



**Instrucció del director general de Participació i Transparència de 17 de novembre de 2015,
per la qual s'aprova la *Guia per a l'elaboració i publicació de cartes ciutadanes del Govern de les
Illes Balears***

Antecedents

1. La Direcció General de Participació i Transparència de la Conselleria Participació i Transparència i Cultura té atribuïdes, entre altres funcions, la modernització i la qualitat dels serveis públics, així com la participació ciutadana.
2. Les cartes ciutadanes neixen com una extensió dels drets que la ciutadania té reconeguts per l'ordenament jurídic i esdevenen un instrument de millora contínua de la qualitat dels serveis públics en què cada òrgan, ens o entitat desenvolupa, mitjançant eines i processos de gestió, els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat. Les cartes afecten el compromís dels ens públics amb les bones pràctiques i la qualitat del servei públic d'una administració com la del Govern de les Illes Balears, orientada a la ciutadania, moderna, innovadora i autoexigent. En definitiva, representen el compromís de qualitat amb la ciutadania en la prestació de serveis i, a més, promouen la millora i l'optimització dels processos interns de l'Administració pública.
3. La Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, defineix les cartes a l'article 25:

La construcció i la publicació dels compromisos de servei mitjançant cartes ciutadanes es concep com un instrument de transparència i de millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta cada entitat, òrgan o organisme, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat.
4. Després d'establir les diferents classes de cartes en l'apartat 1 de l'article 26, estableix, a l'apartat 2, que l'elaboració de cartes ciutadanes és obligatòria en els casos següents:
 - Totes les unitats o tots els centres que presten serveis en xarxa han de disposar almenys d'una carta marc.
 - Totes les unitats o tots els centres de més de 25 treballadors han de disposar almenys d'una carta ciutadana.
 - Tots el processos transversals entre l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, les administracions insulars i/o les administracions locals han de disposar d'una carta de tipus transversal o multiinstitucional.

5. Per altra banda, l'article 5.2 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears disposa que:

2. La direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis ha de vetllar per l'homogeneïtat i la coherència metodològica del procés d'elaboració de les cartes ciutadanes mitjançant l'aprovació d'instruccions i la divulgació de guies metodològiques per elaborar-les, com també prestant el suport tècnic i de formació necessaris al llarg del procés d'elaboració i tramitació d'una carta ciutadana

6. L'elaboració del marc comú s'inicia l'any 2013 amb la formació d'un equip tècnic de treball conformat per diverses comunitats autònomes. Al 2015 es publica el *Marc comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles* amb l'objectiu de contribuir a la difusió de la carta de serveis, oferir el marc interpretatiu comú a totes les administracions i proporcionar la metodologia general per abordar la tasca d'avaluar-les, verificar-ne i mesurar-ne la implantació de les activitats desenvolupades en les administracions per a la consecució dels compromisos.

7. El Marc comú defineix una carta ciutadana de la manera següent:

Les cartes ciutadanes, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de ciutadans/es i usuaris/es i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

8. Per això, la Direcció General de Participació i Transparència ha actualitzat la guia metodològica existent per a l'elaboració de cartes ciutadanes, per adaptar-la al *Marc comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles*, aprovada per la Xarxa Interadministrativa de Qualitat en els Serveis Públics.

Per tot això, d'acord amb el que estableix l'article 21 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i l'article 5.2. del Decret 37/2009 de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears dicta la següent

Instrucció

1. Aquesta Instrucció s'adreça a tots els òrgans, ens o entitats públiques de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que elaboren o fan el seguiment, l'actualització o l'avaluació d'una carta ciutadana.

2. Aquesta Instrucció té per objecte establir les pautes que han de seguir els seus destinataris en l'elaboració de les cartes ciutadanes, contingudes en la *Guia per a*

l'elaboració i publicació de cartes ciutadanes del Govern de les Illes Balears (vegeu-ne document annex), la qual pretén ser una eina metodològica que proporcioni suport i orientació pràctica a l'equip de treball i als diferents responsables durant tot el procés.

3. Les finalitats de la *Guia per a l'elaboració i publicació de cartes ciutadanes del Govern de les Illes Balears* són:
 - Facilitar la implantació del sistema de cartes ciutadanes a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
 - Proporcionar tota la informació rellevant de manera estructurada i la metodologia d'elaboració, seguiment, actualització i avaluació de les cartes ciutadanes.
 - Establir la coordinació i la coherència comunes a totes les cartes ciutadanes de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per adaptar els mateixos estàndards de contingut de la informació, estructura i imatge, així com per gestionar-les. Tot i això, atesa la pluralitat de serveis de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, no sempre la totalitat dels serveis podran adoptar els mateixos criteris; això exigeix les adaptacions i els ajustaments necessaris en cada cas.
4. La guia s'estructura d'acord amb les diferents fases que s'han de seguir per a la confecció d'una carta ciutadana, que van des de la definició del projecte i l'elaboració de la carta fins a l'actualització d'aquesta. Cada fase inclou una sèrie d'etapes que s'han de dur a terme. Per facilitar el treball, la majoria d'aquestes activitats s'acompanyen d'un document o d'una plantilla que s'ha dissenyat per facilitar i homogeneïtzar el procés d'elaboració de la carta.
5. La Direcció General de Participació i Transparència, competent en matèria de qualitat dels serveis, d'acord amb l'apartat 6.1 del Decret 37/2009 de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, ha d'emetre un informe previ favorable abans de l'aprovació del contingut de la carta per resolució del o de la titular de la conselleria competent per raó de la matèria a la qual estan adscrits els òrgans directors, ens o entitats afectats per la carta ciutadana, per comprovar que s'ha seguit el procediment previst en la guia.

Marratxí, 17 de novembre de 2015

El director general de Participació i
Transparència


Miquel Gallardo Esgleas

