



Senyor/a,

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Així mateix, les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics.

El Ple de l'Ajuntament de Reus en data 12 de maig de 2017 aprovà la Carta de serveis dels Serveis de Biblioteca Pública i es publicà al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona núm. 143 de 25 de juliol de 2017.

L'esmentada carta preveu en el seu punt cinquè que aquesta serà revisada com a mínim cada 2 anys.

Prenent com a referència la data de publicació del text íntegre de la Carta de serveis dels Serveis de Biblioteca Pública al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona, us traslladem la necessitat de revisar el contingut de la carta de serveis indicada i, especialment, l'oportunitat de mantenir o no els compromisos incorporats a la Carta de Serveis actual.

En aquest sentit, us preguem que traslladeu a l'Assessoria Jurídica un informe valoratiu de la necessitat o conveniència d'iniciar un procés de revisió de l'esmentada carta de serveis. Aquest informe haurà d'incloure en tot cas, els extrems que seguidament es relacionen.

1. Anàlisi dels indicadors de compliment dels compromisos
2. Queixes i suggeriments rebuts, sobre la carta i/o arran del servei
3. Informació rellevant derivada de les enquestes de satisfacció.
4. Canvis en el servei i la seva gestió que facin necessària l'actualització de la carta de serveis



AJUNTAMENT DE REUS

5. Millores introduïdes en el servei arran de l'anàlisi dels indicadors de la carta de serveis, les enquestes, les queixes i els suggeriments rebuts per part del ciutadà.
6. Novetats normatives que incideixin en la normativa relacionada al punt 1.7 de la carta de serveis o que incideixin en la prestació del servei.

A partir d'aquestes dades i informacions, us preguem que justifiqueu si, al vostre criteri, s'hauria de promoure un procediment de revisió de la carta de serveis.

Reus, a la data que consta a la signatura electrònica.

La regidora delegada de l'Àrea de Participació, Bon Govern i Serveis Generals

MONTSERRAT FLORES JUANPERE