



PRESENTACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS

La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, modificada per la Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica, estableix el dret de la ciutadania en condicions d'igualtat a uns serveis públics de qualitat. La llei determina, entre d'altres que:

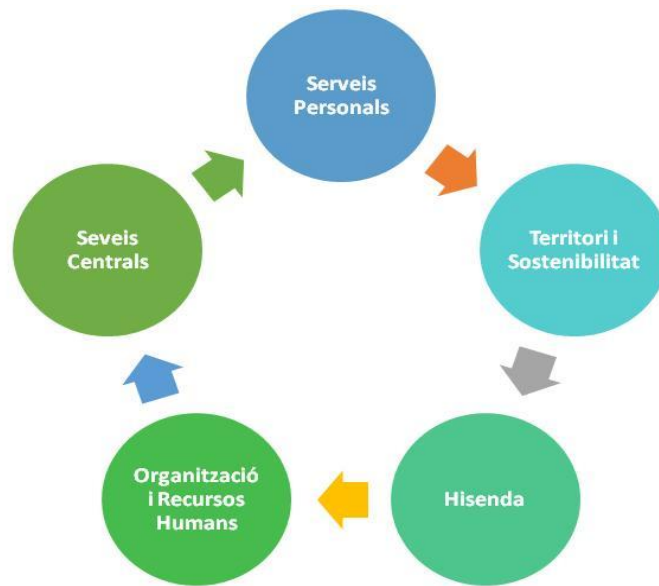
- Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.
- Que les cartes poden ser individualitzades per cada servei o bé agrupades, que s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

D'altra banda la llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

- a) L'organització i la forma de gestió del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.
- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

Les **Cartes de Serveis** de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat són un document públic que informa a la ciutadania dels serveis que s'ofereixen des de l'Ajuntament i dels compromisos de qualitat que s'assumeixen en la seva prestació. Igualment, les Cartes de Serveis recullen els drets i deures que la ciutadania té en relació a aquests serveis i les vies i procediments d'accés i participació.

L'Ajuntament s'organitza en 5 grans àrees que encabeixen 35 departaments:



El document està organitzat a partir de les Àrees que en aquest moment es troben definides a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, i estan preparades per a la seva difusió conjunta i també de manera individual. Estan inclosos tots aquells departaments que ofereixen de manera directa una prestació de serveis a la ciutadania.

Àrea de Serveis Personals	Àrea de Territori i Sostenibilitat	Àrea d'Hisenda	Àrea d'organització i RRHH	Àrea de Serveis Centrals
<ul style="list-style-type: none"> •Anxiu •Biblioteca •Cultura •Diversitat i cooperació •Ensenyament •Escola Mpal. de Música •Esports •Festes •Joventut •Mediació Ciutadana •Participació Ciutadana •Polítiques de gènere i LGTBI •Salut Pública •Seguretat ciutadana i mobilitat •Serveis Socials 	<ul style="list-style-type: none"> •Cementiri •Habitatge •Manteniment de la ciutat •Medi ambient •Planejament urbanístic •Tràmits d'obres 	<ul style="list-style-type: none"> •Comerç, fires i mercat •Consum •Emprenedoria i empresa •Formació •Ocupació •Turisme 	<ul style="list-style-type: none"> •Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) 	<ul style="list-style-type: none"> •Mitjans de Comunicació •Casaments civils i parelles de fet

En cada una de les Cartes es troba la descripció del departament o servei, què s'ofereix, a qui s'adreça, quina és la documentació necessària, quines són les condicions d'accés, el càrrec i nom de les persones responsables, els principis generals d'actuació, els drets i els deures de les persones usuàries, la normativa reguladora del servei, les formes de presentació de Queixes i suggeriments, els indicadors d'avaluació de la qualitat i satisfacció respecte al servei i, finalment, els compromisos de qualitat que cada servei assumeix.

D'altra banda, a la pàgina web de l'Ajuntament > [Seu electrònica](#) es troba publicada tota la informació relacionada amb el contingut de les diferents cartes, com ara:

[Les memòries dels departaments](#)

[Les ordenances fiscals](#)

[Les ordenances no fiscals](#)

[Els reglaments municipals](#)

[El tràmit per remetre Queixes i suggeriments](#)

[Els diferents annexos que han d'acompanyar les sol·licituds](#)

Les Cartes de Serveis són fruit del treball transversal de tots els departaments de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, amb una clara voluntat de servei públic i transparència.

Olesa de Montserrat, gener de 2020