qualitat s'hauran d'actualitzar:

- Durant la vigència de la relació jurídica establerta per a la gestió indirecta dels serveis públics (contractes, convenis, concerts, etc.):
  - Quan així s'hagi previst en el/s document/s regulador/s.
  - Quan es produeix una modificació del/s document/s regulador/s o de la normativa aplicable.
- Amb motiu de la formalització d'una nova relació jurídica per a la gestió indirecta dels serveis públics.



El contractista haurà de fer publicitat activa del sistema de gestió de la qualitat dels serveis en la seva pàgina web corporativa. Aquesta obligació es considera satisfeta mitjançant les actuacions corporatives de publicitat de contractes i convenis efectuades en els termes i amb l'abast que els articles 13 i 14 de la Llei 19/2014, relatius a la publicitat activa de la contractació pública i els convenis de col·laboració, i els articles 43 i 44 del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

## 4. ESTRUCTURA I CONTINGUT

L'estructura bàsica de la carta de serveis és la següent:

### PRESENTACIÓ

La persona titular de la direcció o, si no n'hi ha, del servei responsable de la gestió de la carta de serveis redactarà una introducció que contingui el propòsit de la carta i el compromís corporatiu amb la qualitat dels serveis prestats.

### ESTRUCTURA BÀSICA:

#### 1. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

- 1.1. Títol de la carta
- 1.2. Missió i objectius del servei (*ha de ser senzilla, breu i intuïtiva per a la persona usuària final del servei*).
- 1.3. Data d'aprovació i propera actualització de la carta.
- 1.4. Dades genèriques del servei
  - 1.4.1. Nom del servei
  - 1.4.2. Adscripció dins l'organigrama (*Àrea, direcció i servei*).
  - 1.4.3. Responsables del servei
  - 1.4.4. Adreça
  - 1.4.5. Horari
  - 1.4.6. Telèfon / Fax
  - 1.4.7. Web / adreça electrònica

#### 2. Cartera de serveis

- 2.1. Relació numèrica de les línies de servei que es presten, incorporant en cadascuna d'elles:
  - 2.1.1. Descripció (*ha de ser senzilla, breu i intuïtiva per a la persona usuària final del servei*).
  - 2.1.2. Persones destinatàries (*indicar les persones, físiques o jurídiques, o els col·lectius potencials del servei*).
  - 2.1.3. Règim econòmic / requisits (*especificar si el servei es presta de forma gratuïta o es troba subjecte a taxa o preu públic o bé és necessari algun requisit per accedir-hi; en aquests últims casos, fer referència a la seva regulació*).
  - 2.1.4. Mecanismes de sol·licitud / d'accés al servei.
  - 2.1.5. TRÀMITS RELACIONATS:
    - 2.1.5.1. Enllaç als tràmits de la seu electrònica.

3. COMPROMISOS DE QUALITAT: es refereixen als nivells o estàndards de qualitat amb els quals es vol prestar el servei i que han de donar resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania.

Com a mínim incorporaran el compromís de millorar (o com a mínim mantenir) la valoració base obtinguda en la valoració de la percepció del servei en el moment de la posada en marxa del qüestionari que consta a l'Annex 1.



#### 4. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ DE LA CIUTADANIA PER A LA MILLORA DEL SERVEI.

##### 4.1. Instruments de participació ciutadana

L'Ajuntament de l'Hospitalet promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, l'execució i la millora dels serveis que ofereix a través dels canals següents:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció disponibles a... (*posar el concret servei objecte de la carta*).
- Escrits dirigits al correu electrònic del servei.
- Indicar si existeix algun Consell o espai estable de participació amb una vinculació directa amb el servei.
- Eventualment podran existir processos de participació vinculats al servei a través de l'espai web de participació: <https://www.lhon-participa.cat/>

Els treballs d'avaluació tindran per objecte mesurar la percepció que les persones usuàries tenen de l'organització i dels serveis prestats; per això, els resultats obtinguts s'utilitzaran en el procés d'elaboració i actualització de les cartes de serveis i, si s'escau, per definir i implementar altres accions de millora contínua.

##### 4.2. Formulació de queixes, suggeriments i agraïments

A l'apartat 3 de la Instrucció sobre l'ordenació i procediment de gestió de les queixes en primera instància, en consonància amb l'article 4 del Reglament orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania d'avant l'ajuntament, es defineixen els termes de queixa en primera instància, queixa en segona instància, reclamació i suggeriment. Les formes i els canals de presentació de les queixes en primera instància es defineixen a l'apartat 7.2 de l'esmentada Instrucció i la resta en la forma descrita a l'article 30 de l'esmentat Reglament orgànic.

La formulació de queixes suggeriments i agraïments es realitzarà a través dels següents canals:

- Canal de queixes, suggeriments i agraïments a la seu electrònica: [https://seuelectronica.lh.cat/185518\\_1.aspx?id=1](https://seuelectronica.lh.cat/185518_1.aspx?id=1)
- A través del qüestionari també es recolliran suggeriments de millora del servei.

##### 4.3. Evolució de la percepció ciutadana en relació al servei:

Anualment, es faran públics es resultats del qüestionari de valoració de la percepció del servei disponible a l'Annex 1.

#### 5. NORMATIVA APLICABLE (*indicar la normativa específica que regula el servei objecte de la carta*).

#### 6. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES: els comuns seran els següents, als quals es podran afegir els que es considerin adients:

##### **DRETS**

- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen de forma entenedora i completa.
- Ser tractada amb respecte i atesa amb agilitat per una persona amb el nivell professional adequat.
- Relacionar-se amb l'administració a través d'Internet i rebre assistència per fer-ho.
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir a la informació pública que sol·liciti, d'acord amb la normativa aplicable.



- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades d'acord amb la normativa aplicable i l'absolut respecte a la seva intimitat.
- Conèixer l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds.
- No presentar dades ni documents no exigits per la normativa aplicable, els que hagin de ser emesos per l'administració o els que ja estiguin en el seu poder.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol dels canals establerts.

## DEURES

- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar els drets de la resta de persones usuàries.
- Respectar l'ordre d'atenció i la resta de procediments d'atenció a les persones usuàries establerts.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Facilitar dades veraces.

7. DATA DARRERA ACTUALITZACIÓ (*serà la data de la signatura electrònica*).

## 5. PLANIFICACIÓ D'ELABORACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS

El servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals planificarà i prioritzarà la seva elaboració de la manera següent:

1. **Recollida de demandes:** la direcció o prefectura de serveis que hagi d'elaborar una carta de serveis ho comunicarà al servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals, el qual, en base a les demandes rebudes, prioritzarà les cartes de serveis que es duran a terme.
2. **Criteris de prioritació:** nombre d'usuaris afectats pels serveis objecte de cartes; impacte social i econòmic dels serveis; naturalesa dels serveis; queixes rebudes; grau de maduresa de la prestació del servei, projectes de reenginyeria de processos o de digitalització previstos en el servei i necessitat d'avaluar les polítiques públiques aplicades.

## 6. PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS

**6.1. FASE D'ELABORACIÓ.** Un cop el servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals i abans d'iniciar-se la redacció de la carta de serveis resulta imprescindible executar una sèrie d'accions prèvies per tal de dotar-la amb els elements necessaris perquè la prestació del servei resulti eficaç i eficient.

**6.1.1. Convocatòria de reunions:** el servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals convocarà les reunions precises amb la direcció de serveis o la prefectura de serveis de l'àmbit de gestió



afectat i, si s'escau, de les altres unitats orgàniques que intervinguin en la prestació del servei per treballar de forma conjunta l'elaboració de la carta de serveis.

**6.1.2. Recopilació i processament de dades del servei:** amb la finalitat de conèixer de forma veraç les necessitats i expectatives de les persones usuàries del servei, s'haurà de recavar la suficient informació. La informació necessària es podrà extreure de diverses fonts de dades en funció de la seva disponibilitat:

- Les bases de dades municipals
- Queixes i suggeriments rebuts
- Processos de participació realitzats prèviament
- Resultats del baròmetre municipal
- Enquestes específiques del servei.

En cas que el servei no disposi de consultes o estudis de satisfacció actualitzats (com a mínim dels darrers dos anys immediatament anteriors en què s'elabora la carta de serveis), és convenient realitzar una enquesta a les persones usuàries o algun tipus de procés participatiu o analític per valorar les necessitats de les persones usuàries o potencialment usuàries del servei.

**6.1.3. Anàlisi de la informació recopilada:** a partir dels resultats obtinguts de la recopilació de dades i la informació proporcionada per l'àmbit de gestió implicat, es farà una valoració de les mateixes amb la finalitat de trobar un equilibri entres les necessitats i expectatives de la ciutadania i els objectius i els recursos de l'organització.

**6.1.4. Establiment dels ítems de qualitat del servei:** Els ítems de qualitat del servei inclouran, com a mínim, els relatius a la percepció del servei per part de les persones usuàries (veure Annex 1). També inclouran indicadors de rendiment relacionats amb la prestació del servei.

Aquests ítems de qualitat hauran de complir amb les característiques següents:

- **Múltiples:** cada carta de serveis ha de comptar amb múltiples compromisos.
- **Objectius:** s'ha d'establir un valor objectiu, realista i assumible, alineat amb les necessitats i expectatives de les persones usuàries.
- **Mesurables:** s'han de poder mesurar i, per tant, hem de disposar de dades fiables i en base a uns valors actuals de prestació del servei.
- **Entenedors:** han de ser inequívokes i han de ser redactats amb un llenguatge precís, clar i senzill, evitant expressions complexes o tècniques i frases massa llargues.
- **Rellevants:** han de ser susceptibles de millora.
- **Amb resultats:** han d'expressar-se en termes de resultat per a les persones usuàries.
- **Indicadors:** han de tenir associats un o més indicadors de mesura de cada compromís, així com a una mesura d'esmena en cas d'incompliment.

**6.1.5. Estàndards mínims de qualitat:** identificats els ítems de qualitat, s'establiran els estàndards mínims de qualitat per cadascun d'ells; es a dir, el valor al qual s'espera que arriba cada ítem de qualitat

Aquests estàndards mínims de qualitat han de ser mesurables i concrets, avaluable mitjançant indicadors i han d'haver estat consensuats amb el personal adscrit al servei objecte de la carta.

En cas que concorrin raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament del servei de manera extraordinària, l'òrgan municipal competent



podrà suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats a la carta, determinant-se motivadament la causa, l'abast i les conseqüències de la suspensió. Aquesta suspensió no podrà anar més enllà del temps que duri la raó excepcional o, si s'escau, el termini estrictament necessari per remoure els obstacles o les afectacions ocasionades.

Els estàndards mínim de qualitat declarats a la carta únicament seran exigibles per a l'ajuntament quan el servei es presta en condicions normals i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament.

**6.1.6. Establiment dels compromisos de qualitat del servei:** identificats els ítems i els estàndards mínim de qualitat es redactaran els compromisos de qualitat del servei.

**6.1.7. Associació d'indicadors:** cada compromís declarat a la carta ha de tenir associat un o més indicadors.

- **Indicadors de percepció.** Valoraran quina és la percepció de la ciutadania vers el servei i seran obligatoris per a totes les cartes i es determinaran a partir del qüestionari disponible a l'Annex 1.

- **Indicadors de rendiment.** Hauran de complir amb les característiques següents:

- **Entenedors:** han de ser comprensibles per als gestors i per a les persones usuàries.
- **Útils i relacionats amb el procés que es mesura:** han de servir com a elements d'avaluació i correcció, permetent la comparació al llarg del temps per comprovar els canvis que es produeixen en el servei, en la seva prestació o en els resultats que es volen assolir.
- **Rellevants i estretament vinculats als objectius:** han de ser rellevants per a les persones usuàries, sense poder-se seleccionar indicadors en base a motivacions que no tenen a veure amb la seva importància, com és la disponibilitat de la informació.
- **Precisos, exactes i fiables:** s'ha de garantir una recollida de dades correcta i una interpretació inequívoca i s'ha d'evitar confusions i la coexistència de maneres diferents de mesurar una variable.

**6.1.8. Redacció de la carta de serveis:** amb la finalitat d'homogeneïtzar l'estructura i la imatge institucional de les cartes de serveis municipals, les seves redaccions s'hauran d'ajustar a la present Instrucció.

**6.2. FASE D'APROVACIÓ I DE PUBLICACIÓ.** Per a l'aprovació de les cartes de serveis es requerirà un informe tècnic previ del servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals, on constarà que la proposta de carta té la coherència metodològica requerida segons els criteris corporatius.

L'acte administratiu pel qual s'aprova la carta de serveis, on es contindrà el seu text íntegre, s'haurà de publicar al BOPB, dia a partir del qual entrarà en vigor i mantindrà la seva vigència mentre no en sigui substituïda per una de nova.



**6.3. FASE DE DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ.** A partir de l'entrada en vigor de les cartes de serveis s'ha de procedir a la seva difusió, tant a nivell intern com a extern

- A nivell intern:
  - Incorporació de la carta a la Intranet municipal.
  - Comunicat corporatiu adreçat a tot el personal de l'organització informant de l'aprovació de la carta.
- A nivell extern:
  - Publicació de la carta de serveis i la resta de documents que es requereixin a l'apartat web del servei corresponent. Per a cada carta de serveis, caldrà incorporar la informació següent:
    - El text consolidat de la carta de serveis, resultat de les diferents actualitzacions
    - La data de la darrera actualització
    - La resolució d'aprovació de la carta de serveis
    - L'avís de suspensió dels estàndards de servei que preveu la carta i dels drets que en deriven directament, quan tingui lloc el supòsit de fet que estableix l'article 59.5 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre. L'avís ha d'indicar, de manera clara i succinta, els estàndards i els drets que queden suspesos, la causa que origina la suspensió i la durada prevista o estimada d'aquesta suspensió.
    - Un enllaç a la informació relativa al seguiment dels indicadors de qualitat.
    - Les mesures de compensació o reparació que, si s'escau, s'hagin aplicat en cas d'incompliment dels compromisos.
    - Els informes d'avaluació de la carta.
    - Els documents de difusió i divulgació, si n'hi ha.
  - Al Portal de Transparència de l'Ajuntament, a l'efecte de la publicitat activa que disposa l'article 9.1.j de la Llei 19/2014, es publicaran els enllaços als espais webs dels serveis corresponents on estiguin les cartes de serveis així com el seguiment dels indicadors de qualitat per tal de facilitar-ne l'anàlisi conjunta.
  - Es valorarà l'elaboració d'elements visuals com a cartells o fulletons per fer difusió de la Carta de Serveis a l'equipament municipal corresponent al servei, en cas que la ciutadania hi tingui accés lliure. Aquests elements visuals es faran d'acord amb els criteris del servei competent en imatge corporativa. Actualment és Servei d'Imatge Corporativa i Relacions externes.

Els elements de difusió de la carta de serveis no tenen caràcter de publicació oficial i, en tot cas, hauran d'incorporar:

- La referència al fet que es tracta de reproduccions amb una naturalesa divulgativa que no tenen caràcter de publicacions oficials.
- L'especificació que el contingut actualitzat de la carta figura a l'apartat de la pàgina web corporativa de l'Ajuntament corresponent amb un enllaç dirigit a aquest apartat.
- Les dades d'aprovació de la carta de serveis (número i data de la Resolució d'aprovació)



**6.4. FASE DE SEGUIMENT.** El seguiment de les cartes de serveis i els seus compromisos es realitzarà, de forma contínua, a partir dels indicadors definits en la fase d'elaboració.

- **Indicadors de percepció:** el seguiment es realitzarà a través dels **qüestionaris** disponibles a l'Annex 1. Per a cada línia de servei s'haurà de tenir en compte:
  - o Quins són els canals de prestació (presencial, telefònic, digital)
  - o En quin moment s'ha de proporcionar el qüestionari a les persones usuàries
  - o Quin és el nombre aproximat d'usuaris de la línia de serveis.
- **Indicadors de rendiment:** el seguiment dels indicadors de rendiment relacionats amb la prestació del servei es realitzarà d'acord amb els criteris marcats per la direcció de serveis competent en informació, anàlisi i prospectiva. Actualment és la Direcció de Governança de Dades i Coneixement Institucional.

El seguiment dels indicadors es farà públic al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

**6.5. FASE D'AVALUACIÓ.** La fase d'avaluació esdevé una part essencial dels sistemes de gestió de la qualitat en la mesura que instaura un procés de millora continua.

L'avaluació de les cartes de serveis es realitzarà cada dos anys, tal com disposa l'article 23.4 de la Llei 26/2010 de 3 d'agost.

L'avaluació consisteix en el següent:

- Elaboració d'un informe d'avaluació amb els ítems següents:
  - o Avaluació dels compromisos i estàndards de qualitat d'acord amb el seguiment dels indicadors exposada.
  - o Avaluació de les queixes i suggeriments presentades sobre els serveis.
  - o Estudis d'opinió o de valoració que s'hagin dut a terme sobre el servei, en cas que n'hi hagi.
- Identificació de les desviacions en el compliment dels compromisos de la carta i dels nivells de satisfacció per la qualitat del servei.
- Identificació de les oportunitats de millora del servei.
- Redefinició de l'oferta de serveis i revisió dels compromisos, si s'escau. Caldrà determinar, per a cada compromís si:
  - 1: es manté el compromís, els indicadors i els instruments d'avaluació.
  - 2: es manté el compromís i es modifiquen els indicadors i els instruments d'avaluació.
  - 3: es modifica o elimina el compromís definit.
  - 4: s'inclou un nou compromís.

L'informe d'avaluació es farà públic a l'apartat web del servei corresponent amb la resta d'informació relativa a les cartes de serveis.

**6.6. FASE DE REVISIÓ O ACTUALITZACIÓ.** El servei responsable de la carta ha de mantenir permanentment actualitzada la informació que canviï com a conseqüència de canvis organitzatius o modificacions del marc normatiu.

Aquests canvis afecten a la informació dels serveis relativa a:

- Identificació del servei
- Canals d'accés
- Unitat orgànica responsable



- Tràmits relacionats
- Normativa relacionada
- Mecanismes per presentar queixes i suggeriments

En aquests supòsits i en els casos que els canvis no impliquin modificacions substancials de la carta ni afectin als compromisos o drets i deures de la ciutadania, la informació s'actualitza mitjançant la modificació material directa de la informació que hagi quedat desactualitzada en l'apartat web on s'ubiqui la carta i no és necessari instruir un procediment de resolució de modificació de la carta.

La revisió o actualització que preveu l'article 23.4 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, es realitzarà, com a mínim, cada 5 anys i afectarà als continguts següents:

- Estàndards mínims de qualitat, si s'escau
- Indicadors d'avaluació dels estàndards i els instruments per avaluar-los
- Les mesures de reparació o compensació en cas que s'incompleixin els estàndards mínims que s'estableixen les cartes i el procediment a través del qual es fa efectiva la reparació o la correcció si s'escau.

La nova versió de la carta de serveis amb les actualitzacions o revisions anteriors s'aprovarà i es publicarà d'acord amb el procediment amb què es va aprovar la carta de serveis.



## 7. ROLS I FUNCIONS

### 7.1. DIRECCIÓ O SERVEI DE L'ÀMBIT DE GESTIÓ AFECTAT: serà responsable del següent:

- En la fase d'elaboració:
  - Sol·licitar i impulsar l'elaboració de la carta de serveis del seu àmbit de gestió alineada amb els objectius estratègics de ciutat.
  - Designar les persones responsables de la carta de serveis del seu àmbit de gestió.
  - Recopilar i analitzar les dades necessàries per elaborar la carta de serveis, els seus indicadors i els seus compromisos, amb l'assessorament tècnic del servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals.
  - Definir els compromisos de qualitat i amb els indicadors i les fites corresponents.
  - Redactar la carta de serveis.
  - Proposar les mesures correctives o de millora del servei, si s'escau.
- En la fase d'aprovació i publicació:
  - Emetre el corresponent informe proposant motivadament la tramitació i l'aprovació de la carta de serveis.
  - Gestionar la publicació al BOPB.
- En la fase de seguiment:
  - Vetllar per la implementació del qüestionari de percepció de la qualitat del servei.
  - Gestionar i recopilar les dades de gestió per detectar possibles desviacions o incompliments dels compromisos de qualitat i facilitar les dades per tal que el servei responsable del disseny i de la implementació de les cartes de serveis municipals publiqui el seguiment conjunt de totes les cartes.
  - Valorar les propostes de millora plantejades per la ciutadania.
  - Proposar motivadament la modificació de la carta de serveis abans del termini establert per a la seva revisió en els supòsits de modificacions normatives i de canvis en l'organització que resultin essencials, a més dels supòsits que impedeixin esperar a la revisió de la carta de serveis.
  - Donar resposta a les queixes i els suggeriments rebuts i tramitar-les a l'òrgan o servei corresponent.
  - En relació a la gestió indirecta de serveis públics, elaborar un informe proposant la introducció d'obligacions relatives a la qualitat del servei als documents reguladors (contractes, convenis, concerts, etc.), fer el seguiment del compliment de les obligacions introduïdes i promoure les corresponents penalitzacions en casos d'incompliments vinculats a la qualitat.
- En la fase d'avaluació:
  - Elaborar l'informe anual d'avaluació de la gestió de la carta de serveis, on es faran constar les propostes de mesures correctives o de millora del servei i s'inclouran les causes dels incompliments, les queixes i els suggeriments rebuts, les accions de millora per a evitar futures desviacions i incompliments i les dates d'implementació.
  - Utilitzar el resultat de l'avaluació dels serveis com a element per a la presa de decisions: identificar les desviacions, oportunitats de millora i redefinir l'oferta de serveis, si s'escau.
- En la fase d'actualització:
  - Mantenir actualitzada la carta de serveis d'acord amb el que s'especifica a l'apartat 6.8.
  - Impulsar la revisió i actualització que preveu la normativa, en els termes establerts.



## **7.2. SERVEI RESPONSABLE DEL DISSENY I DE LA IMPLEMENTACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS** és responsable del següent:

- Centralitzar la planificació de l'elaboració de les cartes de serveis corporatives: recopilar les demandes d'elaboració de les direccions o serveis i prioritzar-les segons els criteris establerts.
- En la fase d'elaboració:
  - Assessorar tècnicament en l'elaboració de les cartes de serveis corporatives.
  - Convocar les reunions de treball necessàries per a l'elaboració de les cartes de serveis
  - Dissenyar el qüestionari per avaluar els indicadors de percepció d'acord amb els criteris de la direcció de serveis competent en informació, anàlisi i prospectiva.
  - Vetllar per la coherència corporativa de totes les cartes de serveis aprovades a nivell de metodologia, ítems de qualitat avaluats en el qüestionari, indicadors de rendiment, disseny dels elements de comunicació interna i externa i, en general, tots aquells aspectes que garanteixin que totes les cartes de serveis aprovades segueixen el model corporatiu establert i el que s'estableix en la present Instrucció.
- En la fase d'aprovació i publicació:
  - Elaborar un informe tècnic previ a l'aprovació de les cartes de serveis on caldrà fer constar que la proposta de carta té la coherència metodològica requerida segons els criteris corporatius.
- En la fase de seguiment:
  - Realitzar el seguiment dels indicadors de qualitat establerts a les diverses cartes de serveis aprovades i donar-ne publicitat.
- En la fase d'avaluació:
  - Proporcionar assessorament tècnic en l'elaboració dels informes d'avaluació de cadascuna de les cartes de serveis aprovades.
  - Establir pautes comunes per a la realització dels informes d'avaluació.
- En la fase d'actualització:
  - Vetllar per la correcta revisió i actualització de les cartes de serveis.
  - Donar assessorament tècnic en les revisions i actualitzacions de les cartes de serveis.



## ANNEX 1. QUESTIONARI

Dimensió qualitat	Ítems	Serveis amb usuaris identificables		
		Serveis prestats digitalment	Serveis prestats presencialment	Serveis prestats telefònicament
GLOBAL	Satisfacció global	<b>Com valors aquest servei?</b> <i>(1 estrella vol dir que estàs molt insatisfet/a i 5, que estàs molt satisfet/a).</i>	<b>Com valors aquest servei?</b> <i>(0 vol dir que estàs molt insatisfet/a i 10, que estàs molt satisfet/a).</i>	<b>Com valors aquest servei?</b> <i>(0 vol dir que estàs molt insatisfet/a i 10, que estàs molt satisfet/a).</i>
ESPAI I INSTAL·LACIONS ADEQUADES I ACCESSIBLES	Adequació instal·lacions Adequació aplicació o web a través de la qual s'ha rebut el servei	<b>Com valors aquesta pàgina web / la seu electrònica / aplicació? (1-5 estrelles)</b>  <b>La pàgina web/seu electrònica/aplicació és fàcil de fer servir? (1-5 estrelles)</b>	<b>Les instal·lacions són adequades? (0-10)</b> <i>(Només en serveis prestats presencialment en dependències municipals)</i>  <b>L'espai és adequat per a persones amb mobilitat reduïda? (0-10)</b>	-
EFICÀCIA I SIMPLIFICACIÓ	Facilitat de tramitació	<b>T'han semblat fàcils els tràmits per accedir al servei? (1-5 estrelles)</b>	<b>T'han semblat fàcils els tràmits per accedir al servei? (0-10)</b>	<b>T'han semblat fàcils els tràmits per accedir al servei? (0-10)</b>
	Temps d'espera	<b>El temps d'espera fins a ser atès/a ha estat adequat? (1-5 estrelles)</b> <i>(Només en serveis en què hi ha interacció amb un empleat públic)</i>	<b>El temps d'espera fins a ser atès/a ha estat adequat? (0-10)</b>	<b>El temps d'espera fins a ser atès/a ha estat adequat? (0-10)</b>
	Temps de resolució sol·licitud / recepció del servei	<b>El temps de resolució de la teva sol·licitud / el temps que has trigat a rebre el servei ha estat adequat? (1-5 estrelles)</b>	<b>El temps de resolució de la teva sol·licitud / el temps que has trigat a rebre el servei ha estat adequat? (0-10)</b>	<b>El temps de resolució de la teva sol·licitud / el temps que has trigat a rebre el servei ha estat adequat? (0-10)</b>
FIABILITAT	Correspondència amb l'esperat	<b>El servei que has rebut es correspon amb el que s'oferia? (1-5 estrelles)</b>	<b>El servei que has rebut es correspon amb el que s'oferia? (0-10)</b>	<b>El servei que has rebut es correspon amb el que s'oferia? (0-10)</b>
PROFESSIONALITAT I AMABILITAT	Amabilitat del personal	<b>El personal que t'ha atès ha estat amable? (1-5 estrelles)</b> <i>(Només en serveis en què hi ha interacció amb un empleat públic)</i>	<b>El personal que t'ha atès ha estat amable? (0-10)</b>	<b>El personal que t'ha atès ha estat amable? (0-10)</b>
	Professionalitat del personal	<b>El personal que t'ha atès disposa dels coneixements necessaris per prestar el servei? (1-5 estrelles)</b> <i>(Només en serveis en què hi ha interacció amb un empleat públic)</i>	<b>El personal que t'ha atès disposa dels coneixements necessaris per prestar el servei? (0-10)</b>	<b>El personal que t'ha atès disposa dels coneixements necessaris per prestar el servei? (0-10)</b>
	Orientació a l'usuari /	<b>El personal que t'ha atès tenia voluntat</b>	<b>El personal que t'ha atès tenia voluntat</b>	<b>El personal que t'ha atès tenia voluntat</b>



	Proactivitat	<b>d'ajudar-te?</b> (1-5 estrelles) (Només en serveis en què hi ha interacció amb un empleat públic)	<b>d'ajudar-te?</b> (0-10)	<b>d'ajudar-te?</b> (0-10)
ACCÉS I PROXIMITAT	Claredat de la informació rebuda	<b>La informació/explicació que has rebut era clara i entenedora?</b> (1-5 estrelles)	<b>La informació/explicació que has rebut era clara i entenedora?</b> (0-10)	<b>La informació/explicació que has rebut era clara i entenedora?</b> (0-10)
	Horari	<b>L'horari d'atenció del servei és adequat?</b> (1-5 estrelles) Excepte serveis 24h	<b>L'horari d'atenció del servei és adequat?</b> (0-10)	<b>L'horari d'atenció del servei és adequat?</b> (0-10)
SUGGERIMENTS	Suggeriments	<b>Tens algun suggeriment per millorar aquest servei?</b> (oberta)		



SEGON.- FER PÚBLIC aquest acord per mitjà la seva publicació a la Intranet municipal i al Portal de Transparència de la seu electrònica municipal.

TERCER.- COMUNICAR aquest acord, mitjançant correu electrònic, a les tinences d'alcaldia, regidories de govern, regidories presidències de Districte, resta de regidories municipals, òrgans directius i coordinadors de Districtes.

QUART.- NOTIFICAR aquest acord als/a les portaveus dels grups polítics municipals.

Contra aquest acte, que exhaureix la via administrativa, es podrà interposar, de manera optativa i no simultània, un dels recursos següents:

- Recurs potestatiu de reposició: davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini màxim d'un mes, comptat de l'endemà a la recepció de la seva notificació. El termini màxim per a la resolució d'aquest recurs és d'un més des de la seva interposició, transcorregut el qual sense que s'hagi rebut notificació de la seva resolució expressa, s'entendrà desestimat per silenci administratiu. Contra la desestimació presumpta es podrà interposar, en el termini de 6 mesos a partir de l'endemà a aquell en què s'entengui desestimat, recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en la forma i amb els requisits establerts a Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció contenciós administrativa.
- Recurs contenciós administratiu: directament, davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a partir de l'endemà a la seva notificació, en la forma i amb els requisits establerts a la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció contenciosa administrativa.

Tot això, sense perjudici de la interposició de qualsevol altre recurs o de l'exercici de qualsevol acció que es considerin adients.