

## AJUNTAMENT DE MANRESA

### CARTA DE SERVEIS: SECRETARIA GENERAL

La voluntat del servei és portar a terme la tasca d'assessorament legal preceptiu o obligatori, que la llei encomana al Secretari General, així com donar suport als càrrecs electes en les seves peticions d'assessorament puntual.

També s'ofereix la tasca interna relativa a la celebració de les sessions dels òrgans de govern (Ple, Junta de Govern i comissions informatives), a més d'altres funcions, la majoria de les quals són d'àmbit intern o de relació amb altres administracions o òrgans.

#### 1. Identificació

- Nom del servei: Secretaria General
- Adscripció dins l'organigrama municipal
  - Alcaldia
  - Servei de Secretaria General
- Responsables polític i tècnic
  - Responsable polític: Alcalde
  - Responsable tècnic: Secretari General
- Adreça: Plaça Major, 1, 1r
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 938782300 extensió 12306
- Web / adreça electrònica: [secretaria@ajmanresa.cat](mailto:secretaria@ajmanresa.cat)
- ODS: 5 (Igualtat de gènere), 16 (Pau, justícia i institucions sòlides), 17 (aliança pels objectius)

#### 2. Missió i valors

La missió del servei és vetllar per la legalitat de tots els acords, actes i intervencions de l'Ajuntament de Manresa.

Els valors que ens defineixen són el respecte a la llei, la integritat, l'objectivitat, l'honestedat, el respecte, l'eficiència i la simplicitat, junt amb altres principis de bon govern com la transparència, el diàleg, la col·laboració i la participació.

#### 3. Serveis

##### 1. Secretaria General

- El Servei de Secretaria General té com a missió principal el compliment d'allò establert per l'art. 92 bis de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, en la seva vessant de Secretaria, comprensiva de la fe pública i l'assessorament legal preceptiu. Tot en els termes establerts pel Reial decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el Règim jurídic dels funcionaris d'Administració Local amb habilitació de caràcter nacional.

- En sintonia amb aquesta missió, d'acord amb la seva responsabilitat respecte del règim jurídic municipal, la Secretaria General té com a missions addicionals la coordinació dels serveis jurídics municipals, a fi d'unificar i centralitzar el seguiment dels processos judicials que es duen a terme a l'Ajuntament; la direcció i organització de l'Arxiu Municipal i l'organització i coordinació del Servei de Notificacions i Comunicacions Postals, que és condició d'eficàcia dels actes administratius emanats dels òrgans de govern municipals.

### **1.1 Convocatòries de sessions del Ple, de la Junta de Govern Local i Comissions Informatives**

L'article 98 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, estableix que el ple té sessió ordinària, com a mínim, cada mes en els ajuntaments de municipis de més de 20.000 habitants, com és el cas de Manresa.

L'article 99 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, determina que la Junta de Govern Local, per a exercir les seves competències resolutòries, té sessions ordinàries amb la periodicitat determinada pel ple.

La creació de comissions informatives és obligatòria en tots els municipis de més de cinc mil habitants, de conformitat amb allò que disposa l'article 20.1.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Les comissions informatives són òrgans complementaris de l'Ajuntament, de caràcter permanent, que tenen per funció l'estudi i dictamen previ dels assumptes que se sotmeten a la decisió del Ple, de la Junta de Govern Local o de l'alcalde, aquests dos últims en l'exercici de les competències delegades del Ple.

- Destinatari/àries: És un servei intern, adreçat als membres corporatius.
- L'assistència al Ple és lliure per a tota la ciutadania.
- Com sol·licitar el servei: Legalment, és procedent fer la convocatòria en els terminis reglamentàriament establerts.
- Qualsevol entitat sense afany de lucre podrà efectuar una exposició davant del Ple, en relació amb algun punt de l'ordre del dia en què hagin tingut la condició d'interessades en la tramitació administrativa o l'assumpte que es tracta pertanyi a l'àmbit propi de l'objecte fundacional de l'entitat. La intervenció serà sol·licitada a l'alcalde, per qualsevol mitjà escrit, amb una antelació mínima de 24 hores abans de començar la sessió

## **1.2 Confecció de les actes i elaboració dels llibres d'actes i de resolucions corresponents**

L'article 110 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, estableix que de totes les sessions s'ha de deixar acta i correspon al secretari o secretària de la corporació o, si s'escau, al de l'òrgan corresponent, elaborar l'acta.

L'article 111 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, determina que les actes de les sessions, un cop aprovades, s'han de transcriure en el llibre o en els plec de fulls habilitats legalment.

Els fulls del llibre o dels plecs han d'ésser numerats i protocol·litzats amb la rúbrica del president i el segell de la corporació.

L'article 145 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, disposa que els ens locals han de trametre al Departament de Governació i Relacions Institucionals, en la forma i en els terminis que es determinin per reglament, una còpia literal o, si s'escau, un extracte de llurs actes i acords.

L'article 129 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, estableix que les decisions del president o presidenta i del consell han de constar en un llibre d'actes i resolucions.

- Destinatari/àries: És un servei intern, que es porta a terme per complir amb la legalitat.
- Com sol·licitar el servei: L'accés a les actes de Ple i de Junta de Govern pública, és a través de la web de transparència i govern obert. De les sessions de la Junta de Govern reservada i de les resolucions, es penja un extracte a la web de transparència i govern obert. En tots els casos, amb la limitació que imposa la Llei de protecció de dades.

## **1.3 Exposició pública d'edictes i anuncis de tot tipus de la Secretaria General i el seu seguiment, quan escaigui.**

L'article 45 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que els actes administratius han de ser objecte de publicació quan així ho estableixin les normes reguladores de cada procediment o quan ho aconsellin raons d'interès públic apreciades per l'òrgan competent.

La publicació dels actes s'ha de fer al diari oficial que correspongui, segons quina sigui l'Administració de la qual procedeixi l'acte a notificar.

- Destinatari/àries: És un servei gratuït adreçat a la ciutadania en general
- Com sol·licitar el servei: L'accés a la informació és a través de la web de transparència i govern obert.

#### **1.4 Control de subscripcions de publicacions i peticions de llibres.**

El Servei de Secretaria General realitza el control de subscripcions i peticions de llibres de tots els serveis de l'Ajuntament tal i com s'estableix a l'organigrama funcional aprovat al Ple de la corporació en sessió del dia 28 de gener de 2021.

La tramitació es realitza mitjançant contractes menors en els quals s'adjudiquen subministraments directament a qualsevol persona física o jurídica amb capacitat d'obrar i que compti amb l'habilitació necessària per a realitzar la prestació.

L'article 118 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic estableix que es consideren contractes menors els contractes d'un valor estimat inferior a 40.000 euros, quan es tracti de contractes d'obres, o a 15.000 euros, quan es tracti de contractes de subministrament o de serveis

- Destinatari/àries: És un servei intern, adreçat als diferents serveis de l'Ajuntament.
- Com sol·licitar el servei: A través d'un procediment intern adreçat a la Secretaria General.

#### **1.5 Gestió del Registre d'unions estables no matrimonials.**

Per acord del Ple de la Corporació en sessió del dia 20 de juliol de 1998, es va crear un Registre Municipal d'unions estables no matrimonials de parella. El Registre es va suspendre per acord de Ple de la Corporació en data 20 d'abril de 2017 amb motiu de l'entrada en vigor del Reglament del Registre de parelles estables de Catalunya, llevat dels apartats relatius a les certificacions dels assentaments actualment inscrits i la cancel·lació de les inscripcions, que es segueixen tramitant actualment.

- Destinatari/àries: És un servei adreçat a les persones que necessiten informació sobre la seva inscripció al Registre. El cost ve determinat a les ordenances fiscals que s'aproven cada any.
- Com sol·licitar el servei: A través d'un procediment adreçat a la Secretaria General.

#### **1.6 Gestió de l'expedició de certificats de signatura electrònica.**

La Secretaria General de l'Ajuntament de Manresa, com a Entitat de registre del Consorci AOC, gestiona les T-CAT P, que és el certificat personal d'identificació i signatura avançada que identifica, a més de la persona que el posseeix, a la seva organització subscriptora, i pot incloure una manifestació relativa al càrrec del posseïdor de claus. Està destinat als treballadors i treballadores del sector públic català.

- Destinatari/àries: És un servei que presta l'Ajuntament als seus treballadors i treballadores, com a Entitat de registre del Consorci AOC.
- Com sol·licitar el servei: A través d'un procediment intern adreçat a la Secretaria General.

## **2. Serveis Jurídics**

Els serveis jurídics de la Secretaria General es configuren com a servei comú als diferents departaments, que assumeixen tasques d'assessorament i de coordinació jurídica i es reponsabilitzen de certs procediments que són comuns o bé que l'organigrama no atribueix a cap servei en concret.

### **2.1. Assessorament legal no preceptiu**

La llei encomana l'assessorament legal preceptiu o obligatori al Secretari General, però al marge d'aquesta tasca sovint arriben a la Secretaria General peticions d'assessorament legal no preceptiu, bàsicament provinents de càrrecs electes.

En aquesta tasca és fonamental actuar diligentment per atendre de manera immediata aquestes necessitats i aportar perfils polivalents que puguin assessorar o cercar assessorament en matèries de diferent naturalesa.

Per atendre aquesta necessitat, s'emeten informes o s'assumeix una funció d'assessorament en reunions o altres actuacions i, en certs casos, es contracta assessorament extern.

- Destinatari/àries: Servei de caràcter intern adreçat als càrrecs electes i a altres serveis municipals.
- Com sol·licitar el servei: Mitjançant petició del càrrec electe o bé del servei interessat.

### **2.2. Coordinació en matèria d'assumptes judicials**

Aquesta línia de servei assumeix un seguit d'actuacions administratives necessàries per a la personació i defensa de l'Ajuntament de Manresa davant dels tribunals de justícia, sigui en qualitat de demandada, de demandant o de col·laboradora.

També es coordina la defensa jurídica de l'Ajuntament de Manresa, de forma que gestiona i encarrega els assumptes als lletrats de la casa o bé a lletrats externs.

Aquesta tasca permet coordinar les diferents accions i aportar una visió de conjunt dels conflictes judicials.

- Destinatari/àries: Servei de caràcter intern adreçat als diferents departaments de l'Ajuntament, als seus lletrats municipals; servei de caràcter extern, de relació i cooperació amb els tribunals de justícia de Manresa, Barcelona i Madrid.
- Com sol·licitar el servei: Mitjançant petició del càrrec electe o bé del servei interessat.

### **2.3. Gestió dels expedients instats pel Síndic de Greuges**

El Síndic de Greuges trasllada a l'Ajuntament les queixes que els ciutadans formulen respecte dels diferents serveis municipals.

Els serveis jurídics porten a terme una tasca de coordinació entre ens diferents serveis i de seguiment i assessorament per donar resposta a les peticions del Síndic de forma satisfactòria i dins del termini establert per la llei.

També es coordinen i organitzen des del servei les quatre visites anuals que els col·laboradors del Síndic realitzen a la ciutat de Manresa, per recollir les queixes directament dels ciutadans. S'organitza, així mateix, l'exposició de l'informe anual per part del Síndic davant del Ple de l'Ajuntament.

- Destinatari/àries: Sindicatura de Greuges i els diferents serveis de l'Ajuntament, per tal que la resposta a la queixa acabi arribant al ciutadà.
- Com sol·licitar el servei: Mitjançant trasllat de la queixa per part del Síndic de Greuges.

### **2.4. Tràmit d'aprovació d'ordenances i reglaments**

Des dels serveis jurídics comuns es porta a terme la tasca de coordinació i tràmit administratiu de les iniciatives normatives de l'Ajuntament.

Quan l'Ajuntament de Manresa, en ús de la potestat reglamentària que té atribuïda, vol aprovar, modificar o derogar una ordenança o un reglament, els serveis jurídics assumeixen els tràmits administratius que la llei estableix per fer-ho possible: aprovació d'un pla normatiu amb caràcter anual; tots els tràmits administratius per als procediments de participació ciutadana previs a l'aprovació de la norma; finalment, els tràmits per a la seva aprovació inicial i definitiva.

- Destinatari/àries: Els ciutadans, pel que fa a les fases de participació ciutadana. Els diferents serveis de l'Ajuntament en les altres fases del procediment.
- Com sol·licitar el servei: Els ciutadans poden participar en l'aprovació de normes via telemàtica, mitjançant els formularis electrònics que es posen a la seva disposició durant els processos de consulta pública i de tràmit d'audiència i també mitjançant presentació d'al·legacions formals durant el tràmit d'exposició pública de l'aprovació inicial.

## **3. Servei de notificacions**

Aquest servei dóna sortida a una gran part de les notificacions de l'Ajuntament de Manresa, així com a les comunicacions que es cursen per correu ordinari. També practica les notificacions de forma presencial.

Al mateix temps fa recepció del correu certificat adreçat a l'Ajuntament.

### 3.1. Pràctica i recepció de notificacions

El servei per a la pràctica de les notificacions es porta a terme amb mitjans propis i en col·laboració amb empreses contractades.

Al marge de la pràctica de les notificacions o enviament a l'empresa contractada per tal que les practiqui, aquesta tasca implica el seguiment dels enviaments i la gestió de les reclamacions.

- Destinatari/àries: Els ciutadans i els diferents serveis de l'Ajuntament des dels quals té sortida la notificació.
- Com sol·licitar el servei: Quan la notificació deriva d'un expedient obert a instància del ciutadà, aquest haurà indicat per quin canal vol rebre la notificació; En les actuacions d'ofici, serà el servei corresponent qui encarregarà al servei de notificadors la pràctica de les comunicacions que necessiti.

### 3.2. Seguiment de l'execució del contracte amb l'empresa o les empreses externes i gestió de reclamacions

S'encomana al servei que vetlli per la correcta execució del contracte o contractes que l'Ajuntament hagi subscrit amb empreses externes per a la tramesa i pràctica de les notificacions. A l'efecte, es controlen les remeses enviades i es gestionen les oportunes reclamacions, sigui perquè resta pendent de practicar la notificació, sigui perquè s'ha fet amb retard o perquè hi ha defectes en el justificant.

- Destinatari/àries: El Servei de Secretaria General, que és qui promou el contracte amb les empreses externes i els diferents serveis de l'Ajuntament des dels quals han sortit les notificacions.
- Com sol·licitar el servei: El servei de notificadors té atribuïdes aquestes tasques de forma permanent i, en el cas de les reclamacions, és a petició de cada servei.

## 4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Any 2021 Valor esperat
Secretaria general/ pública Fe	Publicar les actes del Ple al portal dels membres corporatius, amb el minutatge de les intervencions, en el termini dels 3 dies hàbils següents a la celebració de la sessió.	Nombre d'actes penjades dins dels 3 dies	Igual o superior a 90%
Secretaria General pública /Fe	Gestió del Registre d'Unions establertes no matrimonials de parella.	Nombre de certificats i/o resolucions emeses en el termini de 7 dies hàbils comptats des de l'endemà de la petició	Igual o superior a 90%
Secretaria General Administració electrònica /	Emissió de targetes de signatura electrònica per al personal municipal.	Nombre de sol·licituds resoltes dins dels 3 dies següents a la seva sol·licitud	Igual o superior a 90%

Serveis Jurídics / Assessorament legal no preceptiu	Respondre a les peticions d'assessorament legal dels diferents serveis de la casa, amb la màxima celeritat.	Nombre de dies a donar resposta a la petició d'assessorament, sigui amb emissió d'informe o sigui redirigint-la a assessorament extern.	Igual o inferior a 10 dies (valor de referència en funció de la urgència de l'actuació)
Serveis Jurídics / Coordinació en matèria d'assumptes judicials	Traslladar les notificacions dels procuradors al lletrat de forma immediata.	Nombre de dies esmerçats a traslladar al lletrat la notificació	Igual o inferior a 1 dia.
Serveis Jurídics / Coordinació en matèria d'assumptes judicials	Contractació dels serveis externs necessaris, a petició dels diferents serveis.	Nombre de dies esmerçats a completar el procés de contractació	Igual o inferior a 10 dies hàbils.
Serveis Jurídics / Gestió dels expedients instats pel Síndic de Greuges	Impulsar la resolució dels expedients oberts d'ofici per el Síndic de Greuges de Catalunya o bé generats per queixes ciutadanes, amb objectivitat, en base a la legalitat, els interessos de la ciutadania i la millora dels serveis municipal i fer-ho dins del termini establert.	Memòria anual d'expedients oberts, tancats o en tràmit entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents serveis municipals. Document que es troba ubicat a <a href="https://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=253">https://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=253</a> clicant a través de l'enllaç situat de forma permanent a la part inferior de la web municipal.	Termini de resposta inferior a 15 dies.
Serveis Jurídics / Gestió dels expedients instats pel Síndic de Greuges	Promoure la participació ciutadana i la transparència a través del canal obert del Síndic de Greuges de Catalunya; les visites presencials a la ciutat i l'exposició de l'informe anual davant del Ple.	-Enllaç directe a la pàgina web del Síndic de Greuges de Catalunya dins el web municipal: <a href="https://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=65">https://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=65</a> -Publicació d'anuncis a diferents mitjans (premsa, bustiades, web municipal) sobre les visites presencials o híbrides (telemàtiques, telefòniques i presencials alhora) de l'Equip Itinerant del Síndic de Greuges de Catalunya a Manresa per atendre directament a la ciutadania i dels resultats d'aquestes visites. -Organització de la visita al Ple del Síndic de Greuges.	Organització de les visites en el termini màxim de 4 dies hàbils a partir de la petició del Síndic.
Serveis Jurídics / Tràmit d'aprovació d'ordenances i reglaments	Aprovar el Pla Normatiu municipal anualment.	Data de publicació del document aprovat al web municipal dins el portal de la transparència.	Abans del 31 de desembre de cada

			any.
Serveis Jurídics / Tràmit d'aprovació d'ordenances i reglaments	Tràmit dels expedients per a l'aprovació de nous instruments normatius o per a la seva modificació o derogació.	Nombre de dies a resoldre la fase del procediment que correspongui a partir que la unitat de Serveis Jurídics té a disposició la corresponent proposta.	Com a màxim 5 dies hàbils
Serveis Jurídics / Servei de Notificacions	Sortida immediata de totes les notificacions que arribin al servei procedent dels diferents departaments de la casa.	Nombre de dies esmerçats a posar a disposició del notificador o bé de l'empresa la notificació.	El mateix dia en què ha arribat al servei de notificadors.

El servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de transparència i govern obert.

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

- 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 al 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 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim Local.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- 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.
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.
- Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges.
- Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Manresa de 18/10/2017, prorrogat i modificat per aprovació de la Junta de Govern Local de 13/10/2021.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 27/2013, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

## 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.

### Rendiment de comptes

El rendiment 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.