

CARTA DE SERVICIOS

GABINETE DE ALCALDIA

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Índice

1. Identificación	4
2. Misión y valores	4
3. Servicios	5
4. Compromisos de calidad	7
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	9
6. Canales de Participación	9
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	10
8. Normativa	10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	11

1. Identificación

Nombre del servicio	Gabinete de Alcaldía
Adscripción dentro del organigrama	Alcaldía
Equipo responsable	Goyi Salgado Hernández, coordinadora del Gabinete de Alcaldía Fernando Hernández Baena, gerente
Horario (presencial / virtual)	El horario de atención al público del Gabinete de Alcaldía es el siguiente: Lunes, martes y jueves: de 9 a 14 y de 16.30 a 19 horas Miércoles y viernes: de 9 a 14 horas. La Coordinadora del Gabinete tiene una presencia permanente por si se produce una urgencia o necesidades fuera de este horario.
Teléfono	934 624 003 i 934 624 056
Web / dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/lalcaldessa alcaldia@gramenet.cat bodes@gramenet.cat (exclusivo para información de bodas)

2. Misión y valores

La misión del Gabinete de Alcaldía es la gestión de la oficina del alcalde/de la alcaldesa, así como establecer los criterios de uso y aplicación de los símbolos institucionales, las normas de protocolo, premios y distinciones en los actos oficiales y a las festividades y eventos de notoriedad para la ciudad de Santa Coloma de Gramenet. Además de organizar la agenda del alcalde/de la alcaldesa, se coordinan las agendas de actos institucionales del resto de áreas que precisen o de la presencia del alcalde/de la alcaldesa o de un servicio de protocolo institucional.

Los valores son el servicio público, la proximidad, la efectividad y otros principios de buen gobierno como la transparencia y la coordinación.

3. Servicios

3.1 Gestión de la agenda y de la correspondencia del alcalde/de la alcaldesa

Comprobar diariamente el estado y disponibilidad de la agenda, así como la gestión correspondiente de las reuniones y actos a los que deba de asistir. Control de la entrada de la correspondencia dirigida al alcalde/a la alcaldesa y redistribución a las regidurías o servicios. Actualización diaria de la agenda web del alcalde/de la alcaldesa.

3.2 Solicitudes de reuniones

Atender a la ciudadanía, las entidades, los organismos, las instituciones y las empresas que soliciten una reunión con el alcalde/la alcaldesa o formulen una solicitud, petición o consulta, mediante todos los canales disponibles: presencial, telefónico, correo electrónico, correo postal, whatsapp, twitter o facebook.

Gestionar la agenda y temas de especial transcendencia con la Dirección de Servicios de la Alcaldía.

Destinatarios/as:	Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales.
Cómo solicitar el servicio:	Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet De lunes a jueves de 9 a 14 horas y de 16.30 a 19 horas y viernes de 9 a 14 horas Teléfono 934 624 003 alcaldia@gramenet.cat

3.3 Actos institucionales

Preparar, organizar y desarrollar los actos institucionales organizados directamente por el Ayuntamiento (Diada Nacional de Cataluña, Premios Ciudad de Santa Coloma, pregón y recepción de entidades a la Fiesta Mayor de Verano, inauguración de equipamientos y jornadas ciudadanas, bodas civiles y celebración de Bodas de Oro).

Dar soporte protocolario a los actos, eventos y festividades que tienen lugar en el municipio o a los que requieren de la presencia de representantes de la corporación.

Destinatarios/as:	Cualquier ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, entidades ciudadanas o colectivos no formales
-------------------	---

Cómo solicitar el servicio: Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
De lunes a jueves de 9 a 14 horas y de 16.30 a 19 horas y viernes de 9 a 14 horas
Teléfono 934 624 003
alcaldia@gramenet.cat

3.4 Bodas Civiles

El Gabinete de Alcaldía se encarga de gestionar, programar y organizar las bodas civiles oficiadas por la Alcaldía o regidurías delegadas. Así mismo, prepara la ceremonia, así como también facilita toda la información necesaria a las parejas que lo soliciten. Además, prepara el expediente administrativo y el desarrollo del acto.

El procedimiento es el siguiente:

1. Las parejas han de dirigirse al Registro Civil y solicitar un expediente de matrimonio que requerirá de la presentación de la documentación necesaria y la correspondiente tramitación del Registro Civil ubicado en los Juzgados de Santa Coloma de Gramenet (paseo de la Salzereda, 15). Sobre este trámite se informa a las parejas desde el Gabinete de Alcaldía complementando la información del Registro Civil.
2. Las parejas que deseen contraer matrimonio, pueden llamar por teléfono al Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento y reservar, en función de la disponibilidad, la fecha y la hora para la celebración de la boda, después de ir al Registro Civil.
3. Por último, la pareja deberá de llamar previamente para concretar la cita previa para entregar el expediente emitido por el Registro Civil al Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, así como las fotocopias de los DNI, NIE o pasaporte de los cónyuges y de los testigos.

Destinatarios/as: Cualquier persona mayor de edad.
Los menores de 18 años deben de obtener, previamente, el permiso del Registro Civil.

Cómo solicitar el servicio: Gabinete de Alcaldía del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
En horario presencial: lunes, martes y jueves de 9 a 14 horas y de 16.30 a 19 horas y miércoles y viernes de 9 a 14 horas.
Teléfono 934 624 056
bodes@gramenet.cat
Documentación necesaria:
▪Expediente de matrimonio acreditativo de la posibilidad de contraer matrimonio civil, que emite el Registro Civil ubicado en los Juzgados de Santa Coloma de Gramenet (paseo de la Salzereda, 15).
▪Fotocopia de los DNI, NIE o pasaporte de la pareja.

- Fotocopia de los DNI, NIE o pasaporte de los testigos (han de ser, como mínimo, dos personas mayores de 18 años).

3.5 Gestionar los símbolos y distinciones municipales, el material protocolario, los obsequios institucionales y el Libro de Honor del Ayuntamiento

- Coordinar el buen funcionamiento del sistema de banderas del edificio consistorial en situaciones excepcionales (duelo oficial, conmemoraciones de días internacionales y otros).
- Gestión de los expedientes de distinciones oficiales municipales.
- Gestión de la disponibilidad del material protocolario destinado a cualquier visitante ilustre, ciudadano o ciudadana, institución pública o privada, así como entidades ciudadanas galardonadas o recibidas oficialmente en la Alcaldía.
- Gestión y custodia del Libro de Honor del Ayuntamiento.

3.6 Preguntas i Ruegos de los Grupos Municipales al Pleno Municipal

Gestión, tramitación y control de las preguntas y ruegos que realicen los/las miembros de los diferentes Grupos Municipales al Pleno Municipal sobre la gestión de la acción de gobierno.

Destinatarios/as: Miembros de los diferentes Grupos municipales

Cómo solicitar el servicio: Comunicación interna a la Secretaria General

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Dar respuesta al 85% de las peticiones recibidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea 3. Calidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno el 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018. 	100%			
2	<p>Asegurar el funcionamiento óptimo de la agenda del alcalde/de la alcaldesa, y la buena gestión de las reuniones y actos a los que ha de asistir, con un número máximo de 12 incidencias atribuibles al</p>	0	0	*	*

	<p>Gabinete.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea 3. Calidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 				
3	<p>Mantener actualizada la agenda del alcalde/de la alcaldesa a la web municipal, con un máximo de 12 incidencias anuales atribuidas al Gabinete.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	0	0	*	*
4	<p>Atender y responder a la ciudadanía que se dirige a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, como mínimo en el 95 % de las peticiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 	100%	100%	*	
5	<p>Atender y responder a la ciudadanía que se dirige a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, con un grado de satisfacción como mínimo de 7.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado para el año 2020 en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 				*
6	<p>Asegurar el buen funcionamiento de los actos institucionales, con un máximo de 12 quejas de las personas participantes o requerimientos de la dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 	0	1	*	*
7	<p>Dar respuesta favorable como mínimo al 75% de las peticiones de boda, respetando las fechas solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 	90%	98%	*	*
8	<p>Ofrecer fechas alternativas favorables de boda, como mínimo en el 90% de los casos, cuando las fechas solicitadas están ocupadas y no se pueden otorgar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	95%	100%	*	*
9	<p>Responder las preguntas y ruegos realizadas por los Grupos Municipales al Pleno Municipal, como</p>	100%	100%	*	*

	<p>mínimo en un 80 % de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016 				
--	---	--	--	--	--

Completo
 Incompleto
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Quando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que den lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de Participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de los ciudadanos y las ciudadanas pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El Buzón de Quejas y Sugerencias para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también vía presencial dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal. <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Reglamento Orgánico Municipal
- Reglamento municipal de Participación ciudadana y Gobierno Abierto, del 2 de abril de 2015

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Derecho de acceso a la información pública
- Derecho a una información pública veraz, objetiva y actualizada.
- Derecho a disponer de un espacio web con información accesible y comprensible, ordenada con criterios temáticos y cronológicos.
- Derecho a presentar propuestas y sugerencias.
- Derecho a una buena administración municipal
- Derecho a unos servicios públicos de calidad

9.2 Responsabilidades

- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.

- Las personas físicas podrán escoger en todo momento como se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, excepto que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la coordinador/a del Gabinete de Alcaldía será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminación de correos personales -Actualización de cargos responsables -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOP 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**