

Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència

Carta de serveis



Diputació de Girona



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

1. Organització del servei

El departament de Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència, adscrit al Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis de la Diputació de Girona (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local) té per objectiu donar suport, assessorament tècnic i informació general en matèria de participació ciutadana, bon govern i transparència al personal tècnic i als càrrecs electes dels ajuntaments de la demarcació de Girona i oferir programes de formació en aquest àmbit.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten estan recollits en el [Pla de Serveis](#) aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diversos recursos:

- Econòmics: subvencions per a polítiques de foment de la participació ciutadana.
- Tècnics i materials: assessorament en participació ciutadana, bon govern i transparència.
- Informatius: instruments de consulta relatius a participació ciutadana, bon govern i transparència.
- Formació en participació ciutadana, bon govern i transparència.

El departament de Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència està adscrit al Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local), i sota la direcció del cap del servei i la cap de secció, desenvolupa diferents tasques:

- Assessorament al personal tècnic i als càrrecs electes dels ajuntaments.
- Establiment de mecanismes de coordinació i treball en xarxa entre municipis.
- Oferta de programes de formació en l'àmbit de la participació ciutadana, el bon govern i la transparència.
- Gestió de subvencions per a polítiques de foment de la participació ciutadana, que inclou:
 - Redacció i aprovació de les bases específiques reguladores de les subvencions.
 - Redacció i publicació de les convocatòries.
 - Tramitació dels justificants de les subvencions per al pagament posterior.

3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
Donar resposta a les consultes, peticions, queixes o suggeriments en un termini mitjà de 3 dies hàbils.	Temps de resposta mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció

4. Condicions d'accés als serveis

Els destinataris dels serveis en matèria de participació ciutadana, bon govern i transparència són els 221 ajuntaments, les entitats menors descentralitzades (EMD) i els 8 consells comarcals de la demarcació de Girona (aquests últims només tenen accés a l'assessorament, la formació i els recursos informatius), així com el personal de la Diputació de Girona.

Accés als serveis mitjançant:

- Tramitació d'una petició al Portal de suport (JIRA) per rebre assessorament en matèria de participació ciutadana, bon govern i transparència, i sol·licitud de l'establiment de mecanismes de coordinació i treball.
- Formalització de la inscripció a cursos, jornades i tallers per rebre formació.
- Presentació de sol·licitud telemàtica a través de les plataformes EACAT.

5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se n'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que l'incompliment es repeteixi.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.

- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.

Els deures de l'usuari són:

- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar els altres usuaris del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les instal·lacions
- Els beneficiaris de subvencions, complir les obligacions que estableixen l'article 24 de l'Ordenança general de subvencions de la Diputació de Girona així com les bases específiques reguladores corresponents a cada convocatòria.
- Satisfer les taxes, si s'escau.

7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, els costos que comporten o una part d'aquests es poden repercutir als beneficiaris mitjançant l'aplicació de la tarifa o preu que, si s'escau, s'aprovi.

8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar [suggeriments](#) o [queixes](#).

9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

Diputació de Girona > Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local > Assistència i Cooperació als Municipis > Participació Ciutadana, Bon Govern i Transparència

Pujada de Sant Martí, 4-5 - 17004 Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

Adreça electrònica: participaciociudadana@ddgi.cat / transparencia@ddgi.cat

Pàgina web: Diputació de Girona - [Participació Ciutadana](#)

Enllaç: [Portal de suport \(JIRA\)](#)