

CARTA DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ

El Servei de Comunicació és l'encarregat d'elaborar i gestionar la informació municipal, de coordinar la relació de l'Ajuntament amb els mitjans de comunicació i d'impulsar accions comunicatives institucionals (campanyes, butlletí, producció de vídeos i altres productes de difusió).

1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Comunicació
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia
Equip responsable	Adoración Morillo González, cap del Servei de Comunicació morilloga@gramenet.cat
Adreça	Carles Mestres March, Director de Serveis d'Alcaldia mestresmc@gramenet.cat Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 07.00 a 15.00 h Virtual i telefònic permanent
Telèfon	Comunicació: 934 624 013 Extensió: 4013
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/comunicacio/
Adreça electrònica	premsa.comunicacio@gramenet.cat

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 destaquen 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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1. 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, del telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei.

3.2. 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, al número de telèfon 934 624 013 o personalment a les dependències del Servei a l’Ajuntament.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Treballar per la projecció de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet als mitjans de comunicació.	Nombre d'entrevistes realitzades a membres de la corporació municipal per mitjans de comunicació.	≥6 anuals
Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament.	Nombre de vídeos realitzats sobre la gestió i l'actualitat municipal i control de les visualitzacions de cada producte.	≥15
Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal.	Creació de bústies o punts de recollida del butlletí municipal i altres impresos: Sí / No	Sí

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

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 situacions 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. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei

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
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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.
- 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 <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 específica del Servei

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

9. Drets i deures 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:

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.

Deures

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.



- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Adoración Morillo González , la cap de Servei.