

Cartes dels serveis de l'Oficina d'atenció ciutadana i del Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Berga

Febrer 2022

**Àrea d'Innovació, Governos Locals i Cohesió Territorial
Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local**

Servei d'Assistència a l'Organització Municipal



**Diputació
Barcelona**

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

SUMARI

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓ | 3 |
| 1.1. Presentació del document | 3 |
| 1.2. Objectiu general de l'assistència | 3 |
| 1.3. Metodologia i fonts d'informació | 3 |
| 2. LES CARTES DE SERVEIS | 4 |
| 2.1. Breu contextualització..... | 4 |
| 2.2. Glossari de la Carta de serveis..... | 7 |
| 2.3. La definició dels compromisos de qualitat..... | 8 |
| 2.4. L'aprovació de les cartes de serveis | 11 |
| 3.1. Continguts:..... | 15 |
| 3.1.1 Carta de l'Oficina d'Atenció Ciutadana..... | 15 |
| 3.1.2 Carta del Servei de Policia Local | 18 |
| 3.2. Els compromisos de qualitat..... | 22 |
| 3.2.1 L'enquesta | 22 |
| • Oficina d'Atenció Ciutadana | 22 |
| • Servei de Policia Local..... | 23 |
| 3.2.2 Els compromisos..... | 24 |
| • Carta Oficina Atenció Ciutadana..... | 24 |
| • Carta Servei de Policia Local | 24 |
| 3.3. El sistema de seguiment..... | 25 |
| 3.3.1 Oficina d'Atenció Ciutadana | 26 |
| 3.3.2 Servei de Policia Local..... | 26 |
| 4. CONSIDERACIONS FINALS | 27 |

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Presentació del document

El present document ha estat elaborat per la Gerència d'Assistència al Govern Local a través del Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona com a resultat de la demanda de l'Ajuntament de Berga per elaborar les Cartes de serveis de l'Oficina d'atenció ciutadana i del Servei de Policia Local.

És important tenir en compte que els continguts expressats en el present informe reflecteixen la situació existent a l'Ajuntament de Berga en el període de realització del treball (maig – desembre 2021) i que la validesa dels mateixos es fonamenta en les manifestacions de les persones responsables i membres. Qualsevol situació vinculada a la temàtica tractada i ocorreguda amb posterioritat podria fer obsolets els plantejaments expressats en aquest informe.

1.2. Objectiu general de l'assistència

Els objectius generals de l'assistència són:

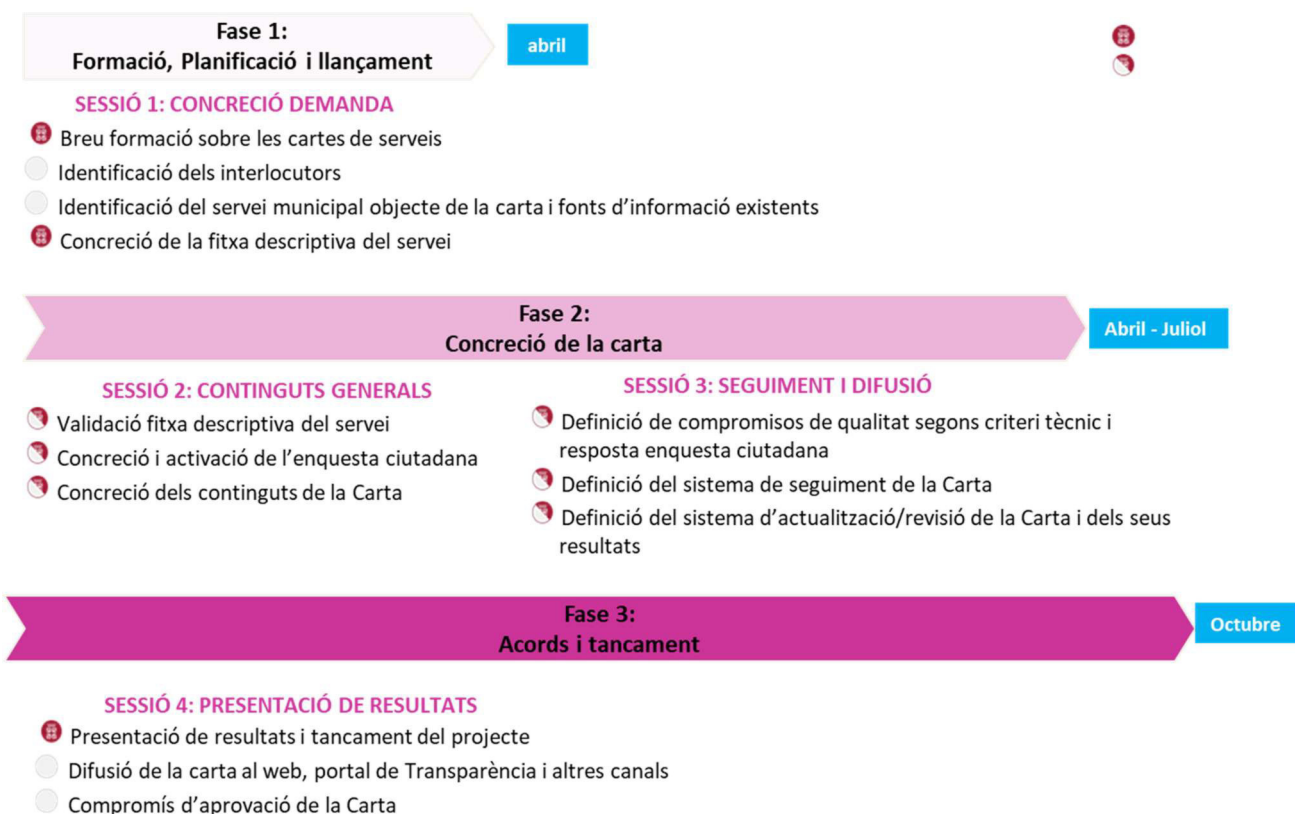
- Acompanyar a l'ens local en la definició de la carta de serveis sol·licitada.
- Oferir una metodologia validada i certificable.
- Capacitar el personal per poder desenvolupar futures cartes de serveis.
- Posar a l'abast de l'ens local eines per a la difusió de la carta i dels seus resultats.

És important destacar que resta fora de l'abast d'aquesta assistència la certificació de qualitat del procés d'elaboració de la carta de serveis treballada.

1.3. Metodologia i fonts d'informació

La metodologia de treball per a l'elaboració d'una Carta de serveis és pràctica i es vertebrava a partir de les sessions formatives inicials del mes de maig i de diverses sessions de treball realitzades amb posterioritat.

Detall de les fases del projecte:



2. LES CARTES DE SERVEIS

2.1. Breu contextualització

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.

En aquest context, calen instruments que capgirin els sistemes de gestió tradicionals per d'altres amb capacitat per interpel·lar de forma directa amb la ciutadania. Les cartes de serveis són un d'aquests instruments i juguen un paper molt important en la mesura en què representen el compromís de qualitat i de millora contínua que l'Administració ~~adquireix amb la ciutadania~~. Així s'han concebut també normativament, ja que la Llei

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern (en endavant LTRCAT) les concep com a instruments essencials a les administracions públiques, article 59.1 “ *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 finalistes que gestiona directament*”.¹

A nivell conceptual, les cartes de serveis són documents públics a través dels quals les organitzacions comuniquen als/les usuaris/àries dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

En síntesi, una carta de serveis és una eina amb una triple funció:



Per tant, les cartes de serveis són alguna cosa més que un document en el qual es reflecteix una declaració de bones intencions sense més conseqüències. Es tracta d'una eina viva que cal mantenir, modificar, avaluar i ajustar contínuament per tal que els compromisos que recull siguin oportuns i que aquest esforç es tradueixi en una millora contínua dels criteris i els nivells de qualitat de l'Administració en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Els principals beneficis de les cartes de serveis per a les organitzacions i la ciutadania són els següents:

¹ L'art. 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern ha estat modificada per l'article 179.1 de la LLEI 5/2021, 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. En la mateixa línia, l'article 18.3 de la Llei 16/2015 de simplificació de l'activitat administrativa de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica estableix que “Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa corresponent”.



usuaris/ies i ciutadania

- ✓ Faciliten la identificació de serveis i l'accés a la informació pública.
- ✓ Aporten informació sobre les obligacions que assumeix l'administració en la qualitat dels serveis que presta a la ciutadania i que, per tant, pot exigir.
- ✓ Objectiven la qualitat dels serveis i fan transparent el grau d'assoliment dels compromisos assumits.
- ✓ Estableixen canals de participació en el disseny, la producció i la millora del servei → diàleg bidireccional, administració propera i receptiva.



Administració pública

- ✓ Ordenen què fem i com ho fem (milloren la gestió interna)
- ✓ Posen en valor la tasca desenvolupada des de l'administració alhora que li dona visibilitat.
- ✓ Orienten cap a resultats, mesuren els aspectes que els usuaris valoren en relació amb el servei i comprometen públicament amb determinats nivells de qualitat.
- ✓ Reforcen la direcció i gestió sensible a les expectatives dels usuaris, al seguiment, a l'avaluació i la millora contínua.
- ✓ Impulsen un canvi cultural i organitzatiu al treballar per uns objectius comuns,
- ✓ Ajuden a superar el temor a incorporar la participació i l'opinió ciutadana en la definició dels serveis.

4

2.2. Glossari de la Carta de serveis

Aquest glossari de Carta de serveis recull els continguts mínims establerts a l'article 59.4 de la LTRCAT.

| | |
|--|--|
| Nom del servei | Denominació del Servei |
| Marc estratègic del Servei | Missió, Objectiu 1, objectiu 2, objectiu 3... |
| Breu descripció del Servei | Quines són les principals funcions del servei, tasques, etc. |
| Web del servei | Espai web sobre el servei |
| Legislació aplicable | Marc normatiu que regula el servei de forma específic. També referència a si és un servei obligatori o no |
| Relació de les línies de servei que es presten | Fa referència a aquells àmbits de treball que ofereix el Servei a la ciutadania (ex. Informació a l'usuari; tramitació; cobrament de tributs;...). |
| Àrea i unitat responsable | Denominació unitats |
| Equip tècnic | Relació de llocs de treball i dotació |
| Altres unitats implicades | Si s'escau. Altres unitats amb les que es col·labora activament per a la prestació del Servei |
| Canals de prestació, adreces i horaris | Concretar els tipus de canals existents (Presencial, Telefònic, Correu electrònic del Servei, Correu postal, Telemàtic...) així com la forma d'accés, horaris, adreces, funcions... |
| Persones destinatàries | Relació de les persones usuàries potencials del Servei. Persones a les que es dirigeix |
| Com s'ha de sol·licitar el Servei | Procediment que s'ha de seguir per accedir al servei |
| Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés) | Si s'escau. En cas d'existir taxes o preus públics que siguin aplicables |
| Cost del Servei | Capítol I principalment |
| Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació | Presencials, telemàtics, telefònics, enquestes, xarxes socials... |
| Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions | Presencials, telemàtics, telefònics, xarxes socials |
| Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions | En cas d'existir un protocol, es tracta d'especificar el temps màxim que us fixeiu per resoldre els suggeriments, queixes i reclamacions o bé en cas de no tenir-ne revisar quin és el temps màxim i mínim que tardeu actualment |

| | |
|--|---|
| Drets i deures de les persones usuàries | Relació d'aquells aspectes que les persones usuàries poden exigir al seu favor, així com d'aquelles obligacions que cal complir d'acord amb la normativa vigent i de les normes de la pròpia organització. |
| Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments | Obligacions que assumeixen les organitzacions en la qualitat de la prestació dels seus serveis, així com descripció d'aquelles mesures que es duran a terme en cas que l'organització incompleixi amb els compromisos establerts. |
| Formes de consulta del seguiment de la carta | Espais destinats a la difusió i rendició de comptes sobre la carta de serveis i els seus resultats |
| Periodicitat de difusió de la carta | Freqüència amb què es publicarà el seguiment dels compromisos de qualitat |
| Data d'entrada en vigor de la carta | Data d'aprovació de la carta |
| Data de revisió/actualització | Data d'actualització dels resultats |

2.3. La definició dels compromisos de qualitat

Els serveis que ofereix una administració pública han de respondre a les expectatives i necessitats de les persones usuàries del servei i de la ciutadania en general. En aquest sentit les cartes de serveis i, en concret, els compromisos de qualitat, ens han de permetre millorar el què fem i com ho fem. En conseqüència, els compromisos de qualitat han de respondre a aquells atributs en la prestació del servei que són rellevants i millorables des de la perspectiva de les persones usuàries.

Per tal de definir els compromisos de qualitat, en primer lloc cal seleccionar l'atribut, aquell aspecte de la prestació, que és rellevant per l'usuari/a. Per poder-lo seleccionar cal disposar d'informació sobre aquesta percepció i en el cas de no disposar d'aquesta caldrà recollir-la mitjançant una enquesta de detecció d'expectatives tal i com s'ha fet en aquest cas i es detallarà a l'apartat 3.2.1. A partir dels resultats de l'enquesta haurem identificat els atributs més rellevants, els quals ens permetran definir els compromisos de qualitat de la nostra carta de serveis.

Exemple de taula d'atributs i compromisos de qualitat:

| ATRIBUTS DE QUALITAT | OPCIONS DE COMPROMÍS DE QUALITAT |
|--|--|
| Competència professional | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la competència professional del personal que l'ha assistit siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Ajust a les necessitats (horaris...) | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'adequació dels horaris d'atenció presencial del Servei a les seves necessitats siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Qualitat del producte/servei | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la qualitat del servei o producte prestat siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Atenció personalitzada | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'atenció personalitzada rebuda del servei siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Simplicitat del tràmit de sol·licitud | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Simplicitat del tràmit online | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la simplicitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Adequació de l'espai físic (comoditat, aspecte...) | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'adequació de l'espai físic del Servei siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Temps d'espera | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre el temps d'espera fins a ser atès pel Servei siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. |
| Rapidesa en la resolució de peticions | El 100% de la resolució de les peticions realitzades s'han de comunicar a l'usuari/a en un termini màxim de "N" dies naturals des de la seva recepció. |
| Rap. en la resolució de consultes i incidències | Donar resposta al 100% de les consultes i incidències rebudes en el termini màxim de "N" dies naturals des de la seva formulació. |
| Atenció personalitzada (cita prèvia) | Atendre al 100% dels usuaris/es amb cita prèvia en un termini màxim de "N" dies naturals des de la sol·licitud. |
| Atenció personalitzada (presencial) | Atendre al 100% dels usuaris/es del Servei en un termini màxim de "N" minuts des de la seva arribada. |

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

Finalment, per a cadascun dels compromisos de qualitat s'han d'establir uns indicadors de mesura sobre el grau de compliment dels compromisos. Els indicadors es deriven de la definició del compromís.

Així mateix, cada compromís haurà d'anar associat a una mesura esmena. Es tracta d'aquella acció que caldrà realitzar per tal de disculpar, excusar o reparar l'incompliment del compromís.

| ATRIBUTS DE QUALITAT | OPCIONS DE COMPROMÍS DE QUALITAT | INDICADOR/S | MESURA D'ESMENA |
|---------------------------------------|--|---|--|
| Competència professional | Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre la competència professional del personal que l'ha assistit siguin iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. | Percentatge de valoracions sobre la competència professional del personal iguals o superiors a "N" sobre 10 punts. | S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents. |
| Rapidesa en la resolució de peticions | El 100% de la resolució de les peticions realitzades s'han de comunicar a l'usuari/a en un termini màxim de "N" dies naturals des de la seva recepció. | Percentatge de comunicacions de les aprovacions o denegacions realitzades en "N" dies naturals, o menys, des de la seva recepció. | En el cas d'incomplir el termini fixat de "N" dies naturals, la unitat responsable s'ha de posar en contacte amb l'usuari/a en X dies naturals, o menys, per disculpar-se i donar les explicacions pertinents. |

Cal tenir en compte que el compliment d'aquests compromisos de qualitat i les mesures d'esmena estan previstos per situacions de normalitat, però que la normativa preveu la seva suspensió temporal en casos d'excepcionalitat en la prestació del servei, i per resolució motivada del titular del departament que va aprovar la Carta, tal i com recull l'article 59.5 de la LTRCAT *“Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la suspensió es fa efectiva per resolució motivada del titular del departament o departaments que van aprovar la carta. La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats”*.

Val a dir que tota aquesta informació, conjuntament amb aquella de tipus descriptiu sobre el servei, es va sistematitzar a partir d'una fitxa model que permetia anar completant les diferents capes d'informació que estructuraven una Carta de Serveis.

2.4. L'aprovació de les cartes de serveis

La modificació de l'article 59 de la LRCAT per l'article 179.1 de la LLEI 5/2021, 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, vigent des del dia 1 de maig de 2021, ha eliminat la naturalesa reglamentària que anteriorment reconeixia a les Cartes de Serveis. Així mateix, el procés d'aprovació queda recollit a l'article 59.6 *“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 llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents”*.

Per tant, la LTRCAT no fa referència explícita a l'òrgan competent per a la seva aprovació en el cas de les entitats locals i remet a la legislació local. En aquest sentit, el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, reconeix al seu article 53.1 les funcions de l'Alcalde o Alcaldessa i en concret l'atribució de *“Dirigir, inspeccionar i impulsar els serveis i les obres municipals”* que considerem que s'ajusta a les característiques de les Cartes de Serveis. Així mateix, l'aprovació de les Cartes de serveis tampoc estan recollides entre les atribucions de cap altre òrgan municipal i per tant el mateix article 53.1.u reserva a l'Alcalde o Alcaldessa *“Les altres atribucions que expressament li atribueixen les lleis i les que la legislació assigna al municipi i no atribueix a altres òrgans municipals”*.

Tenint en compte aquests preceptes, des del SAOM entenem que les Cartes de serveis poden ser aprovades per Decret d'Alcaldia, sense perjudici que l'Ajuntament hagi atorgat la competència per a l'aprovació de les cartes de servei a un altre òrgan amb competència en la matèria, i recomanem que es doni compte al Ple.

Així mateix, un cop aprovada caldrà publicar-la a la Seu electrònica, ja que l'article 11 de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya inclou les Cartes de serveis en els serveis públics de difusió de la informació general del sector públic, i al Portal de transparència d'acord amb la LTRCAT i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

No obstant això, l'Ajuntament i en el marc de la seva autonomia local, pot decidir aprovar les Cartes de Serveis per algun dels altres Òrgans. En el cas de que decideixi que sigui aprovada per Ple s'hauria de seguir el procediment establert a l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local (d'ara endavant LRBRL), per a l'aprovació de les ordenances locals; desenvolupat per l'article 178.1 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i Règim Local de Catalunya i que s'articula entorn als següents actes successius:

- a) Aprovació inicial del Ple de l'entitat local.
- b) Informació pública i audiència dels interessats, per un període mínim de trenta dies, perquè puguin presentar reclamacions i suggeriments.
- c) Resolució de totes les reclamacions i els suggeriments presentats i aprovació definitiva del Ple. En cas de no haver-hi cap reclamació o suggeriment, l'acord inicial esdevindrà definitiu.

L'acord d'aprovació definitiva de la carta de serveis es publicarà en el Butlletí Oficial de la província, sense que es produeixi la seva entrada en vigor fins que s'hagi publicat completament el seu text i hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils que preveu l'article 70.2 en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

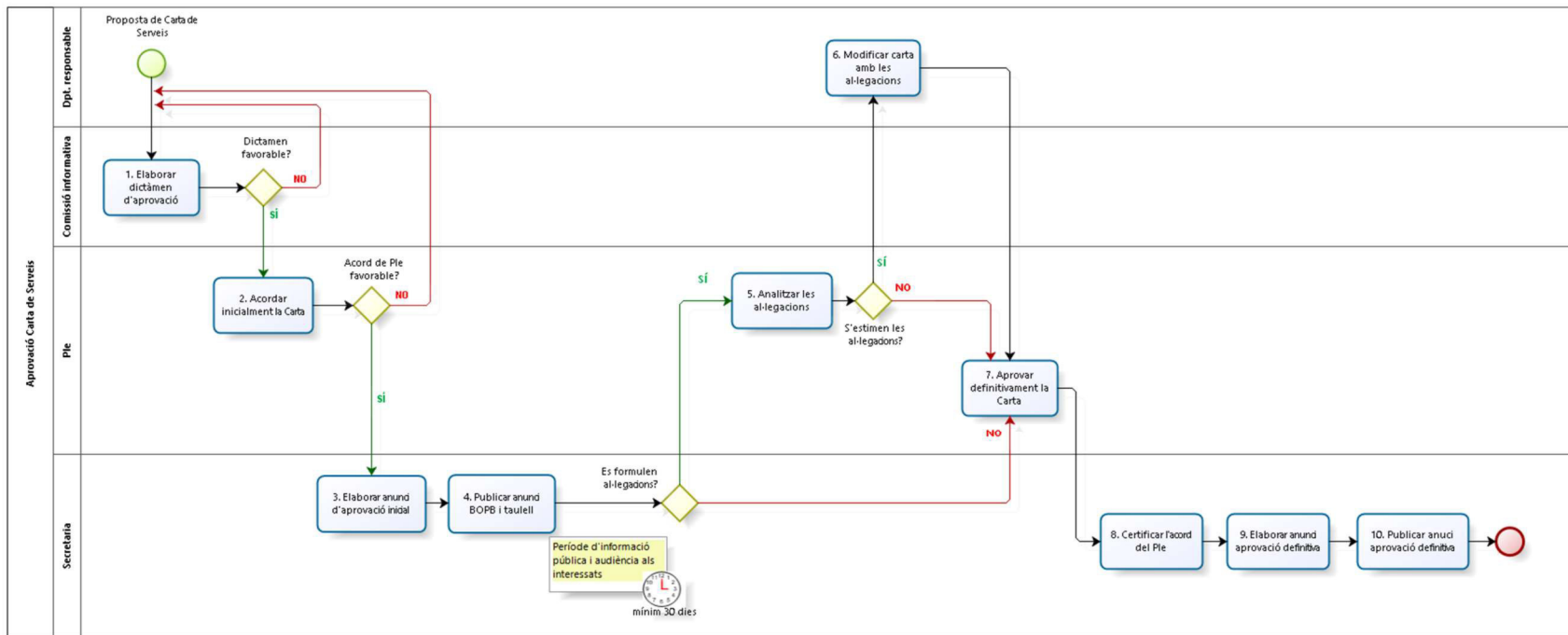
D'altra banda, respecte al procés de participació ciutadana específic previst a l'article 133 de la Llei 39/2021 en el procediment d'elaboració de normes amb rang de llei i reglaments, entenem que d'acord amb el mateix article 133.4 podrà prescindir-se d'ambdós tràmits per considerar que la carta de serveis és una norma organitzativa que regula com l'administració ha de prestar un servei. En qualsevol cas, en el procediment d'aprovació establert a l'article 49 de la LRBRL ja es dona audiència i informació pública per tal que els destinataris tinguin l'oportunitat d'emetre la seva opinió.

Així mateix, també es pot ometre la consulta pública regulada a l'article 133.1 LPACAP atès que la carta de serveis no té un impacte significatiu en l'activitat econòmica, no imposa obligacions rellevants als destinataris i regula aspectes parcials d'una matèria.

Per últim, cal recordar que, amb caràcter previ a l'elaboració d'aquesta Carta, es va fer un procés de participació, via web i presencialment, per tal que la ciutadania pogués valorar el servei objecte d'aquesta Carta i recollir les seves expectatives i propostes de millora, tal i com es recullen a l'apartat 5 Annexos d'aquest informe.

Tot i que no seria el cas de l'Ajuntament de Berga, a títol informatiu a continuació s'ofereix el diagrama de flux estàndard relatiu a l'aprovació d'una carta de serveis **en el cas de ser aprovada per Ple**.

Diagrama de flux. Procés d'aprovació d'una carta de serveis aprovada per Ple



Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

3. LES CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE BERGA

3.1. Continguts:

Els següents continguts corresponen al resultat final del treball realitzat en el decurs del projecte de Cartes finalitzat al mes de novembre de 2021.

3.1.1 Carta de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

| | |
|---|---|
| Nom del servei | Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) |
| Marc estratègic del Servei | Ser la porta d'entrada efectiva de la ciutadania amb la seva relació amb l'Ajuntament. |
| Breu descripció del Servei | Atendre les necessitats de les persones en la seva relació amb l'Ajuntament, des d'una òptica integral, centrada en la persona i amb visió de proximitat, fomentant alhora l'ús de les TIC. |
| Web del servei | Web: https://www.ajberga.cat/ |
| Legislació aplicable | -Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. -Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. -Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic. -Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. -Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. |
| Relació de les línies de servei que es presten | 1) Registre, assistència i gestió de tràmits (inici, i/o realització, i/o notificació). 2) Informació municipal de serveis, actuacions i equipaments. 3) Atenció telefònica de l'Ajuntament. 4) Recepció de queixes, incidències, suggeriments, propostes, etc. 5) Exposició pública d'edictes i documents municipals 6) Assessorament, suport i acompanyament en la tramitació en línia i obtenció de certificat IdCAT mòbil. 7) Emissió, modificació i revocació de certificats IdCAT. |
| Àrea i unitat responsable | Alcaldia |

| | |
|--|--|
| | <p>Àrea de Serveis Centrals.</p> <p>Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)</p> |
| Canals de prestació, adreces i horaris | <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: Plaça Sant Pere, 1. De dilluns a divendres de 9h a 14 h (tot l'any a excepció de les festes oficials) i els dilluns a la tarda de 17h a 19 h (d'octubre a maig, excepte el període de Nadal i Setmana Santa). • Telefònic (en horari d'atenció presencial): 938 214 333 • Correus electrònics: zac@ajberga.cat / berga@ajberga.cat • Web: https://www.ajberga.cat/ • Correu postal: Plaça Sant Pere, 1 Codi postal: 08600, Berga (Barcelona) |
| Persones destinatàries | Ciutadania, empreses i entitats. |
| Com s'ha de sol·licitar el Servei | Presencialment, telefònicament i/o telemàticament. |
| Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés) | <p>Alguns tràmits són gratuïts però d'altres tenen una taxa o preu públic associat.</p> <p>Si voleu consultar l'import de cada taxa, podeu fer-ho a través de l'Ajuntament a un clic:</p> <p>http://www.ajberga.cat/perfil/berga/recursos/recursos/ordenances_fiscals_2021_20211201.pdf</p> |
| Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació | <ul style="list-style-type: none"> • Queixes, suggeriments i agraïments: https://www.Berga.org/ca/queixesisuggeriments.asp • Enquesta de satisfacció periòdica: https://seu-e.cat/ca/web/Berga/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/estat-dels-serveis/avaluacions-de-qualitat-dels-serveis-publics • Xarxes socials i web: https://www.Berga.org/ca/index.asp |
| Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions | <p>Presencial, telefònic, correu electrònic del Servei, telemàtic i xarxes socials.</p> <p>https://seu-e.cat/ca/web/Berga/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/estat-dels-serveis/resultats-de-les-queixes-i-suggeriments-203</p> |

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

| | |
|--|---|
| | |
| Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions | 30 dies hàbils ² |
| Drets i deures de les persones usuàries | <p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. -Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat amb cita prèvia. -Conèixer en tot moment 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 peticions. -Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes. -Presentar 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). -Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat . -No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta. -Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat . -Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció Ciutadana. -Obtenir tota la informació necessària per entendre el tràmit que es vol realitzar. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. |

| | |
|--|---|
| | - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa |
| Periodicitat de difusió de la carta | Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta |
| Data d'entrada en vigor de la carta | (Data d'Aprovació) |
| Data de revisió/actualització | Data de revisió |

3.1.2 Carta del Servei de Policia Local

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nom del servei | Policia local |
| Marc estratègic del Servei | Protegir el lliure exercici dels drets i llibertats i garantir la seguretat ciutadana vetllant, des de la proximitat, per la convivència pacífica i la protecció de les persones i els béns, d'acord amb l'ordenament jurídic. |
| Breu descripció del Servei | Servei que s'encarrega de protegir persones i béns, vetllar pel compliment de les lleis i ordenances municipals i ajudar a mantenir una convivència harmoniosa per garantir que la ciutadania pugui fer ús dels seus drets i llibertats. |
| Web del Servei | http://www.ajberga.cat/ajberga/apartats/index.php?apartat=128 |
| Legislació aplicable | <ul style="list-style-type: none"> - Constitució espanyola de 1978 - Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat - Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, articles 10, 11 i 12 - Recomanació REC (2001) 10 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre el Codi europeu d'ètica policial - Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya - Disposicions contingudes en la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, article 23 - Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, capítol II, títol 'Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat' - Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data de 24 de febrer de 2015 - Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana - Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques |

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

18

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

| | |
|--|---|
| | - Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària |
| Relació de les línies de Servei que es presten | Seguretat ciutadana Trànsit Educació viària Relacions amb la comunitat |
| Àrea i unitat responsable | Regidoria de Governació |
| Equip tècnic | Sergent, 1 caporal, 20 agents, 1 administratiu |
| Altres unitats implicades | Tots els serveis |
| Canals de prestació, adreces i horaris | Presencial: Plaça del Doctor Saló, 8. 08600 Berga. Telefònic: 93.821.04.27 / 669.40.22.97 Correu electrònic del Servei: policialocal@ajberga.cat Telemàtic: http://www.ajberga.cat/ajberga/apartats/index.php?apartat=128 |
| Persones destinatàries | Ciutadania, en general |
| Com s'ha de sol·licitar el Servei | Per telèfon: 112 / 93.821.04.27 / 669.40.22.97 |
| Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés) | 0 euros |
| Cost del Servei | Pendent |
| Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació | Formulari de queixes, suggeriments o agraïments, disponible en paper a la seu de la Policia local (Plaça del Doctor Saló, 8. 08600 Berga) o a través del telèfon. |
| Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions | Formulari de queixes, suggeriments o agraïments, disponible en paper a la seu de la Policia local (Plaça del Doctor Saló, 8. 08600 Berga) o a través del telèfon. |
| Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions | 15 dies hàbils |
| Drets i deures de les persones usuàries | Teniu dret a: - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. - Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. |

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

19

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Conèixer en tot moment 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 peticions. - Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes. - Presentar 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). - Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. - No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta. - Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa |
| <p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir que el 70% de les persones usuàries valorin la competència professional del personal de la Policia local que l'ha atès amb un mínim de 7 sobre 10. 2. Garantir que el 70% de les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda amb un mínim de 7 sobre 10. 3. Garantir que el 70% de les persones usuàries valorin el temps d'espera per a ser atesos/es presencialment amb un mínim de 7 sobre 10. 4. Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments a la Policia local en menys de 15 dies hàbils. 5. Oferir un mínim de X sessions anuals d'educació viària als centres escolars del municipi. |

| | |
|---|---|
| | <p>6. Contactar almenys amb el 70% de les persones que requereixen d'una segona intervenció pel grup de proximitat en un termini màxim de 30 dies hàbils des de la primera intervenció.</p> <p>. Garantir que el 70% de les intervencions considerades urgents per part de la Policia local s'arribi en menys de 15 minuts (A valorar incorporar en propera revisió de la carta)</p> <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliment:</p> <p>En cas d'incompliment, en tots els casos es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís. En els compromisos 1, 2, 3, 4 i 5 es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada.</p> |
| Formes de consulta del seguiment de la carta | Portal de transparència, nota informativa (notícia) al web municipal, difusió per les xarxes socials |
| Periodicitat de difusió de la carta | Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta |
| Data d'entrada en vigor de la carta | Data d'Aprovació |
| Data de revisió/actualització | Cada dos anys |

3.2. Els compromisos de qualitat

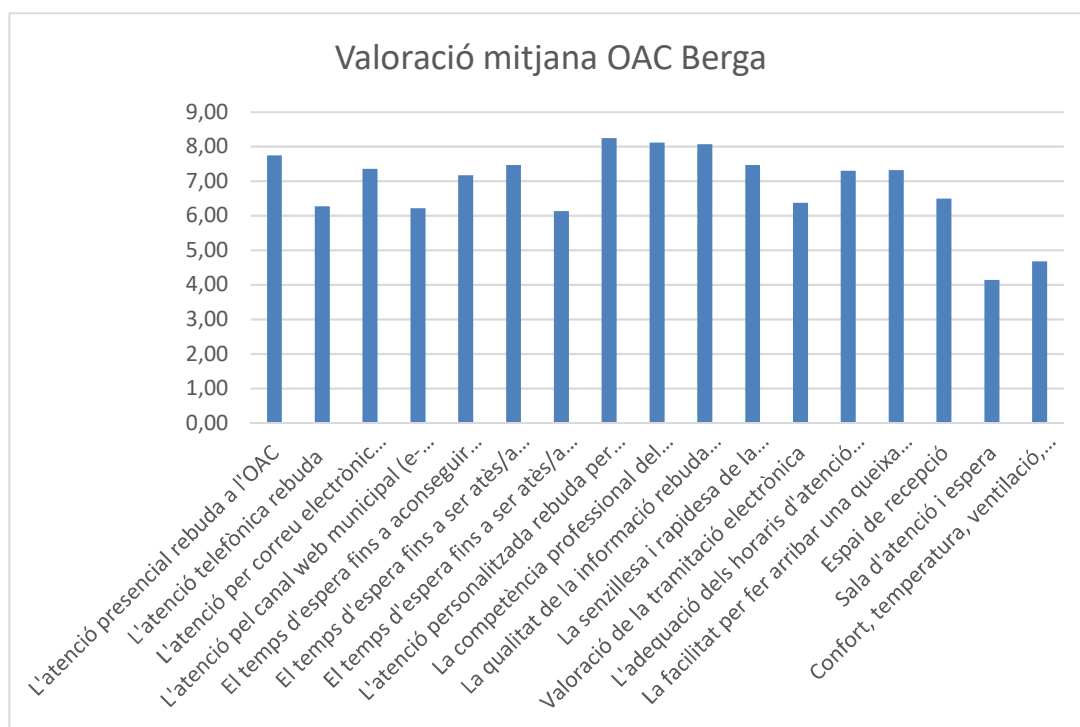
3.2.1 L'enquesta

Per tal de decidir els compromisos de qualitat es va fer primer una enquesta a la ciutadania per a cadascuna de les Cartes, per tal de recollir les seves valoracions sobre els diferents atributs del servei i per detectar les seves expectatives sobre quins consideren els aspectes més importants del servei. El resum de les seves respostes és el següent:

- **Oficina d'Atenció Ciutadana**

En el cas de l'OAC, de l'anàlisi de les respostes de les 44 persones que han participat en l'enquesta es pot observar el següent:

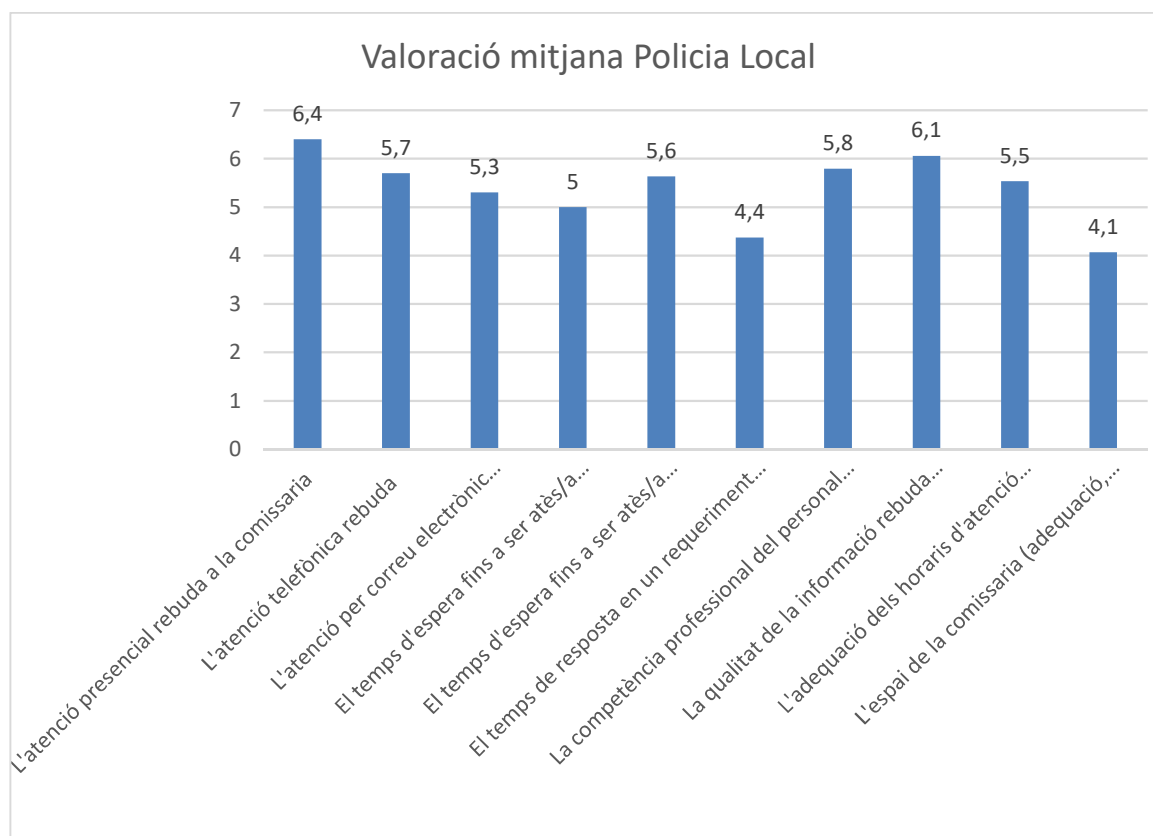
A continuació es mostra el gràfic amb les valoracions mitjanes dels diferents aspectes de l'atenció ciutadana:



- **Servei de Policia Local**

En el cas del Servei de Policia Local, han participat 21 persones.

A continuació es mostra el gràfic amb les valoracions mitjanes segons els ítems de l'enquesta:



3.2.2 Els compromisos

Cal tenir en compte que els compromisos de qualitat són el nucli de les Cartes de serveis, per aquest motiu, més enllà dels Continguts generals de la Carta, cal detallar que els Compromisos de qualitat han d'anar acompanyats del seu indicador corresponent per calcular-lo, del valor objectiu que volem assumir, de la font de la qual obtindrem els valors assolits i, finalment de les mesures d'esmena corresponents en cas d'incompliment.

- **Carta Oficina Atenció Ciutadana**

| | |
|---|--|
| Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliment | <ol style="list-style-type: none">1. Garantir que els usuaris puntuen amb un mínim de 7,5 sobre 10 la qualitat de l'atenció personalitzada rebuda per part del personal de l'OAC que l'ha atès/a.2. Assegurar que els usuaris valorin amb un mínim de 7,5 sobre 10 la competència professional del personal que l'ha atès/a.3. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció personal amb cita prèvia inferior a 10 minuts.4. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 2 minuts.5. Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a la bústia oac@ajberga.cat en un termini màxim de 2 dies hàbils.6. Afermar que el 100% de les queixes de servei de l'OAC siguin ateses i resoltes en menys de 10 dies hàbils.7. Obtenir una puntuació mitjana mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció. |
|---|--|

- **Carta Servei de Policia Local**

| | |
|---|---|
| Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliment | <ol style="list-style-type: none">1. Garantir que el 70% de les persones usuàries valorin la competència professional del personal de la Policia local que l'ha atès amb un mínim de 7 sobre 10.2. Garantir que el 70% de les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.3. Garantir que el 70% de les persones usuàries valorin el temps d'espera per a ser atesos/es presencialment amb un mínim de 7 sobre 10.4. Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments a la Policia local en menys de 15 dies hàbils.5. Oferir un mínim de X sessions anuals d'educació viària als centres escolars del municipi. |
|---|---|

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

6. Contactar almenys amb el 70% de les persones que requereixen d'una segona intervenció pel grup de proximitat en un termini màxim de 30 dies hàbils des de la primera intervenció.

. Garantir que el 70% de les intervencions considerades urgents per part de la Policia local s'arribi en menys de 15 minuts (A valorar incorporar en propera revisió de la carta)

Mesures d'esmena en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment, en tots els casos es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís. En els compromisos 1, 2, 3, 4 i 5 es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada.

3.3. El sistema de seguiment

Un cop aprovada formalment la Carta, cal posar un marxa un sistema de seguiment fefaent per tal de vetllar pel compliment dels compromisos de qualitat i de la rendició de comptes de la Carta. Aquest seguiment podrà variar en funció de cadascun dels compromisos, i ens ha de permetre introduir accions de millora al més aviat possible en cas de que s'observin desviacions respecte al valor objectiu que volem assolir. Per tant s'haurien de detectar les desviacions al més aviat possible amb l'objectiu de comprometre a l'organització en la millora contínua dels seus serveis i el compliment dels compromisos de la Carta.

En aquest sentit, és convenient disposar d'un sistema integral per a tota l'organització que automatitzi i integri al màxim tota aquesta informació. En qualsevol cas es recorda que la Concreció del sistema de seguiment de cada compromís té una dimensió estrictament interna i operativa i que per tant no cal fer-la públic quan s'aprovin i es publiquin les Cartes.

A continuació es detalla el sistema de seguiment definit per aquestes Cartes.

3.3.1 Oficina d'Atenció Ciutadana

| | |
|---|---|
| Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis | Oficina d'atenció ciutadana. |
| Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís | Compromís 1 i 2. L'enquesta es farà de forma contínua a les persones usuàries del servei mitjançant enquesta en línia i en paper. El/la Cap de l'OAC durà a terme la recollida de dades i farà un informe quadrimestral de seguiment. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís. |
| | Compromís 3. La recollida de dades serà quadrimestral mitjançant el gestor de cues. El/la Cap de l'OAC farà la recollida de dades i farà un informe quadrimestral de seguiment. En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís. |

3.3.2 Servei de Policia Local

| | |
|---|--|
| Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis | Policia Local |
| Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís | <p>Compromís 1, 2 i 3 . L'enquesta es farà de forma contínua a les persones usuàries del servei mitjançant enquesta en línia amb codi QR i accés fàcil. La Tècnica de participació ciutadana farà la recollida de dades i conjuntament amb el Sergent/Cap de la Policia local faran un informe quadrimestral de seguiment.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada i es valoraran les causes i les accions de millora</p> |

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

26

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 4. La recollida de dades es farà mitjançant l'explotació del programari de la Policia local. El Sergent/Cap de la Policia local farà la recollida de dades i conjuntament amb la Tècnica de participació faran un informe quadrimestral de seguiment.

En cas d'incompliment es contactarà amb la persona per donar-li una resposta personalitzada i es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

4. CONSIDERACIONS FINALS

L'elaboració d'una Carta de serveis marca l'inici d'una nova manera de treballar, centrada en la millora contínua i en la rendició de comptes envers la ciutadania. Per aquest motiu és indispensable assegurar que es donin aquelles condicions necessàries per tal que aquesta feina inicial no sigui en va i contribueixi a una veritable transformació del servei.

El lideratge polític i tècnic és una de les condicions fonamentals. El fet d'elaborar aquestes dues primeres Carta de serveis de l'Ajuntament de Berga implica recollir informació de forma sistemàtica i periòdica en relació amb els compromisos de qualitat adquirits, publicar-la i compartir-la amb les persones usuàries i la ciutadania en general, fer un manteniment de la mateixa, així com ajustar permanentment el servei d'acord amb aquells punts de millora que s'identifiquin. Tot aquest conjunt de tasques requeriran, especialment al principi, d'un impuls i d'una supervisió exhaustiva tant per part dels responsables polítics com dels comandaments del Servei.

Paral·lelament, una altra de les condicions que afavoreix l'èxit en la implementació d'una Carta de serveis és la capacitat per transformar-la en una eina de gestió útil pel personal del servei. Si la Carta esdevé un instrument que ofereix informació rellevant per la presa de decisions i que aporta dades des d'una perspectiva integrada que allibera de feina

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

27

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

(serveix per elaborar les memòries del servei, per rendir comptes de cara a tercers, permet obtenir informes d'una manera automatitzada, etc.), serà més fàcil que s'implementi. Així mateix, el fet de concebre la Carta de serveis com una eina al servei de l'avaluació de l'acompliment també esdevé un element afavoridor, ja que complir amb uns determinats estàndards de qualitat és una de les maneres de valorar i objectivar la feina feta.

Finalment, una condició indispensable per tal de garantir la bona marxa d'una Carta passa per donar-la a conèixer al conjunt de la ciutadania d'una forma eficaç. En aquesta línia, caldrà definir una bona estratègia de comunicació pensada per arribar a tothom i per tant, que abasti tots els canals de comunicació que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania (web, mitjans escrits i audiovisuals, xarxes socials, díptics, pòsters etc.).



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Innovació, Governos Locals i Cohesió Territorial
Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local**

Servei d'Assistència a l'Organització Municipal

Telf. 934 04 93 95

s.saom@diba.cat

<https://www.diba.cat/es/web/assistenciaorganitzacio>

Registre de sortida: 202220024521 Data de sortida: 17/02/2022, 09:39

29

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 7d8195d5ab0c16f9a196 Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

Metadades del document

| | |
|---------------------------|--|
| Núm. expedient | 2021/0005040 |
| Tipus documental | Ofici |
| Títol | Ofici Finalització Cartes i Catàlegs Serveis Aj Berga |
| Codi classificació | X0202SE23 - Suport als serveis i activitats tècnic i jurídic |

Signatures

| Signatari | | Acte | Data acte |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------------|
| Nicolasa Perez Sanchez (SIG) | Responsable directiu Servei Promotor | Signa | 16/02/2022 17:55 |

Validació Electrònica del document

| Codi (CSV) | Adreça de validació | QR |
|----------------------|---|-----------|
| 7d8195d5ab0c16f9a196 | https://seuelectronica.diba.cat | |

