

## 1. Identificació

**Nom del servei** INTERVENCIÓ

Rendir els comptes anuals de l'ajuntament i ens dependents i fiscalitzar les operacions amb contingut econòmic, ja sigui prèviament al seu acord o amb posterioritat.

**Adreça** Plaça Major, 5  
**Telèfon** 938782300  
**Web** [www.manresa.cat](http://www.manresa.cat)  
**Adreces Electròniques** [intervencio@ajmanresa.cat](mailto:intervencio@ajmanresa.cat)  
**Horari** 8.00 - 15.00h

**Unitat Organitzativa** Servei d'intervenció  
 Responsable tècnic Cap del Servei d'intervenció  
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

**Regidoria** Regidoria de Regidoria d'Hisenda  
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Regidoria d'Hisenda  
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

### Objectius de desenvolupament sostenible



## 2. Missió i Valors

1. Rendició dels comptes a nivell pressupostari, financer i patrimonial davant la ciutadania.
2. Vetllar per a una bona utilització dels fons públics.

Els nostres valors són els de responsabilitat, honestitat, veracitat, lleialtat, de compromís i de responsabilitat social.

### 3. Serveis

#### **Comptabilitat de la corporació i ens adscrits**

Es tracta de dur a terme la comptabilitat municipal juntament amb els ens adscrits i dependents, per tal de reflectir la imatge fidel i la realitat de les operacions que anualment tenen afectacions comptables.

#### **Confecionar al compte general de la coporació i els seus ens dependents i/o adscrits.**

Confecionar els comptes anuals del grup Ajuntament de Manresa dins els terminis legals establerts i penjar-ho a la web abans d'acabar l'exercici.

##### **Recursos Disponibles**

Personal de la Intervenció.

##### **Destinatari/ies**

Ciutadania en general, serveis interns i membres electes.

#### **Fiscalització dels actes amb contingut econòmic**

Es tracta del control de les operacions que afecten als ingressos i despeses de la corporació i les que realitzen els seus ens dependents; en el sentit de verificar la seva adequació a la normativa que pertoqui en cada cas.

#### **Elaborar el Pla de Control Financer.**

Es tracta d'elaborar el pla anual de control financer que afecta a l'ajuntament i als seus ens dependents abans del primer quadrimestre de l'any, per tal de verificar la bona gestió econòmica i financera.

##### **Recursos Disponibles**

Recursos humans del servei i auditories externes.

##### **Destinatari/ies**

Ciutadania i equip de govern.

#### **Realitzar la fiscalització prèvia limitada abans de 5 dies laborables des de que arriba a Intervenció.**

Acomplir l'establert normativament quan als terminis de de fiscalització prèvia limitada, per tal d'agilitar els procediments interns de caràcter econòmic.

##### **Recursos Disponibles**

Recursos humans del servei.

##### **Destinatari/ies**

Serveis interns de l'ajuntament.

#### 4. Compromisos de Qualitat

| Línia de Servei/<br>Actuació                    | Compromisos de Servei<br>Ens comprometem a:   | Indicadors<br>Com ho mesurem:   | Valor esperat                    |
|---|---|---|----------------------------------|
| Comptabilitat de la corporació i ens adscrits   | <b>Acomplerta l'obligació de rendició de comptes.</b>   | Es verificarà la data de confecció dels comptes de l'ajuntament i dels ens dependents o adscrits, abans del tancament del mes de maig.  | Mes petit o igual que 31/05/2021 |
| Comptabilitat de la corporació i ens adscrits   | <b>Tenir els comptes anuals aprovats dins de termini (ajuntament i ens dependents o vinculats).</b> | Data d'aprovació del Compte General pel Ple o òrgan plenari.  | Mes petit o igual que 15/10/2021 |
| Fiscalització dels actes amb contingut econòmic | <b>Els expedients amb fiscalització prèvia limitada s'han de verificar en 5 dies.</b>               | Els expedients subjectes a fiscalització prèvia limitada haurien d'estar fiscalitzats per part de la Intervenció en un màxim de 5 dies laborables, a comptar des de l'endemà a la seva entrada al servei. | Mes petit o igual que 5          |
| Fiscalització dels actes amb contingut econòmic | <b>Tenir el Pla Anual de Control Financer elaborat dins del primer quadrimestre de l'any.</b>       | La Intervenció haurà de tenir elaborat el Pla Anual de Control Financer, signat per l'òrgan interventor i donat compte al Ple municipal.  | Mes petit o igual que 30/04/2021 |

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es 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 la repetició d'aquest.
- 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.  
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-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 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.
- 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 a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es 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

LLei 2/2004, reguladora de les hisendes locals.

Reial decret 424/2017, del règim jurídic que regula del control intern de les entitats del sector públic local.

Ordre HAP/1781/2013, per la qual s'aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local.

## 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 servei.

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.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

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