



MEMÒRIA PER A LA REALITZACIÓ D'UN PROCÉS PARTICIPATIU PER AL DISSENY DE LES AVALUACIONS DE LA CARTA DE SERVEIS MUNICIPAL

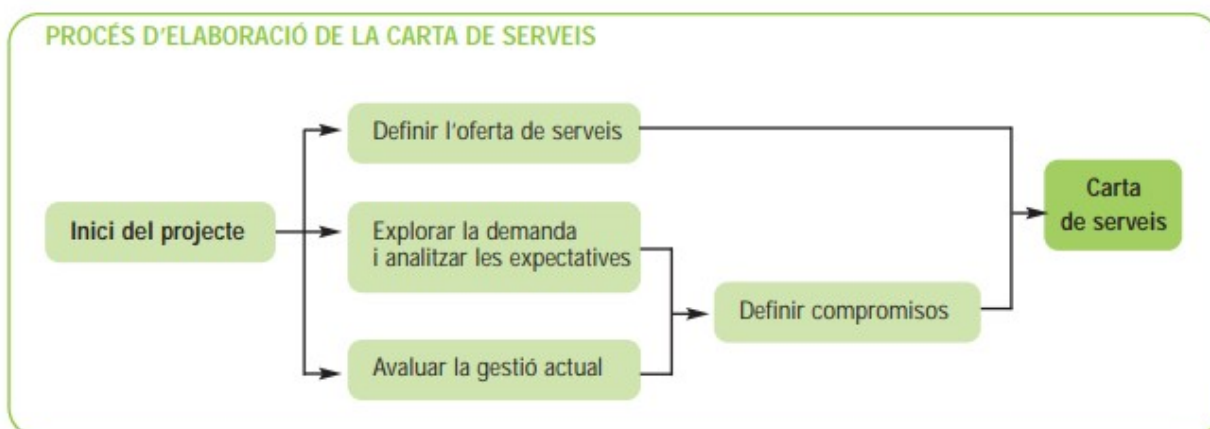
Antecedents i objectius

Les administracions públiques, en l'esforç per aconseguir els seus objectius i per adaptar la seva capacitat de resposta a les demandes i les expectatives de la ciutadania, han dissenyat diverses estratègies de millora basades en polítiques de qualitat. Un dels instruments per a la gestió de la qualitat centrat en el ciutadà i la seva satisfacció en la prestació dels serveis és la **carta de serveis**.

L'enfocament de les cartes de serveis que es vol assumir incideix en els aspectes següents:

- oferir informació entenedora dels serveis
- tenir en compte les expectatives dels ciutadans en el disseny dels serveis i permetre'ls de participar-hi
- gestionar els serveis de manera planificada sobre la base de processos d'aportació de valor
- fixar estàndards d'actuació; avaluar la gestió i la satisfacció dels usuaris a partir d'indicadors,
- desenvolupar de manera contínua accions de millora dels serveis a partir d'aquestes fonts d'informació.

En el procés d'elaboració de la carta de serveis de l'Ajuntament d'Anglès, s'han identificat fases en què caldrà incorporar la participació ciutadana:





Exploració de la demanda i anàlisi d'expectatives

Per regla general, els ciutadans, en la relació que mantenen amb les administracions públiques quan són clients d'un servei determinat, tenen unes expectatives que superen la capacitat de resposta de l'Administració.

En molts casos no es tracta d'una disposició de mitjans insuficient, sinó de dèficits de comunicació que provenen tant del contingut de la informació que reben els ciutadans com del desconeixement dels ciutadans respecte del nivell de prestació del servei que l'organització ofereix.

Per adaptar l'oferta de serveis a les expectatives canviants del públic i poder adequar la prestació dels serveis a les necessitats particulars dels diversos perfils és bàsic adoptar una actitud d'escolta i disposar de canals que incorporin la veu de la ciutadania.

En la mesura en què els destinataris dels serveis estan ben identificats, és una oportunitat contrastar-hi la idoneïtat del servei, sempre amb les finalitats de multiplicar la capacitat de resposta de l'Administració al servei d'una política pública determinada, de satisfer necessitats concretes i de maximitzar el benefici públic generat amb la intervenció de l'Administració.

En definitiva, amb la realització de l'estudi de la demanda i anàlisi de les expectatives s'aconsegueix:

- Definir i adequar el servei de la manera més aproximada i acurada a les necessitats i expectatives dels usuaris i de la ciutadania.
- Posar èmfasi en les dimensions o atributs del servei que són predictius d'un grau de satisfacció elevat.
- Objectivar les variables que incideixen en la valoració i la percepció de la qualitat del servei.

Determinar els factors de qualitat conjuntament amb la ciutadania

Els serveis que ofereix l'Administració han de respondre a les expectatives i necessitats dels usuaris i de la ciutadania en general.

Si en el seu disseny i la seva provisió es té en compte l'opinió dels ciutadans, la prestació serà més coherent i consistent. Fins i tot els serveis que no són favorables als ciutadans (sancions, vigilància d'activitats, etc.) s'han d'intentar dotar de factors de qualitat que es corresponguin amb les expectatives dels ciutadans i que els facin més fàcilment assumibles.

Ara bé, també s'han de tenir en compte les necessitats i expectatives de gestió de l'organització (polítiques corporatives, per exemple) i la disponibilitat de mitjans per produir el servei. Per tant, és





necessari realitzar un exercici d'anàlisi de requisits desitjables i possibles que donin resposta a les necessitats i expectatives de tots els actors implicats.

Per tant, a l'hora d'identificar els factors de qualitat d'un determinat servei, l'equip de treball no s'ha de basar únicament i exclusivament en els que són rellevants per a l'usuari, sinó que cal tenir en compte també el criteri de la unitat (o organització).

És molt probable que es detectin factors que, si bé són rellevants per a l'usuari, no són prioritaris –o viables– per a la unitat (per exemple, la gratuïtat pot ser un factor de qualitat important per a l'usuari però inviable per a l'organització), o a l'inrevés, elements que l'organització valora o prioritza potser que no suscitin l'interès de l'usuari (per exemple, els relacionats amb la responsabilitat social).

És important **tenir en compte aquests factors i saber trobar l'equilibri** per identificar els atributs o factors de qualitat del servei rellevants que han de ser la base per establir els compromisos que s'expressin en la carta de serveis.

Definició conjunta de l'avaluació i dels indicadors de qualitat

Caldrà dissenyar, amb la implicació de la ciutadania, quins seran els indicadors de qualitat dels serveis i el propi sistema d'avaluació dels mateixos.

Caldrà definir doncs:

- Llista dels indicadors que permetran comprovar el grau d'acompliment dels compromisos i la referència de l'espai web on es podrà seguir la seva evolució.
- Sistemes de recollida de l'opinió a través de qüestionaris i/o enquestes. S'hauria d'indicar si la ciutadania té accés als resultats d'aquests estudis i a l'anàlisi que en faci la unitat o l'òrgan prestador del servei.
- A més d'incorporar-hi la descripció del procediment per interposar una queixa o fer un suggeriment relacionat amb la prestació del servei, s'han d'identificar els mitjans de què disposa la ciutadania per fer-ho (bústia, telèfon, correu electrònic, etc.).
- Definir les dates d'actualització de la Carta de Serveis

Un indicador és una variable utilitzada per mostrar l'eficiència o l'eficàcia de la totalitat o d'una part d'un procés en relació amb un objectiu (en aquest cas, en relació amb els estàndards que s'hagin definit).

Els indicadors de gestió de les cartes de serveis permetran seguir el grau d'acompliment dels compromisos adquirits i avaluar el nivell de qualitat assolit. El manteniment de la carta de serveis ha





de ser permanent i ha de permetre mesurar el grau de realització dels compromisos i determinar les accions preventives i correctives que n'asseguren l'acompliment.

Característiques que han de tenir els indicadors:

- Fàcils d'entendre. Han de ser comprensibles per als gestors, però també per a les persones usuàries. Cal tenir en compte que en l'entorn de les administracions públiques s'utilitza de vegades una terminologia a la qual els usuaris no estan acostumats.
- Rellevants i estretament vinculats als objectius de la unitat. S'ha d'evitar seleccionar indicadors en funció de motivacions que no tenen a veure amb la seva importància (per exemple, disponibilitat de la informació). També han de ser rellevants per als usuaris del servei.
- Precisos, exactes i fiables. S'ha de garantir una recollida de dades correcta i una interpretació inequívoca i evitar confusions i la coexistència de maneres diferents de mesurar una variable.
- Relacionats amb el procés que es mesura.
- Han de servir com a elements d'avaluació i de correcció. Per tant, han de permetre la comparació al llarg del temps per comprovar els canvis que es produeixen en el servei, en la seva prestació, o en els resultats que es volen assolir.

Metodologia: fases del procés i calendari

Fases:

- I) Elaborar el Pla de comunicació vinculat al procés participatiu.
- II) Recopilar la informació que descriu l'oferta de serveis des de la perspectiva externa (adreçada a les persones usuàries dels serveis) i interna (adreçada a les persones gestores dels serveis).
- III) Realització de l'estudi de la demanda i anàlisi de les expectatives dels usuaris i de la ciutadania.
- IV) Determinar els factors de qualitat conjuntament amb la ciutadania.
- V) Definició conjunta amb la ciutadania del sistema d'avaluació dels serveis i dels indicadors de qualitat.

Eines previstes:

- Reunions i Tallers presencials
- Suport d'eines TIC innovadores en el procés (formularis online de recollida d'informació, anàlisi de dades de gestió amb eines de suport a la presa de decisió i indicadors gràfics).





- Sessions en el marc del Consell del Poble

Calendari:

Inici: Setembre 2018 – Fi: febrer 2019

Pressupost aproximat

Elaborar el Pla de comunicació del projecte	600,00
5 Sessions presencials per recopilar informació de la ciutadana	1250,00
Estudi de la demanda i anàlisi de les expectatives dels usuaris	1500,00
1 Sessió de factors de qualitat i avaluació dels serveis	600,00
Material de difusió dels resultats	550,00
SUMA	4500,00
IVA 21%.....	945,00
TOTAL	5445,00

