



INFORME - RECOMANACIÓ 1/2017

DADES D'IDENTIFICACIÓ

Data presentació qüestió/sol·licitud:	iniciativa pròpia (actuació d'ofici)
Data debat a la Comissió Permanent:	--
Data debat a Comissió Ètica:	15 de maig de 2017
Data aprovació informe - recomanació:	4 de juliol de 2017
Data notificació a la persona interessada:	--

ANTECEDENTS

El primer document de Codi d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va ser aprovat per majoria del Ple de l'Ajuntament en la sessió ordinària del 8 d'abril de 2013 i s'avançava al que gairebé dos anys més tard recolliria la llei 19/2014 de, 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern en el sentit que les administracions haurien de disposar d'un codi de conducta.

En aquest primer codi aprovat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, la comissió només podia elaborar informes o recomanacions a partir de les consultes, queixes o suggeriments que li adrecessin des de la ciutadania o del propi personal de l'ajuntament.

Durant aquest temps, la Comissió només ha realitzat i gestionat quatre informes o recomanacions (2 el 2014, 2 el 2015 i cap el 2016)

Després doncs de més de tres anys de funcionament i per tal d'actualitzar el contingut del Codi i intentar abordar aquesta situació, la Comissió d'Ètica i Bon Govern va estar treballant en un nou codi que va ser aprovat per unanimitat en la sessió ordinària del Ple municipal de 6 de juny de 2016.

Aquest nou codi recull, en el seu punt primer el següent:

Aquest document té per objecte establir un marc d'integritat institucional que reculli els principis, criteris i instruments que permetin incrementar els nivells de transparència en la gestió pública, el comportament ètic del seu personal i la millora de les relacions de confiança entre la ciutadania i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Aquest codi, de caràcter general, també inclou i dona resposta a l'obligació d'aprovar un codi de principis ètics i regles de conducta, establerta als articles 54 i 55 de la llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern.

A més, entre les principals modificacions, el nou codi contempla la possibilitat que la comissió pugui elaborar informes o recomanacions a iniciativa pròpia.

Després de les publicacions corresponents i l'entrada en vigor del nou codi així com de les normes de funcionament tant del codi com de la comissió, aquesta, ha dut a terme diverses reunions per abordar la redacció d'una primera recomanació a iniciativa pròpia.



Després de diversos debats i possibles propostes de recomanació i de ponderar la major necessitat d'abordar i intentar donar impuls a una o altra temàtica, la comissió ha aprovat per unanimitat dels seus membres que aquesta primera recomanació es centrés més en l'àmbit del bon govern que en qüestions ètiques.

CONSIDERACIONS

Els constants i accelerats canvis que viu el món actual xoquen frontalment amb unes estructures excessivament rígides i poc àgils de les administracions en general, i de les locals en particular. Queda clar però, que si des de les administracions es vol continuar oferint uns serveis de qualitat i eficients, caldrà trobar ràpidament resposta a aquests nous reptes que l'entorn i la ciutadania exigeix.

Les *cartes de serveis* constitueixen una veritable eina de gestió de la qualitat en la qual hi té un valor fonamental els termes i les condicions amb què determinat servei s'ofereix a la ciutadania així com l'establiment d'uns compromisos públics que s'adaptin al màxim a les necessitats i demandes ciutadanes.

Malgrat això i al fet que des de les diferents administracions s'han intentat generar marcs de millora de la qualitat de les administracions ([RD 951/2005](#), entre d'altres), actualment sembla viure's un cert desencís i allunyament de la ciutadania respecte de l'administració i cal una visió crítica des de l'interior de l'ajuntament si es vol donar resposta i capgirar aquesta situació.

En aquest sentit, la memòria del Defensor de la Ciutadania d'aquest any passat 2016, constata el fet que *l'excés de burocràcia municipal, encotillada per una interpretació restrictiva de les normatives, ordenances i reglaments, junt amb la complicació i la lentitud excessiva en donar una resolució, fan que sovint s'entorpeixi una resposta justa a les demandes presentades pels ciutadans. No obstant, cal tenir en compte que tot i que la majoria de persones que treballen en aquesta Administració Municipal actuen amb correcció i eficiència, en ocasions, els ciutadans troben moltes dificultats per orientar-se en el complex laberint de requeriments legals, de procediments administratius i jurídics, i per tant, fa que se sentin desemparats i desorientats. És per això que els suggeriria fomentar més la vocació i voluntat de servei d'alguns dels càrrecs públics i d'algunes persones al servei d'aquesta Administració Municipal.*

Considerant però, que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú disposa de personal suficientment capacitat i compromès per abordar aquesta problemàtica, cal establir els mecanismes que permetin millorar la imatge però sobretot la capacitat de resposta de l'ajuntament davant les demandes de la ciutadania.

Conscients també que tot plegat representa un canvi important en la manera de fer de les administracions, des de la comissió d'Ètica i Bon Govern voldríem apostar per abordar inicialment un dels molts aspectes en els que cal millorar com ajuntament.



En aquest sentit, la recomanació que es proposa tot seguit se centra en l'àmbit de l'abordatge i tramitació de la comunicació ciutadana pel que fa a les queixes que arriben a l'Ajuntament.

VALORS O PRINCIPIS QÜESTIONATS

D'acord amb el que es planteja revisar i seguint el criteri amb el que s'han redactat les anteriors recomanacions, cal identificar quins valors, principis o normes de conducta recollides en el Codi d'Ètica i Bon Govern poden veure's qüestionats per tal de poder determinar que la comissió té la capacitat de fer-ne una recomanació.

Així doncs, des de la comissió s'interpreta que els principis generals que recull el Codi i que poden eventualment entrar en qüestionament són:

5.8 Qualitat, modernització i millora contínua

Comprometre's a garantir la qualitat dels serveis, impulsant mecanismes i procediments innovadors, especialment en l'ús de les TIC i partint d'una constant autoevaluació per detectar les mancances i corregir-les, tot garantint el compliment dels drets de les persones usuàries.

5.10 Accessibilitat

Garantint l'ús de mitjans i sistemes que facilitin la interacció amb la ciutadania de manera fàcil, segura i comprensible, amb especial atenció a aquelles persones amb alguna discapacitat o amb dificultats especials.

Tanmateix les normes ètiques i de conducta que poden estar afectades són:

6.23. Prestaran especial atenció a les opinions, queixes i suggeriments de la ciutadania i extremaran la diligència per a donar-hi resposta.

6.24. Potenciaran i milloraran els diferents canals de comunicació amb la ciutadania i faran més comprensible el llenguatge administratiu.

És per tot plegat que la Comissió d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en reunió plenària del dia 4 de juliol de 2017, va aprovar per unanimitat de les persones assistents aquest document així com la recomanació següent:

RECOMANACIÓ

La Comissió d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, recomana a l'Equip de Govern municipal:

1r.- Elaborar un procediment unificat de la gestió de les queixes que la ciutadania adreça a l'ajuntament que eviti duplicitats, diversitats de circuits i confusió en la documentació. Establir criteris homogenis per tal de millorar la qualitat de la informació donada, l'agilitat en la resposta així com el seu seguiment. Es proposa que prèviament a aquesta elaboració es dugui a terme una anàlisi que permeti conèixer com es



gestionen des dels diferents departaments les queixes que els hi arriben (canals d'entrada, procediment de gestió interna, estructura i temps de resposta...)

2n.- Amb l'objectiu de facilitar i agilitzar la relació entre ciutadania i ajuntament, sempre que sigui possible, que la resposta pugui ser immediata i que el tema no requereixi una major formalització, l'ajuntament hauria de garantir que la ciutadania pugui comunicar-se a través de qualsevol dels canals que actualment existeixen: presencialment, telefònicament, per mitjans electrònics, xarxes socials... Quan la queixa plantejada suposi una major complexitat o compromís de resposta, l'ajuntament orientarà a la persona sol·licitant a reconduir aquesta a través dels canals més formals (carpeta ciutadana) garantint tanmateix, com a mínim els terminis màxims de resposta establerts per la normativa vigent.

3r.- Establir un calendari fins a final de legislatura, per elaborar les cartes de serveis, com a mínim d'aquells serveis més rellevants. Aquestes cartes, han de ser els instruments on l'ajuntament informi a la ciutadania sobre els compromisos als que s'obliga en relació a l'esmentat servei que ofereix. Les cartes de serveis han de poder servir també com a sistema de rendició de comptes i actuar sobre aquells compromisos en els que no s'assoleixi el mínim establert, amb la voluntat de prendre les mesures adients per reconduir i millorar la qualitat del servei.

4t.- Crear un grup de treball transversal que lideri i redacti la proposta que aquí es planteja o bé designar a una persona com a referent que centralitzi i coordini aquesta tasca, i alhora, valorar també si és necessària l'elaboració d'una guia que en reculli tot aquest procediment.

Finalment, des de la comissió volem destacar la feina feta en aquesta línia per la [comunitat de Pràctica de la qualitat de l'atenció ciutadana en l'àmbit de la justícia](#) dins el programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya⁽¹⁾ que pot servir de base per a posar fil a l'agulla a la recomanació plantejada.

Vilanova i la Geltrú, juliol de 2017

(1) Enllaç al document:
http://ceife.gencat.cat/web/content/home/formacio/gestcon/cop/qualitat_atencio/gestio_consultes_queixes_dep_just.pdf