

# **CARTA DE SERVEIS**

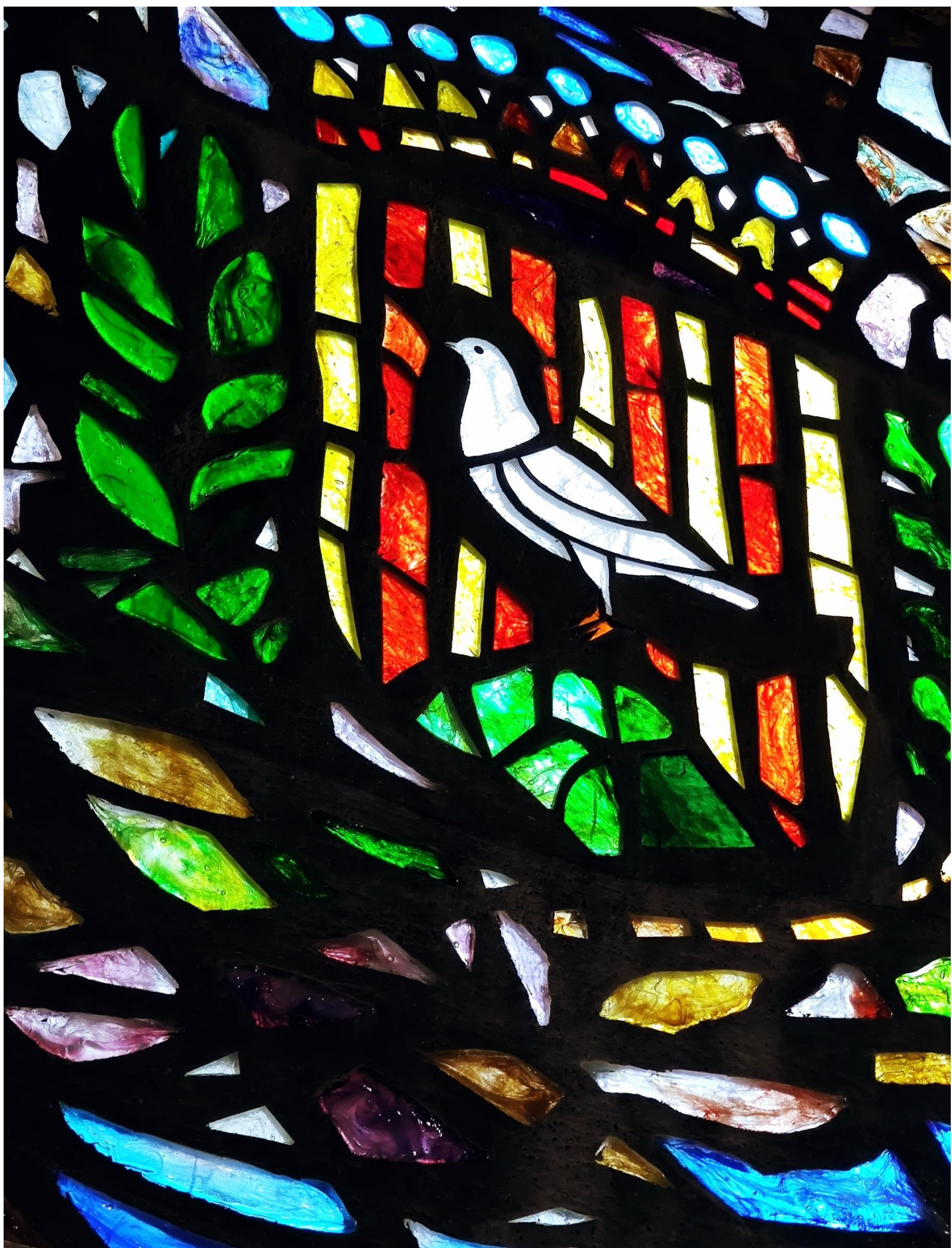
# **GABINET D'ALCALDIA**

**2023**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Identificació .....                                                           | 5  |
| 2. Missió i valors .....                                                         | 5  |
| 3. Serveis .....                                                                 | 6  |
| 4. Compromisos de qualitat .....                                                 | 8  |
| 5. Compensacions en cas d'incompliment.....                                      | 10 |
| 6. Canals de Participació.....                                                   | 10 |
| 7. Presentació de queixes de queixes, suggeriments, consultes i agraïments ..... | 10 |
| 8. Normativa .....                                                               | 11 |
| 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....                                | 11 |
| 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....              | 12 |



## 1. Identificació

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom del servei</b>                | Gabinet d'Alcaldia                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Adscripció dins l'organigrama</b> | Alcaldia                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Equip responsable</b>             | Goyi Salgado Hernández, coordinadora del Gabinet d'Alcaldia<br><br>Fernando Hernández Baena, gerent                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Horari (presencial / virtual)</b> | L'horari d'atenció al públic del Gabinet d'Alcaldia és el següent:<br>Dilluns, dimarts i dijous: de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores<br>Dimecres i divendres: de 9 a 14 hores.<br>La Coordinadora del Gabinet té una presència permanent per si es produeix una urgència o necessitats fora d'aquest d'horari.         |
| <b>Telèfon</b>                       | 934 624 003 i 934 624 056                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Web / adreça electrònica</b>      | <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/lalcaldessa">https://www.gramenet.cat/ajuntament/organitzacio/lalcaldessa</a><br><a href="mailto:alcaldia@gramenet.cat">alcaldia@gramenet.cat</a><br><a href="mailto:bodes@gramenet.cat">bodes@gramenet.cat</a> (exclusiu per a informació de casaments) |

## 2. Missió i valors

La missió del Gabinet d'Alcaldia és la gestió de l'oficina de l'alcalde/ssa, així com establir els criteris d'ús i aplicació dels símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials i a les festivitats i esdeveniments de notorietat per a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet. A més d'organitzar l'agenda de l'alcalde/ssa, es coordinen les agendes d'actes institucionals de la resta d'àrees que precisen o de la presència de l'alcalde/ssa o d'un servei de protocol institucional.

Els valors són el servei públic, la proximitat, l'efectivitat i altres principis de bon govern com la transparència i la coordinació.

### 3. Serveis

#### 3.1 Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'alcalde/ssa

Comprovar diàriament l'estat i disponibilitat de l'agenda, així com la gestió corresponent de les reunions i actes als quals hagi d'assistir. Control de l'entrada de la correspondència dirigida a l'alcalde/ssa i redistribució a les regidories o serveis. Actualització diària de l'agenda web de l'alcalde/ssa.

#### 3.2 Sol·licituds de reunions

Atendre la ciutadania, les entitats, els organismes, les institucions i les empreses que sol·liciten una reunió amb l'alcalde/ssa o formulen una sol·licitud, petició o consulta, mitjançant tots els canals disponibles: presencial, telefònic, correu electrònic, correu postal, whatsapp, twitter o facebook.

Gestionar l'agenda i temes d'especial transcendència amb la Direcció de Serveis de l'Alcaldia.

|                            |                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari/àries:         | Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.                                                                                                 |
| Com sol·licitar el servei: | Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet<br>De dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16.30 a 19 hores i<br>Divendres de 9 a 14 hores<br>Telèfon 934 624 003<br>alcaldia@gramenet.cat |

#### 3.3 Actes institucionals

Preparar, organitzar i desenvolupar els actes institucionals organitzats directament per l'Ajuntament (Diada Nacional de Catalunya, Premis Ciutat de Santa Coloma, Pregó i Recepció d'Entitats a la Festa Major d'Estiu, Inauguració d'equipaments i Jornades Ciutadanes, Casaments civils i Celebració de les Noces d'Or).

Donar suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi o a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.

|                    |                                                                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Destinatari/àries: | Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Com sol·licitar el servei: Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet  
De dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16.30 a 19 hores i divendres de 9 a 14 hores  
Telèfon 934 624 003  
alcaldia@gramenet.cat

### 3.4 Casaments Civils

El Gabinet d'Alcaldia s'encarrega de gestionar, programar i organitzar els casaments oficials per l'alcaldia o regidories delegades. Així mateix, fa la preparació de la cerimònia, així com també facilita tota la informació necessària a les parelles que ho sol·liciten. A més, prepara l'expedient administratiu i el desenvolupament de l'acte.

El procediment és el següent:

1. Les parelles han d'adreçar-se al Registre Civil i sol·licitar un expedient de matrimoni que requerirà de la presentació de la documentació necessària i la corresponent tramitació del Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzereda, 15). Sobre aquest tràmit s'informa a les parelles des del Gabinet d'Alcaldia complementant la informació del Registre Civil.
2. Les parelles que desitgin contreure matrimoni, poden trucar per telèfon al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament i reservar, en funció de la disponibilitat, la data i l'hora per a la celebració del casament, després d'anar al Registre Civil.
3. Per últim, la parella haurà de trucar prèviament per concretar la cita prèvia per lliurar l'expedient emès pel Registre Civil al Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, així com les fotocòpies dels DNI, NIE o Passaport dels cònjuges i dels testimonis.

Destinatari/àries: Qualsevol persona major d'edat.  
Els menors de 18 anys han d'obtenir, prèviament, el permís del Registre Civil.

Com sol·licitar el servei: Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet  
En horari presencial: dilluns, dimarts i dijous de 9 a 14 i de 16.30 a 19 hores i dimecres i divendres de 9 a 14 hores.  
Telèfon 934 624 056  
bodes@gramenet.cat  
Documentació necessària:  
▪Expedient de matrimoni acreditatiu de la possibilitat de contreure matrimoni civil, que emet el Registre Civil ubicat als Jutjats de Santa Coloma de Gramenet (Passeig de la Salzereda, 15).  
▪Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport de la parella.

- Fotocòpia dels DNI, NIE o Passaport dels testimonis (han de ser, com a mínim, dues persones majors de 18 anys).

### 3.5 Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'Honor de l'Ajuntament

- Coordinar el bon funcionament del sistema de banderes de l'edifici consistorial en situacions excepcionals (dol oficial, commemoracions de dies internacionals i altres).
- Gestió dels expedients de distincions oficials municipals.
- Gestió de la disponibilitat del material protocol·lari destinat a qualsevol visitant il·lustre, ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, així com entitats ciutadanes guardonades o rebudes oficialment a l'Alcaldia.
- Gestió i custòdia del Llibre d'Honor de l'Ajuntament.

### 3.6 Preguntes i Precs dels Grups Municipals al Ple Municipal

Gestió, tramitació i control de les preguntes i precs que realitzen els membres dels diferents Grups Municipals al Ple Municipal sobre la gestió de l'acció de govern.

|                            |                                             |
|----------------------------|---------------------------------------------|
| Destinatari/àries:         | Membres dels diferents Grups municipals     |
| Com sol·licitar el servei: | Comunicació interna a la Secretaria General |

## 4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | <b>Donar resposta al 85% de les peticions rebudes.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia 3. Qualitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple el 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.</li> </ul>                                                                                     |
| 2                       | <b>Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeessa, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia 3. Qualitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul> |
| 3                       | <b>Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldeessa al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.</b>                                                                                                                                                                                                                     |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4 | <p><b>Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, com a mínim en el 95 % de les peticions.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul> |
| 5 | <p><b>Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>                              |
| 6 | <p><b>Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> </ul>                                                                                        |
| 7 | <p><b>Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 8 | <p><b>Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>                                                                                             |
| 9 | <p><b>Respondre les preguntes i precs realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> </ul>                                                                                                                                 |

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

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 duran a terme per evitar la seva repetició.
- 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
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## **7. Presentació de queixes 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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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**

- Reglament Orgànic Municipal
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

### **9.1 Drets**

- Dret d'accés a la informació pública
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració municipal
- Dret a uns serveis públics de qualitat

### **9.2 Responsabilitats**

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

## 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 coordinador/a del Gabinet d'Alcaldia 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 |
| 1a Fase   | Ple 28/11/2016<br>BOPB 23/12/2016<br>DOGC 23/12/2016 | BOPB 30/11/2017      |

| Actualitzacions |                   |                                                     |                                   |
|-----------------|-------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                 | Canvis introduïts | Aprovacions inicials                                | Aprovacions definitives           |
| 1               | Apartat número 10 | Ple 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019 |



|   |                                                                                                       |                                                      |                                  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 2 | -Eliminació de correus personals<br>-Actualització de càrrecs responsables<br>-Revisió de compromisos | Ple 26/11/ 2019<br>BOPB 4/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020<br>BOP 14/02/2020 |
|   | Propera actualització: segon semestre de 2020                                                         |                                                      |                                  |

| Retiment de comptes |                |                     |                     |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| 2017                | 2018           | 2019                | 2020                |
| Ple 03/04/2018      | Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |

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