

# CARTA DE SERVEIS

# COMUNICACIÓ

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



## S'activa 'Santa Coloma' front a les violències maso-

Es una iniciativa innovadora, fruit del compromís en la prevenció i l'erradicació



Uns 60 establiments s'hi podran seguir adherint

# informa

l'Ajuntament 40 anys de FULL MUNICIPAL

31 de gener 2020

### El centre ambiental Ecometròpoli rep un 15% més de visites durant el 2019

Gairebé 18.500 persones van visitar el centre d'educació ambiental Ecometròpoli durant l'any 2019, un 15% més que el 2018, i un 38% més que el 2017. Les xifres són molt positives i denoten un augment del sector educatiu, i interès de la ciutadania, i també de la biodiversitat. La gran majoria de les visites, unes 15.000, van ser alumnes d'Educació Infantil, Primària i Secundària.



### Més de mil persones en atur es beneficiaran enguany del projecte 'Treball als barris'

Més d'un miler de persones en situació d'atur es beneficiaran enguany de la 13a convocatòria del projecte 'Treball als barris', que posa en marxa l'Ajuntament, a través de l'empresa municipal Grameimpuls. El programa està adreçat a la millora social, econòmica i urbana dels barris centrals i els de la Serra d'en Mena. Afavorirà la formació, millorarà l'ocupabilitat i impulsarà el creixement econòmic sostenible en són els principals objectius.



## Es desplega a Can Mariner el projecte 'A-porta per lluitar contra la pobresa energètica del veïn'

Durant el 2020, es visitaran un miler de llars per detectar situacions de vulnerabilitat i ajudar els veïns i les veïnes

L'objectiu és donar consells que facilitin millorar la qualitat de vida de les persones més vulnerables



rat i la bona entesa entre l'Ajuntament de Barcelona i l'Obra Social 'la Caixa' financen el projecte. La gestió l'ha assumit l'Ajuntament a la CONFAVC i a l'empresa peractiva iesMed, SCEL (Innovació Social en la Mediterrània Social Europeà Limitada).

TIUS PAMENT

# informa

l'Ajuntament 40 anys de FULL MUNICIPAL

### Obertes les inscripcions per a les rutes nocturnes per la ciutat

Les persones interessades a participar a la ruta turística nocturna «Santa Coloma com mai l'has vist» ja poden inscriure-s'hi. L'activitat, gratuïta i adreçada a tot tipus de públic, es realitzarà els dies 18 i 19 de març, i permetrà visitar diferents espais de la ciutat de la mà del personatge Pascali i dels seus acompanyants. La ruta té una durada de dos hores i quart.



L'amic re 21 de feb Presentant obtindràs u i l'entrada

## La disbauxa del Carnaval pren el p als carrers de la ciutat aquest cap

Més d'una trentena de comparses d'entitats i col·lectius locals participaran aquest dissabte a la Gran Rua

La festivitat del Carnes als mercats i a 49 est

Aquest cap de setmana, la ciutat es bolcarà novament amb la celebració de la popular festa del Carnaval. Demà dissabte, la Gran Rua tornarà a demostrar el seu poder de convocatòria: un total de 33 comparses i gairebé 2.500 figurants ompliran els principals carrers de la ciutat de música, ball i disfresses de tota mena. La festa també es viurà als mercats i a 49



Santa Coloma de Gramenet

- Col·leg
- Ampa
- Torre f
- AAVV
- Caste

# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Canals de Participació.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>11</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Servei de Comunicació
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Gerència
<b>Equip responsable</b>	Adoración Morillo González, cap del Servei de Comunicació Fernando Hernández Baena, gerent
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 07.00 a 15.00 h Virtual i telefònic permanent
<b>Telèfon</b>	Comunicació: 934 624 013 Extensió: 4013
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/comunicacio/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/comunicacio/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:premsa.comunicacio@gramenet.cat">premsa.comunicacio@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i valors

El Servei de Comunicació té la finalitat de mantenir informada la ciutadania de la gestió municipal, afavorint el coneixement de la pròpia ciutat i dels col·lectius o persones que hi destaquin per la seva aportació a la comunitat, a la relació veïnal i al progrés de la ciutat.

Els valors principals del Servei de Comunicació són la qualitat dels continguts, tant periodístics com gràfics, la professionalitat, el foment de la participació, el coneixement i l'estima per la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

## 3. Serveis

### 1.1. Butlletí municipal "L'Ajuntament Informa"

Aquest mitjà va néixer el 15 de juny de 1979 amb la finalitat d'apropar la informació de la gestió municipal a la ciutadania. Va ser el primer butlletí editat per un ajuntament espanyol després de les primeres eleccions municipals democràtiques d'abril de 1979. Ha rebut el premi Arrell (1992) al millor butlletí municipal de Catalunya. Es publica en suport digital al web i es distribueix en paper pels equipaments municipals i establiments de la ciutat.

L'elaboració del butlletí municipal setmanal comporta les següents tasques:

- Redacció i adaptació de les informacions rebudes.

- Disseny de la informació per adaptar-la a l'espai o secció corresponent.
- Impressió i distribució.

Destinatari/àries: Entitats, associacions, col·lectius, institucions i ciutadania

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic [premsa.comunicacio@gramenet.cat](mailto:premsa.comunicacio@gramenet.cat), del telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei.

## 1.2. Impremta municipal

Reproducció gràfica de documents de diferent format i finalitat (cartells, fulletons, papereria d'oficina, etc...)

Destinatari/àries: Serveis, departaments, empreses municipals, col·lectius, associacions, entitats ciutadanes a través dels mateixos serveis i departaments municipals.

Com sol·licitar el servei: Al correu electrònic [premsa.comunicacio@gramenet.cat](mailto:premsa.comunicacio@gramenet.cat), al número de telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei a l'Ajuntament.

## 1.3. Recull de premsa

Elaboració d'un resum de notícies de la premsa diària per donar-les a conèixer internament als membres de la corporació i als diferents departaments, serveis i empreses vinculades a l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Membres de la corporació municipal, serveis, departaments, empreses municipals i plantilla de treballadors i treballadores de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: Directament al Servei de Comunicació.

## 1.4. Publicitat municipal a la via pública

Gestió i control de la informació i la publicitat municipal instal·lada a la via pública, en diferents suports.

Destinatari/àries: Serveis, departaments i empreses municipals

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic, telèfon o personalment a les dependències del Servei de Comunicació.

### **1.5. Publicitat institucional**

Creació, disseny de campanyes informatives i de publicitat institucional, redacció, producció gràfica de continguts i gestió de la distribució.

Destinatari/àries: Serveis, departaments i empreses municipals.

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic, telèfon o personalment a les dependències del Servei de Comunicació.

### **1.6. Elaboració de continguts informatius**

Redacció periodística de notícies, notes de premsa, bans, anuncis, avisos, cartells, fulletons i altres productes que es necessitin per comunicar o fer arribar informació de l'Ajuntament a la ciutadania.

Destinatari/àries: Membres de la corporació municipal, serveis, departaments i empreses municipals.

Com sol·licitar el servei: A través dels mitjans de comunicació interns, directament al Servei de Comunicació.

### **1.7. Produccions audiovisuals**

Gestió, elaboració de continguts i seguiment de la producció de vídeos i altres productes de difusió audiovisuals destinats a la difusió d'informació municipal o d'activitats d'interès per a la ciutadania.

Destinatari/àries: Membres de la corporació municipal, serveis, departaments i empreses municipals.

Com sol·licitar el servei: A través dels mitjans de comunicació interns, directament al Servei de Comunicació.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 30 entrevistes anuals als membres de la Corporació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu de 6 entrevistes anuals.</li> <li>▪ Incrementat l'objectiu anual a més de 30 entrevistes anuals al Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	40	*	*
2	<p><b>Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 50 vídeos anuals sobre la gestió i actualitat municipal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu de 15 vídeos anuals.</li> <li>▪ Incrementat l'objectiu anual a més de 50 vídeos anuals al Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	81	*	*
3	<p><b>Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	No	*	*
4	<p><b>Enviament de notes informatives als mitjans de comunicació amb un objectiu anual com a mínim de 20.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			*
5	<p><b>Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			*
6	<p><b>Editar més de 400 treballs a l'impremta municipal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			*

Complert
Incomplert
No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.



Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar casos semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de Participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça de la cap del Servei [morilloga@gramenet.cat](mailto:morilloga@gramenet.cat)
- Opinions a través de les xarxes socials.

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Llei 7/2010, de 31 de març, General de la Comunicació Audiovisual.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania, davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art.13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1. Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- A rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A participar en les programacions establertes sempre que així estigui previst.
- A ser tractats amb respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

### 9.2. Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Mantenir el comportament cívic en el desenvolupament de les activitats.
- Proposar suggeriments de millora de les programacions establertes o de la planificació.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Comunicació serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions		
Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives

1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**