



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

CARTES DE SERVEI MUNICIPALS

Què són?

Missió, visió i valors

Principis de bon govern local

Contingut

*Formulació de propostes,
queixes, suggeriments i
agraïments*

*Sistema d'avaluació i millora
dels serveis municipals*

Cartes de serveis de l'Ajuntament de Sant Joan Despí

L'Ajuntament de Sant Joan Despí, amb l'objectiu de millorar la qualitat de la informació pública i dels serveis que es presten a la ciutadania, ha començat a elaborar cartes de serveis, amb una vocació de millora continuada de la qualitat i per al compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les cartes han estat elaborades inicialment per cada responsable de servei i posades en comú amb la coordinació general de l'Ajuntament, per tal d'avançar progressivament en un model de gestió pública més àgil i accessible, sota una perspectiva integral de la gestió pública local.

Què és una carta de servei?

Una carta de servei és un document que descriu el tipus de servei que ofereix una administració pública, empresa pública o entitat subjecte al dret administratiu. Alhora, la carta de servei esdevé un acord entre l'administració i la ciutadania que té com a objectiu satisfer les seves necessitats i expectatives.

Missió, visió i valors de l'Ajuntament de Sant Joan Despí

La missió, la visió i els valors de l'Ajuntament de Sant Joan Despí que es concreten a continuació són comuns a tota l'organització i esdevenen la base sobre la que s'ha elaborat cada carta de servei.

Missió

Treballar per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes, construint una comunitat basada en el desenvolupament de les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

Atendre les necessitats dels ciutadans i ciutadanes, amb la seva participació i un ús eficient dels recursos.

Visió

Volem ser una administració compromesa amb la millora continuada dels serveis ben valorada pels ciutadans i ciutadanes, amb capacitat de generar valor públic i oportunitats socials, econòmiques i personals per a tothom.

Valors

Els valors del govern local, s'expliciten al codi de bon govern de l'Ajuntament de Sant Joan Despí sota els següents principis:

Principis del bon govern local

L'actuació del govern local estarà orientada al compliment dels següents principis, i s'han d'abstenir de qualsevol conducta que hi sigui contrària:

- a. Han d'actuar en l'exercici de les seves funcions d'acord amb la constitució, els estatuts d'autonomia i la resta de l'ordenament jurídic, i han de promoure el respecte als drets fonamentals i a les llibertats públiques i ajustar la seva activitat als principis ètics i de conducta continguts al Codi de Bon Govern Local.
- b. El desenvolupament de les tasques de govern estarà presidida pels principis d'eficàcia, economia, eficiència, satisfacció de l'interès general, així com de racionalització i optimització dels recursos públics.
- c. Han de respectar el principi d'imparcialitat, de manera que mantinguin un criteri independent i aliè a tot interès particular, i assegurar un tracte igual i sense discriminacions de cap tipus en l'exercici de les seves funcions.
- d. Han d'executar les polítiques públiques d'acord amb els principis de publicitat, innovació, transparència i bon servei a la ciutadania, defensant els interessos generals i la generació de valor amb dedicació al servei públic.
- e. Han de respectar les obligacions derivades del seu càrrec i, especialment, la normativa reguladora de les incompatibilitats i els conflictes d'interessos, els deures d'honestedat, bona fe, sigil i discreció en relació amb les dades i informes dels quals tinguin coneixement per raó del càrrec.
- f. Han d'exercir els poders que els atribueix la normativa vigent amb la finalitat exclusiva per a la qual van ser atorgats, han d'evitar tota acció que pugui posar en risc l'interès públic o el patrimoni de les administracions, no s'han d'implicar en situacions, activitats o interessos incompatibles amb les seves funcions i s'han d'abstenir d'intervenir en els assumptes en què concorri alguna causa que pugui afectar la seva objectivitat.
- g. Han d'incorporar a la seva actuació valors com la inclusió social dels col·lectius més desfavorits, la tolerància i el foment de la diversitat, la lluita contra el canvi climàtic, la protecció del medi ambient o l'ordenació racional i sostenible del territori, i garantir el principi d'igualtat i equilibri territorial en l'accés als serveis públics.
- h. Respecte per la disciplina pressupostària i financera, per tal de garantir la correcta administració dels recursos públics.
- i. L'exercici de les competències locals establertes en el marc normatiu i les capacitats de gestió associades, s'haurà de desenvolupar sota el principi de millor servei ciutadà, proximitat i subsidiarietat.
- j. Impuls a l'adopció de models de gestió pública que alineïn recursos a l'estratègia i garanteixin una orientació als resultats davant la societat i a la generació de valor públic com a màxima garantia d'enfortiment del sector públic, les seves institucions i organitzacions públiques.
- k. Aposta per una direcció pública i gestió dels recursos humans professional com a element clau d'un adequat funcionament de l'administració pública.

Contingut de la carta de serveis

- Nom del servei
- Descripció del servei
- Detall dels serveis
- Que oferim?
- Com accedir?
- Qui pot accedir?
- Responsable polític
- Responsable tècnic
- Adscripció a l'organigrama
- Horaris i adreça
- Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes
- Normativa reguladora
- Compromisos de qualitat
- Taxes i/o preus públics
- Indicadors de gestió i avaluació
- Formulació de queixes, suggeriments, propostes i agraïments
- Data de la darrera revisió

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al que es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-les l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot formalitzar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment:	Carrer Camí del Mig, número 9
Telefònicament:	93 480 60 00
Web municipal:	www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e

Sistema d'avaluació i millora dels serveis municipals

Per tal d'avaluar els diferents serveis municipals, d'acord amb els compromisos establerts per cada servei a la seva corresponent carta, el mes de gener de 2018 es presentaran els resultats d'avaluació dels indicadors de gestió i avaluació descrits per a cada servei.

Aquests resultats es posaran a disposició de la ciutadania a través del web municipal.