

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

La voluntat del servei és oferir transparència en la gestió municipal i donar accés a la informació per facilitar el control de l'acció municipal.

1. Identificació

- Nom del servei: Transparència i Bon Govern
- Adscripció dins l'organigrama municipal
 - Regidoria de Recursos Humans i Govern Obert
 - Servei de Cooperació en l'Administració electrònica, Transparència i Protecció de Dades
- Responsables polític i tècnic
 - Responsable polític: Regidor/a delegat/da de Recursos Humans i Govern Obert
 - 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
- Telefon: 93 8782300 extensió 12415
- Web / adreça electrònica: Web de transparència i govern obert – www.manresa.cat/transparencia
- ODS: 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

2. Missió i valors

La missió del servei és impulsar la transparència, la integritat, el bon govern i les bones pràctiques a l'Ajuntament de Manresa i les seves entitats derivades.

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

3. Serveis

Transparència:

Als efectes de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (art.2), s'entén per transparència a l'acció proactiva de l'Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics.

La transparència és la condició necessària per respondre al dret a la informació, un dret que ha de ser garantit amb diligència, imparcialitat,

honestat i lleialtat, de manera que la ciutadania pugui accedir, des de la igualtat d'accés i de tracte, a la informació que necessiti, i conèixer el funcionament i l'activitat de les administracions públiques.

1.1. **Publicitat activa:** La publicitat activa respon a l'obligació de publicar de manera periòdica determinada informació pública exigida per la llei en el portal de transparència, amb la finalitat de garantir la transparència de l'Ajuntament relacionada amb el seu funcionament i el control de la seva actuació pública.

Aquest servei es fa càrrec de l'estructura i dels continguts del **portal de transparència i govern obert**, de la publicació periòdica de la informació que fa referència a l'organització institucional i organitzativa, acció de govern i normativa, gestió econòmica, contractes, convenis i subvencions i serveis i tràmits.

- 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.

1.2. **Dret d'accés a la informació pública:** L'accés a la informació pública consisteix en el dret de qualsevol persona a sol·licitar i obtenir la informació pública que consideri del seu interès, amb els límits que assenyala la llei. Es considera informació pública els continguts o documents, de qualsevol suport o format, que estiguin en poder de l'Administració que hagin estat elaborats o adquirits en l'exercici de les seves funcions.

Aquest servei tramita i gestiona les sol·licituds d'accés a la informació pública.

- Destinatari/àries: Persones majors de 16 anys
- Com sol·licitar el servei: Telemàticament a través de la web de transparència i govern obert, a través del tràmit online corresponent. Presencialment en l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

2. **Bon govern**

Als efectes de la Llei 19/2014, art.2, s'entén per bon govern els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de retiment de comptes.

La transparència i el bon govern pretenen fer possible que la ciutadania faci un seguiment continuat de les actuacions polítiques i administratives així com la pertinent avaluació. Una administració transparent és una administració que ret comptes del seu funcionament i fomenta així la participació ciutadana.

Les actuacions llistades a continuació fan referència a ètica pública i retiment de comptes

- **Codi de conducta:** El codi de conducta estableix els principis ètics que han de guiar l'actuació dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Manresa i dels ens del seu sector públic i les normes de conducta que se'n deriven i determina els principis de bon govern que han de servir per fomentar una millor actuació de l'Ajuntament de Manresa i dels ens del seu sector públic.
Aquest servei s'encarrega de l'aprovació i seguiment del codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Manresa i del seu sector públic
 - Destinataris/àries: alts càrrecs de l'Ajuntament de Manresa i el seu sector públic

- **Bústia ètica i de bon govern:** La bústia ètica i de bon govern és un canal segur de participació electrònica que neix de la conveniència d'oferir un espai que permeti tenir coneixement de qualsevol acció o omissió contrària als principis de bon govern, com una manera de reforçar la gestió pública. La finalitat d'aquest canal és facilitar que qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques derivades pugui comunicar conductes dutes a terme per l'Administració municipal que resultin contràries a dret, als principis o les regles ètiques i de bon govern i administració determinats en el marc normatiu vigent. L'objectiu és tutelar l'ús correcte dels recursos públics, la resolució dels conflictes d'interès, l'objectivitat i la neutralitat de la gestió pública en l'exercici de les competències municipals en general i, en especial, en els temes de contractació pública, funció pública, activitat de foment, ordenació urbanística, etcètera.
Aquest servei s'encarrega d'aprovar el seu reglament i de fer seguiment i resposta de les comunicacions que es reben a la bústia ètica i de bon govern.
 - Destinataris/àries: És un servei gratuït adreçat a qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques
 - Com sol·licitar el servei: Telemàticament a través de la web de transparència i govern obert, a través de l'aplicació de bústia ètica. Presencialment en l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

Carta de serveis: La carta de serveis és un document adreçat a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que s'ofereixen des de l'Ajuntament, informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Aquest servei proposa l'estructura la informació de les cartes de serveis, ofereix formació i assessorament als diferents serveis de l'Ajuntament, publica la relació de cartes de serveis aprovades pel ple i la relació de compromisos avaluable de forma anual.

- 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.

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
Transparència / Publicitat activa	Gestionar i mantenir el portal de Govern obert i transparència. Revisar i actualitzar els continguts de la informació (informació institucional i organitzativa, acció de govern i normativa, gestió econòmica, contractes, convenis i subvencions i serveis i tràmits) un mínim d'un cop a l'any en el 90% dels casos.	Nombre d'ítems de transparència actualitzats almenys una vegada en un any / nombre total d'ítems de transparència x 100	Igual o superior a 90%
Transparència / Publicitat activa	Elaborar i publicar els indicadors de transparència anuals per a l'índex de transparència Infoparticipa, amb un compliment mínim de 90%	Nombre d'indicadors de transparència correctament validats per part d'Infoparticipa / nombre total indicadors de transparència d'Infoparticipa x 100	Igual o superior a 90%
Transparència / Dret d'accés a la informació pública	Tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública (AIP) dins de termini (30 dies o menys), almenys en el 90% dels casos	Nombre de sol·licituds d'AIP resoltes dins de termini / nombre total de resolucions d'AIP x 100	Igual o superior a 90%
Bon govern / Codi de conducta	Fer un seguiment del Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Manresa i del seu sector públic	Nombre de reunions anuals de la Comissió de	Igual o superior a 1

		seguiment del Codi de conducta	
		Valor esperat:	
Bon govern / Bústia ètica	Tramitar les alertes de la Bústia ètica dins del termini legalment establert de màxim 3 mesos, a partir de l'acús de rebuda	Temps mitjà de tramitació de les alertes de la Bústia ètica	Igual o inferior a 3 mesos
Bon govern / Cartes de serveis	Sol·licitar als serveis corresponents la revisió dels compromisos de les seves Cartes de serveis durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable i la publicació de les dades corresponents en un mínim de 90% dels casos	Nombre de compromisos de les Cartes de serveis actualitzats / Nombre total de compromisos de serveis x 100	Igual o superior a 90%

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:

- 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 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 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- 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
- Ordenança d'Administració electrònica i la transparència de l'Ajuntament de Manresa
- Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Manresa i del seu sector públic
- Reglament de funcionament de la Bústia ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Manresa

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