

L'APROVACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS A LES ENTITATS LOCALS

La modificació de l'article 59 de la LRCAT per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, vigent des del dia 1 de maig de 2020, ha eliminat la naturalesa reglamentària que anteriorment reconeixia a les Cartes de Serveis. Així mateix, el procés d'aprovació queda recollit a l'article 59.6 *“En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local. Les cartes de servei i llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents”*.

Per tant, la LTRCAT no fa referència explícita a l'òrgan competent per a la seva aprovació en el cas de les entitats locals i remet a la legislació local. En aquest sentit, el 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, reconeix al seu article 53.1 les funcions de l'Alcalde o Alcaldessa i en concret l'atribució de *“Dirigir, inspeccionar i impulsar els serveis i les obres municipals”* que considerem que s'ajusta a les característiques de les Cartes de Serveis. Així mateix, l'aprovació de les Cartes de serveis tampoc estan recollides entre les atribucions de cap altre òrgan municipal i per tant el mateix article 53.1.u reserva a l'Alcalde o Alcaldessa *“Les altres atribucions que expressament li atribueixen les lleis i les que la legislació assigna al municipi i no atribueix a altres òrgans municipals”*.

Tenint en compte aquests preceptes, des del SAOM entenem que les Cartes de serveis poden ser aprovades per Decret d'Alcaldia, sense perjudici que l'Ajuntament hagi atorgat la competència per a l'aprovació de les cartes de servei a un altre òrgan amb competència en la matèria, i recomanem que es doni compte al Ple.

Així mateix, un cop aprovada caldrà publicar-la a la Seu electrònica, ja que l'article 11 de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya inclou les Cartes de serveis en els serveis públics de difusió de la informació general del sector públic, i al

Portal de transparència d'acord amb la LTRCAT i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

No obstant això, l'Ajuntament i en el marc de la seva autonomia local, pot decidir aprovar les Cartes de Serveis per algun dels altres Òrgans. En el cas de que decideixi que sigui aprovada per Ple s'hauria de seguir el procediment establert a l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local (d'ara endavant LRBRL), per a l'aprovació de les ordenances locals; desenvolupat per l'article 178.1 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i Règim Local de Catalunya i que s'articula entorn als següents actes successius:

- a) Aprovació inicial del Ple de l'entitat local.
- b) Informació pública i audiència dels interessats, per un període mínim de trenta dies, perquè puguin presentar reclamacions i suggeriments.
- c) Resolució de totes les reclamacions i els suggeriments presentats i aprovació definitiva del Ple. En cas de no haver-hi cap reclamació o suggeriment, l'acord inicial esdevindrà definitiu.

L'acord d'aprovació definitiva de la carta de serveis es publicarà en el Butlletí Oficial de la província, sense que es produeixi la seva entrada en vigor fins que s'hagi publicat completament el seu text i hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils que preveu l'article 70.2 en relació a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

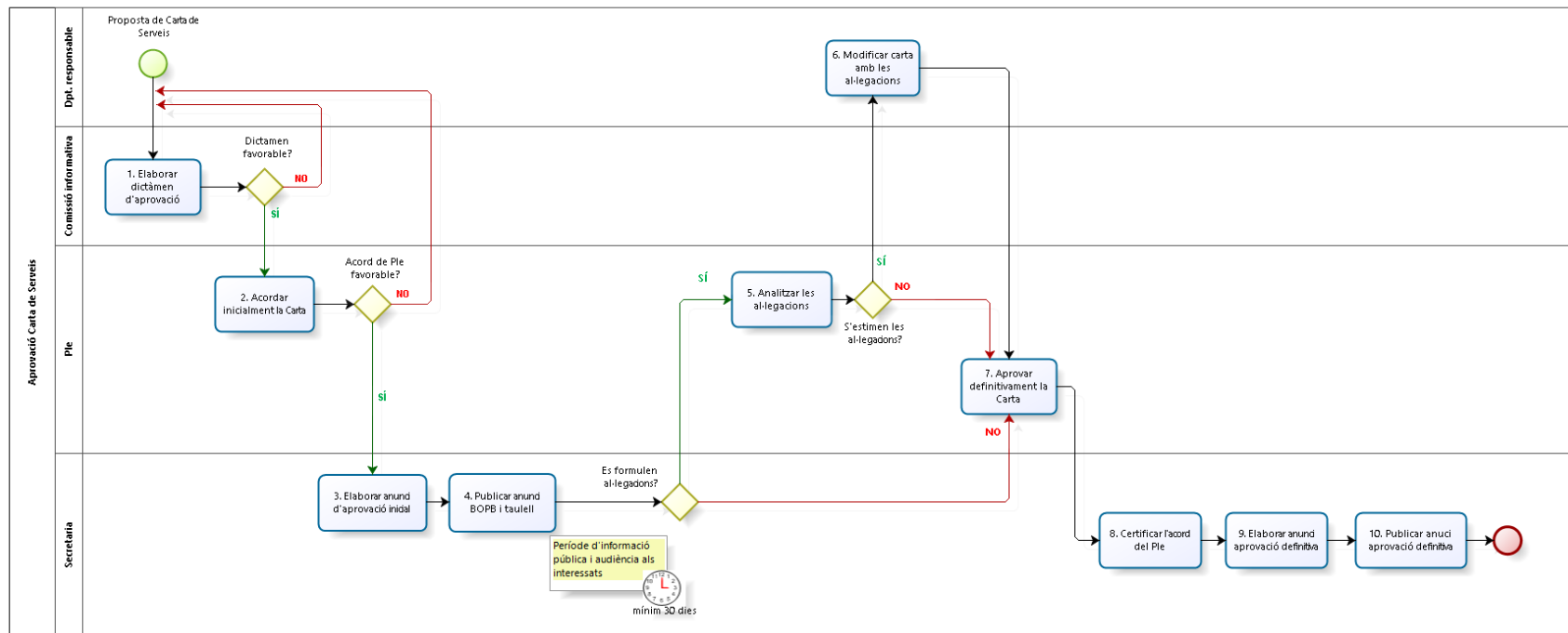
D'altra banda, respecte al procés de participació ciutadana específic previst a l'article 133 de la Llei 39/2020 en el procediment d'elaboració de normes amb rang de llei i reglaments, entenem que d'acord amb el mateix article 133.4 podrà prescindir-se d'ambdós tràmits per considerar que la carta de serveis és una norma organitzativa que regula com l'administració ha de prestar un servei. En qualsevol cas, en el procediment d'aprovació establert a l'article 49 de la LRBRL ja es dona audiència i informació pública per tal que els destinataris tinguin l'oportunitat d'emetre la seva opinió.

Així mateix, també es pot ometre la consulta pública regulada a l'article 133.1 LPACAP atès que la carta de serveis no té un impacte significatiu en l'activitat econòmica, no imposa obligacions rellevants als destinataris i regula aspectes parcials d'una matèria.

Per últim, cal recordar que amb caràcter previ a l'elaboració d'aquesta carta es va fer un procés de participació, via web i presencialment, per tal que la ciutadania pogués valorar el servei objecte d'aquesta Carta i recollir les seves expectatives i propostes de millora, tal i com es recullen a l'apartat 5 Annexos d'aquest informe.

A títol informatiu a continuació s'ofereix el diagrama de flux estàndard relatiu a l'aprovació d'una carta de serveis **en el cas de ser aprovada per Ple**.

Diagrama de flux. Procés d'aprovació d'una carta de serveis aprovada per Ple



Article 59

Sistemes de gestió de la qualitat dels serveis públics

1. L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.
2. En el cas dels serveis que es prestin mitjançant xarxes, es poden aprovar cartes base dels serveis que fixin els estàndards mínims de qualitat de servei comuns a tots els centres que la integren. Als efectes d'aquesta llei, s'entén per *xarxa* el conjunt de dues o més unitats que prestin un mateix servei en règim de descentralització funcional o desconcentració.
3. L'existència de cartes base no exclou que es puguin aprovar cartes pròpies d'un centre o d'alguns centres de la xarxa amb la finalitat de declarar estàndards de qualitat més exigents que els establerts en la carta base.
4. Les cartes de servei han tenir, com a mínim, el contingut següent:
 - a) L'organització del servei.
 - b) La identificació dels responsables de la gestió.
 - c) La relació de serveis que es prestin.
 - d) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per a avaluar-ne l'aplicació.
 - e) Les condicions d'accés al serveis.
 - f) Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
 - g) Els drets i deures dels usuaris.
 - h) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
 - i) La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
 - j) Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

5. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la suspensió es fa efectiva per resolució motivada del titular del departament o departaments que van aprovar la carta. La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats.

6. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local. Les cartes de servei i llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents.

7. En l'àmbit dels serveis públics prestats per gestió indirecta, l'assegurament de la qualitat del servei es fa efectiu a través dels mecanismes concrets de control de l'execució que estableix la legislació aplicable en relació amb els mitjans de control i garantia de la qualitat.