

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

La voluntat del servei és cooperar en l'impuls de l'administració electrònica a l'Ajuntament de Manresa. L'Administració electrònica és el model d'Administració pública basada en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), combinat amb els canvis organitzatius i jurídics necessaris, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb les persones, les empreses i les organitzacions.

1. Identificació

- Nom del servei: Administració electrònica
- Adscripció dins l'organigrama municipal i responsable polític i tècnic
 - Regidoria de Recursos Humans i Govern Obert.
 - Responsable polític: Regidora delegada de Recursos Humans i Govern Obert, Montserrat Clotet Masana
 - Servei de Cooperació en l'Administració electrònica, Transparència i Protecció de Dades.
 - Responsable tècnic: Cap del Servei de Cooperació en l'Administració electrònica, Transparència i Protecció de Dades.
- Adreça: Plaça Major 1, 1r
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 93 8782300 extensió 12415
- Web: Web de la Seu electrònica – <https://www.manresa.cat/seuelectronica/menu/8428>
- ODS: 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

2. Missió i valors

La missió del servei és implantar l'administració electrònica a l'Ajuntament de Manresa com a eina essencial per a la modernització administrativa, per millorar els serveis de gestió i atenció a la ciutadania, i com a factor per impulsar el desenvolupament econòmic i social, amb el suport de les TIC.

Els valors que ens defineixen són l'orientació cap a la qualitat de servei a l'usuari, la innovació, la millora constant i l'optimització dels recursos.

3. Serveis

- Coordinació del disseny d'un projecte integral d'administració electrònica a l'Ajuntament de Manresa i de la seva implantació:
 - Proposta de transformació dels serveis i tràmits presencials adreçats a la ciutadania i persones físiques, a serveis i tràmits en línia.

- Adequació i millora dels procediments administratius a la transformació digital: anàlisi dels procediments, adaptació de la documentació en paper al format digital, actualització de workflows, etc.
 - Impuls en l'ús de mitjans electrònics i la digitalització de la gestió interna en els procediments de l'ajuntament (signatura electrònica, etc.)
 - Impuls del treball transversal a nivell intern de l'Ajuntament per a la implantació de l'administració electrònica: lideratge d'un grup de treball estable i coordinació puntual amb la resta de departaments quan és necessària la seva col·laboració en els projectes a realitzar.
- Millora de la gestió interna (backoffice) i externa (frontoffice) dels serveis de tramitació administrativa fomentant:
 - la implantació d'aplicacions electròniques pròpies,
 - la implantació de plataformes externes de serveis comuns d'Administració electrònica (ConSORCI AOC, administració estatal, etc.),
 - l'intercanvi de dades entre administracions públiques (interoperabilitats).
 - Assessorament legal en la implantació de l'administració electrònica i vetllar pel compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, especialment:
 - Seu electrònica, registre electrònic, tauler electrònic, notificació electrònica.
 - Seguiment i actualització del Registre de funcionaris habilitats.
 - Registre d'apoderaments.
 - Criteris d'accessibilitat a llocs web i aplicacions municipals, etc.
 - Formació, assessorament i suport tècnic als serveis municipals sobre projectes d'administració electrònica, per afavorir una correcta gestió del canvi dels esmentats serveis cap a l'administració digital.

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania en general i són gratuïts.

4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
Impuls en l'ús de mitjans electrònics i la digitalització de la gestió interna en els procediments de l'ajuntament (signatura electrònica, etc.)	Augmentar en un 10% el nombre de certificats digitals dels treballadors de l'Ajuntament.	(Nombre de treballadors amb certificat digital al final del període – Nombre de treballadors amb certificat digital en l'inici del període) / Nombre de treballadors amb certificat digital en l'inici del període x 100	igual o superior al 10%
Millora de la gestió interna (backoffice) i externa (frontoffice) dels serveis de tramitació	Tramitar el 100% de les interoperabilitats sol·licitades pels serveis de l'Ajuntament a l'AOC	Nombre d'interoperabilitats tramitades a l'AOC / nombre	100%

administrativa		d'interoperabilitats sol·licitades pels serveis de l'Ajuntament x 100	
Adequació i millora dels procediments administratius a la transformació digital: anàlisi dels procediments, adaptació de la documentació en paper al format digital, actualització de workflows, etc./ Millora de la gestió externa (frontoffice) dels serveis de tramitació administrativa	Revisar i adaptar un mínim del 50% de les instàncies utilitzades pels serveis en les seves gestions i tràmits a la signatura biomètrica	Nombre d'instàncies revisades i adaptades a la signatura biomètrica / Nombre d'instàncies totals x 100	igual o superior a 50%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana.
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal. <http://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/5>

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de Whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/àries poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Administració General de l'Estat

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
- Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.
- Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999: Reial decret 1720/2007 que succeeix al Reial decret 994/1999, de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades personals.
- Llei 56/2007, de mesures d'impuls de la societat de la informació.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.
- Llei 25/2015, de 28 de juliol, de mecanisme de segona oportunitat, reducció de la càrrega financera i altres mesures d'ordre social.

Generalitat de Catalunya

- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

Ajuntament de Manresa

- Ordenança d'administració electrònica i transparència de l'Ajuntament de Manresa.

- Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Manresa i del seu sector públic.
- Reglament d'ús de dades personals i dels Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i

- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

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

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Carta de serveis aprovada en el Ple de 23 de desembre de 2021