

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: ESTADÍSTICA, GESTIÓ DE POBLACIÓ I PROCESSOS ELECTORALS

El servei s'encarrega d'efectuar totes les gestions referides a altes, baixes i gestió del Padró municipal d'habitants; de proposar, materialitzar i seguir les millores en els procediments administratius de gestió del padró municipal, inclosa la implementació de tràmits electrònics; i, finalment, cooperar en l'organització de processos electorals.

1. Identificació

- Nom del servei: Estadística, Població i Processos Electorals
- Adscripció dins l'organigrama municipal
 - Regidoria d'Hisenda.
 - Responsable polític: Regidor delegat d'Hisenda
 - Servei de Secretaria General
 - Responsable tècnic: Secretari General
- Adreça: Plaça Major 1, 1r
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 93 8782300 extensió 12412
- Web / adreça electrònica: <http://www.manresa.cat/web/article/10135-poblacio>
- ODS: 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

2. Missió i valors

Dur a terme totes aquelles actuacions relacionades amb el Padró d'Habitants per tal que aquest s'ajusti el màxim possible a la realitat.

Organitzar la logística dels processos electorals sota les ordres del Secretari General. Els valors que ens defineixen són es la voluntat de servei i la proximitat amb la ciutadania

3. Serveis

1. **Estadística:** Manteniment de les dades del Padró d'Habitants de manera que tota la informació que conté es pugui extreure d'una manera senzilla i accessible per part de la ciutadania.
2. **Població:** Realització de tots el moviments padronals, altes, baixes, modificacions de dades personals, canvis de domicilis, confirmacions de residència i renovacions de residència. Tramitació dels expedients de baixa

d'ofici, sol·licituds de certificats, altes o canvis de domicili que requereixen inspecció prèvia.

3. **Processos Electorals:** Oferta d'emplaçaments per cartells de propaganda electoral i actes de campanya electoral, designació els membres de les meses, comunicació de l'acceptació o denegació de les excuses per part de la Junta Electoral de Zona (JEZ) als interessats, exposició del Cens Electoral i tramitació de les reclamacions que puguin sorgir, logística als espais de votació, recollida i trasllat de les actes d'escrutini i així com totes aquelles accions que siguin encomanades pel Secretari General com a delegat de la JEZ.

4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurarem	Valor esperat
Estadística	Actualització de la informació facilitada pels registres civils a través de L'INE en el termini d'un mes des de la seva recepció en el 90% dels casos	Nombre de registres de l'INE actualitzats (baixes per defunció i altes per naixement) en menys d'un mes (des de la descàrrega del fitxer) / Nombre de registres totals de l'INE x 100	Igual o superior a 90%
Població	Elaborar els certificats de població que ens sol·licitin els interessats en un termini de 5 dies laborables en el 90% dels casos	Nombre de certificats de població resolts en un màxim de 5 dies / Nombre de certificats de població totals x 100	Igual o superior a 90%
Processos Electorals	Realitzar formació a les persones designades com a membres de les meses electorals	Oferir un mínim d'una sessió formativa presencial o bé a través d'un vídeo online	Valor esperat: igual o superior a 1

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:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
- 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 Suggeriments 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 7/1985 de 2 d'abril reguladora de les Bases de Règim Local.

Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General

Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals.

Resolució de 17 de febrer de 2020 de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les comunitats Autònomes i Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la Gestió del Padró Municipal

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.