

MEMÒRIA PER A LA CONSULTA PÚBLICA DE L'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE CUBELLES

1. ANTECEDENTS I PROBLEMES QUE ES PRETENEN SOLUCIONAR AMB L'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

La carta de serveis és un document escrit que informa públicament als usuaris sobre els serveis que es presten, els estàndards de qualitat que s'hi apliquen i els drets i les obligacions que els assisteixen.

L'elaboració de les cartes de serveis està regulat a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (modificada per la Llei 5/2020, de 29 d'abril) i incorpora els següents principis:

- Obligació d'elaborar cartes de serveis dels serveis bàsics: definició del contingut mínim de les cartes dels serveis bàsics i la seva naturalesa reglamentària.
- Avaluació permanent dels serveis públics.
- Dret a formular propostes i suggeriments de millora.

2. NECESSITAT I OPORTUNITAT DE LA SEVA APROVACIÓ

El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris.

L'Administració

- L'administració ha d'elaborar cartes de serveis dels serveis bàsics, obligació d'avaluació i actualització de les cartes de serveis periòdicament.
- L'Administració ha d'establir els indicadors i la periodicitat de les consultes.
- L'Administració ha de donar a conèixer les propostes i els suggeriments rebuts, i fer públiques les iniciatives ciutadanes que comportin una millora substancial dels serveis públics.

Els usuaris

- Els usuaris tenen dret d'accés als serveis i que siguin de qualitat.
- Els usuaris tenen el dret de ser consultats periòdicament i de manera regular.
- Els ciutadans tenen el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics.

3. OBJECTIUS DE LA NORMA

L'objectiu de la norma és l'elaboració de la Carta de Serveis de l'Ajuntament de Cubelles, identificant l'oferta de serveis de l'Ajuntament, exploració de la demanda i anàlisi de les expectatives, establint compromisos de qualitat i indicadors per als serveis prestats, per l'avaluació anual de la gestió.



Ajuntament de Cubelles

4. POSSIBLES SOLUCIONS ALTERNATIVES REGULATÒRIES I NO REGULATÒRIES

La disposició addicional, la desena, a la Llei 19/2014, estableix:

“Desena. Règims jurídics singulars sobre sistemes de gestió de la qualitat dels serveis públics.

- 1. Les cartes de servei a què fa referència l'article 59.1, amb relació als serveis que gestionen directament les administracions públiques de Catalunya, es poden substituir per altres sistemes de gestió de la qualitat respecte dels serveis de salut assistencial, serveis socials, penitenciaris i d'educació reglada. Aquesta determinació també és aplicable als serveis la normativa sectorial específica dels quals hagi establert sistemes propis de gestió de la qualitat diferents de les cartes de servei.*
- 2. Els sistemes alternatius de gestió de la qualitat a què fa referència l'apartat 1 s'han de publicar a l'espai web de l'administració titular del servei o de l'entitat que el presta, juntament amb els indicadors de qualitat del servei i els informes d'avaluació corresponents.*
- 3. En tot el que no estableix la normativa sectorial específica, s'apliquen als sistemes de gestió de qualitat alternatius, supletòriament, les disposicions que contenen els capítols I i II del títol V.”*