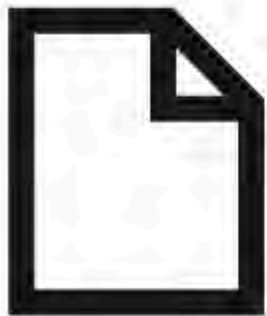




EAPC blog

Per què són útils les cartes de serveis?

🕒 23 d'octubre de 2018



carta de serveis

Article escrit per Daniel García Casado, representant de l'equip motor de 2017 de l'Escola per a l'elaboració de la carta de serveis de la Biblioteca

Les **cartes de serveis** són una eina de gestió eficaç en un doble sentit: per una banda,

suposen un repte per a la organització per poder respondre millor a les necessitats i expectatives de la ciutadania i, per l'altra permeten manifestar públicament la seva eficàcia i rendiment.

Els quatre principals **objectius** que persegueixen les cartes de servei són:

1. Garantir l'exercici dels drets de la ciutadania.
2. Explicitar els compromisos de qualitat a les persones usuàries de serveis públics.
3. Fixar expectatives i exigències de les persones usuàries respecte als serveis públics.
4. Estimular iniciatives de millora dels serveis.

Tanmateix, abans de l'entrada en vigor de la **LLEI 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, la voluntat de l'Administració de prestar uns serveis en determinades condicions no podia ser exigida legalment si, finalment, no es complien aquestes condicions.

Així, una de les principals novetats d'aquesta regulació es troba en el segon punt de l'article 59, que atorga **naturalesa reglamentària** a les cartes de serveis i, per tant, confereix la naturalesa de norma jurídica a aquestes.

Per aquesta raó, els estàndards de qualitat que s'estableixin a les cartes de serveis han de ser valors que la pròpia Administració pugui prestar en condicions habituals i de forma estable i continuada.

D'aquesta manera, l'any 2017, a l'EAPC, es va configurar un **Equip Motor** amb l'objectiu d'elaborar la carta de serveis de la nostra **Biblioteca**.

Aquest Equip va estar format per sis persones de diferents unitats, inclosa la persona responsable de la Biblioteca. Van ser necessàries set reunions de treball que van tenir una durada superior a les deu hores i finalment, l'Equip va elaborar una proposta de carta de serveis de la Biblioteca.

La **visió** de la Biblioteca és la de ser un centre de referència internacional en matèries com la gestió pública, el disseny i l'avaluació de polítiques públiques, l'organització administrativa, el dret administratiu i la funció pública així com de la recerca associada, estant sempre amatents a les noves matèries i tendències relacionades amb l'Administració pública. Així, l'elaboració de la carta de serveis és un pas en aquesta direcció.

A més, aquest projecte ens ha permès **assolir diverses fites de força utilitat** i que van més enllà de conèixer els principals serveis que presta la Biblioteca de l'EAPC. En aquest sentit, es podrien destacar aquestes cinc:

1. **Exploració de la demanda:** una de les primeres accions que es van dur a terme va ser la de preguntar als/les nostres usuaris/àries. Així, es va realitzar una enquesta adreçada tant al nostre alumnat, com al professorat i al personal de les administracions públiques. L'enquesta va servir per copsar les demandes i exigències dels/les usuaris/àries de la Biblioteca així com també per tenir una radiografia de com són els nostres clients. Escoltar a la ciutadania i integrar la seva

opinió és fonamental a l'hora de plantejar-se l'objectiu d'elaborar qualsevol carta de serveis.

2. **Avaluació de la gestió actual:** en el mateix període que es realitzava l'enquesta, es va avaluar la gestió actual dels serveis de la Biblioteca. Així, es van determinar els estàndards de qualitat que es volien assolir comparant-los amb els actuals nivells de prestació. Aquesta acció va permetre detectar aquelles àrees on calia posar més l'atenció.
3. **Acord de compromisos:** cadascun dels serveis definits a la carta porten associats els seus respectius compromisos. D'aquesta manera, l'Equip es va concentrar, en un primer moment, en els aspectes que les persones usuàries havien destacat com a més valuosos per satisfer les seves necessitats. Finalment, es van definir els indicadors relacionats amb aquests compromisos per a poder mesurar el seu acompliment.
4. **Aprenentatge d'una metodologia:** per a l'elaboració de cartes de serveis es requereix un mínim de coneixement tècnic. Cal saber què són, quines són les seves finalitats, quins són els apartats que s'han d'incloure, quines eines cal emprar, etc. D'aquesta manera, l'Equip Motor va seguir, en tot moment, la metodologia establerta a la [Guia per a l'elaboració de les cartes de serveis de la Generalitat de Catalunya](#).
5. **Establiment de propostes de millora:** el treball de l'Equip no es va quedar únicament en elaborar la carta sinó que va anar més enllà i arrel de l'exploració de la demanda i l'avaluació de la gestió es van proposar diverses accions de millora amb l'objectiu de millorar la qualitat en la prestació dels serveis de la Biblioteca.

En definitiva, l'elaboració d'una carta de serveis obliga a les organitzacions a fer una mirada en dins, a analitzar com s'estan fent les coses. A més, també les obliga a mirar cap enfora, preguntant i avaluant a la ciutadania que esperen i demanden sobre elles.