



INFORME - RECOMANACIÓ 1/2021

DADES D'IDENTIFICACIÓ

Data presentació qüestió/sol·licitud:	iniciativa pròpia (actuació d'ofici)
Data debat a la Comissió Permanent:	--
Data debat a Comissió Ètica:	23 de setembre de 2021
Data aprovació informe - recomanació:	18 de novembre de 2021
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 de 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.

Després de més de tres anys de funcionament i per tal d'actualitzar el contingut del Codi, 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 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 dóna 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 contemplava la possibilitat que la comissió pogués elaborar informes o recomanacions a iniciativa pròpia.

En aquest sentit i arran de la primera trobada de la comissió de l'any 2021, entre d'altres temes, es va abordar la possibilitat de redactar una recomanació al govern municipal en el sentit de posar en marxa els mecanismes necessaris per tal que la ciutadania pugui avaluar els serveis públics com a eina que ha d'afavorir la rendició de comptes, la transparència i el bon govern.



CONSIDERACIONS

Vivim en un món en canvi constant i on qualsevol situació inesperada pot fer saltar pels aires tots els càlculs previstos. Desgraciadament, aquest fet l'hem pogut experimentar en aquest darrer any arran de la crisi sanitària mundial a causa de la Covid-19. El que abans es considerava rígid i inamovible ara és totalment incert, volàtil, complex i ambigu. La successió de canvis ràpids i imprevistos afecten i capgiren la planificació estratègica i suposen un gran repte per a totes les empreses i de ben segur encara més per a les administracions no acostumades a aquests canvis de ritme.

I potser per això mateix, el que abans era opac i impermeable ara s'exigeix que sigui transparent, obert i permeable. I això passa en tots els àmbits de la realitat i com hem dit, les administracions públiques no en són cap excepció. Cal doncs adaptar-se als canvis.

Les administracions públiques, en tant que orientades i al servei de la ciutadania han de treballar per garantir un valor tan intangible però estratègicament bàsic com és la confiança. I la confiança només es guanya a partir de la transparència, l'exemplaritat en la gestió, la integritat en la pràctica pública i la participació i implicació de la ciutadania.

La llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya (en endavant LTC), amb uns quants anys de funcionament, i el més recent Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública ja centren la seva atenció en el seu articulat en aquests aspectes que s'han debatut en el marc de la Comissió.

Així, l'article 9. de la LTC diu textualment

1. La informació relativa a l'organització institucional i l'estructura administrativa que l'Administració ha de fer pública en aplicació del principi de transparència ha d'incloure: ... j) El catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques ...

També l'article 12 de la mateixa llei parla de la necessitat de publicar les auditories internes i externes d'avaluació de la qualitat dels serveis públics.

I molt especialment, l'article 60 de l'esmentada llei està dedicat a l'**avaluació permanent dels serveis públics** i es recull que *els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur satisfacció pel que fa als serveis públics i a les activitats gestionades per l'administració pública.*

Tanmateix, el Decret 8/2021 en el seu article 15, recorda que *cada administració pública ha d'establir els procediments adequats per tal d'efectuar una anàlisi amb la finalitat d'avaluar el grau de compliment de les seves obligacions...*

Com es recull en un [document elaborat per la Diputació de Barcelona](#) sobre el perquè de la necessitat d'avaluar els serveis públics, *l'avaluació es manifesta cada cop més important, en la mesura que avancem cap a models de governança basats en la*



responsabilitat de les institucions i en la participació i implicació dels ciutadans ens els afers públics.

Això ens porta cap un model de funció pública en què l'avaluació ha de ser un referent clau per mesurar el treball de les nostres organitzacions. La idea que es vol impulsar és precisament vincular els resultats dels serveis amb l'esforç organitzatiu, per així poder identificar on treballem bé i on fallem.

A més de les auditories, una bona i senzilla manera d'avaluar els serveis públics és a través de les enquestes de satisfacció ciutadanes. I a aquesta Comissió li consta que diversos departaments i serveis municipals duen a terme qüestionaris de satisfacció ciutadana dels seus serveis però que, gairebé en la seva majoria, no acaben ni analitzant ni fent públics aquests resultats. Caldria doncs fer un esforç per recopilar, endreçar, analitzar i publicar de forma homogènia tota aquesta informació i resultats per tal de contribuir a millorar l'eficiència i la qualitat dels diferents serveis públics municipals.

En aquest mateix sentit, el Grup de treball de Transparència Local (XGT) que gestiona el portal de transparència de l'AOC (Consorti d'Administració Oberta de Catalunya) incorpora dins els ítems de transparència, el de l'[avaluació de qualitat dels serveis públics](#), on especifica que *la informació a publicar és la relativa als resultats de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics que s'ofereixen a la ciutadania, d'acord amb les normes, indicadors i estàndards de qualitat de cadascun d'ells.*

A partir doncs de l'obligació i la necessitat que les administracions facin una avaluació permanent dels serveis públics i d'acord amb el que es recull en la llei de transparència i bon govern que s'ha anat enumerant anteriorment, aquesta Comissió proposa redactar una recomanació en el sentit que des del govern s'insti a treballar per activar i posar en marxa els mecanismes que permetin a la ciutadania avaluar els serveis públics i, alhora, donar-los a conèixer a la població.

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 afectats o 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 posar-se en qüestió són:

5.4 Obertura, transparència i confidencialitat

Facilitant la màxima difusió, publicitat i transparència de la informació de l'Ajuntament i les seves actuacions, fomentant així la participació informada de les persones en qüestions d'interès públic però garantint la seguretat i la protecció de les dades a les que es té accés, fins i tot després de deixar l'organització. I estimulant també el desenvolupament de les eines necessàries que vagin en la línia del que es coneix com a Govern Obert (OGov) i l'obertura de dades (Open Data).



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.

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

6.3. Hauran de retre comptes i assumir les responsabilitats per les actuacions pròpies o dels òrgans que dirigeixen.

6.16. Impulsaran la modernització i la millora continua de l'administració municipal, orientant-la a les necessitats de la ciutadania i contribuiran a la qualitat dels serveis municipals, posant en coneixement de l'organització aquelles propostes que puguin suposar una millora

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

6.26. Fomentaran i facilitaran les aportacions de la ciutadania en processos de participació, amb el compromís de compartir-ne els resultats amb totes les persones que hi hagin col·laborat

6.28. Desenvoluparan instruments de seguiment i avaluació de les polítiques municipals, i donaran compte del seu compliment així com del nivell d'execució pressupostària

És per tot plegat que la Comissió d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha aprovat per unanimitat dels seus membres 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.- Fer un estudi recull de totes les enquestes de satisfacció ciutadana que estan a l'abast de la ciutadania en els diferents serveis municipals.

2n.- Revisar i homogeneïtzar-ne el seu contingut i establir els recursos i mecanismes necessaris per tal que se'n avaluï i analitzi la informació obtinguda i com a mínim amb caràcter anual, es facin públics els seus resultats a la pàgina web municipal.

3r.- Instar a tots aquells departaments municipals que especialment prestin serveis directament a la ciutadania i que encara no disposin de sistemes d'avaluació, per a que, un cop estructurats i definits els mecanismes, incorporin en el seu funcionament els instruments necessaris per a poder dur-los a terme.



4t. Reiterar la necessitat d'aprovar cartes de serveis tal com ja vam recollir en la recomanació 1/2017, com a peça bàsica d'avaluació, sistema de rendició de comptes i eina clau per a la millora de la qualitat dels serveis municipals. Cal recordar que, si bé hores d'ara ja es disposa d'un Reglament de les cartes de serveis municipals que es va aprovar per Ple el mes de novembre de 2019, encara no hi ha aprovada CAP carta de serveis municipal.

5è.- Plantejar-se la conveniència de destinar recursos per a la realització d'informes o estudis que avaluin la qualitat dels diferents serveis municipals i proposin la implementació de les mesures necessàries per a la seva revisió, execució i millora.

6è.- Traslladar aquest acord a les treballadores i treballadors, als grups polítics i/o regidores i regidors amb representació municipal i als col·lectius sindicals i les empreses públiques vinculades, per tal que coneguin aquesta recomanació i vetllin per a que es desplegui i s'apliqui en el marc de la seva responsabilitat.

Vilanova i la Geltrú, novembre de 2021