



Serveis / Catàleg i cartes de serveis

Taula de continguts

- 1. La Xarxa recomana
- 2. Tipus de gestió de la informació
- 3. Com millorar la informació
- 4. D'on treu la informació
- 5. Bones pràctiques
- 6. Material de suport

La publicació d'un document sobre els serveis que presta una unitat, els compromisos adquirits en termes d'eficàcia i qualitat de la prestació, i els mecanismes de participació de la ciutadania i de les persones usuàries en la millora de la prestació.

1. La Xarxa recomana

Consulteu la fitxa per a aquest ítem:

<https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.2.3.Catleg-cartes-serveis> [1]

2. Tipus de gestió de la informació

Automàtic amb redirecció.

3. Com millorar la informació

Recomanem algunes millores sobre la visualització que apareix per defecte:

- Mostrar informació detallada i actualitzada de tots els serveis que s'ofereixen
- Detallar els mecanismes de contacte, retiment de comptes i interacció de les persones usuàries amb els serveis.

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 presten.



- 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.

4. D'on trec la informació

Llei de Transparència catalana (**LTC**). Article 11.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

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, article 179.

5. Bones pràctiques

6. Material de suport

La Diputació de Barcelona, a través del Servei d'Assistència a l'Organització Municipal presta suport tècnic en l'elaboració de cartes i catàlegs de serveis. Trobareu més informació sobre aquest recurs

a: <https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21042> [2] i a:

https://www.diba.cat/es/web/assistenciaorganitzacio/oferim_suport/cartes_serveis [3]

D'altra banda, a través del presta suport tècnic en l'elaboració i manteniment dels portals corporatius. Trobareu més informació a: <https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21225> [4]. En aquests portals corporatius, els ens locals disposen de la càrrega d'un estandard de catàleg de serveis preparat per a ser personalitzat.

URL d'origen: <https://governobert.diba.cat/wiki/serveis-cataleg-cartes-de-serveis>

Enllaços:

[1] <https://municat.gencat.cat/ca/Temes/Transparencia/Items-de-transparencia/5.2.3.Cataleg-cartes-serveis>

[2] <https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21042>

[3] https://www.diba.cat/es/web/assistenciaorganitzacio/oferim_suport/cartes_serveis

[4] <https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=21225>