

CARTA DE SERVEIS D'INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

El Departament d'Informació digital, redacció i documentació és responsable de la gestió i manteniment dels continguts informatius del web municipal, de l'adequada publicació dels tràmits en línia i d'altres continguts administratius al web. A més, manté i gestiona la reputació digital i presència institucional a les xarxes socials. També, coordina i dona suport a la implantació de noves plataformes digitals.

1. Identificació

Nom del servei	Informació Digital, Redacció i Documentació
Adscripció dins l'organigrama	Direcció d'Alcaldia
Equip responsable	Carlos Rodríguez Pérez, cap de Departament d'Informació Digital rodriguezpc@gramenet.cat. Carles Mestres March, director de Serveis d'Alcaldia mestremc@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial: De 9 a 14 h
Telèfon / fax	934 624 000 extensió 3008
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat suportweb@gramenet.cat

2. Missió i valors

Des del Departament es gestiona la web i xarxes socials per oferir canals d'informació i comunicació a la ciutadania colomenca.

Els valors propugnats són la qualitat de la informació local, la innovació tecnològica, la transparència, la participació i l'escolta activa.

3.Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

3.1 Web municipal

La gestió de la informació i continguts del web municipal comporta les tasques següents:

- Gestió i disseny de les planes web, en coordinació amb el Departament de Sistemes.
- Suport i orientació als Serveis Municipals sobre els seus continguts al web.
- Formació sobre el gestor de continguts (CMS) Typo3 a demanda dels Serveis.
- Gestió i manteniment de l'eina d'anàlisi i estadística del web.

Destinatari/s/àries Ciutadania

Com sol·licitar el servei A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

3.2 Xarxes socials

El Departament és responsable de la gestió de les xarxes socials de caràcter institucional a través de les tasques següents:

- Gestió de la presència de l'Ajuntament a les xarxes socials.
- Cobertura en xarxes socials dels principals esdeveniments desenvolupats per l'Ajuntament, en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.
- Gestió de la reputació digital a les xarxes socials.
- Suport i orientació als Departaments municipals sobre la seva presència a les xarxes socials.
- Detecció i atenció de les demandes de la ciutadania a través de les xarxes socials, transmissió de les peticions als departaments corresponents i retorn de les respostes a les persones demandants.
- Llistat xarxes socials.

La presència de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i dels diferents departaments es concreta en:

Twitter

@scgramenet – Compte genèric de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

@grametur – Compte de Turisme.

@GRAMECOMERC – Compte del Departament de Comerç i Mercats destinat a la promoció i dinamització comercial.

@grameimpuls – Compte de l'empresa municipal Grameimpuls.

@XARXAVALORS_SC – Compte de la Xarxa de Transmissió de Valors Positius per millorar la convivència.

@CIRDSC – Compte del Centre d'Informació i Recursos per a les Dones.

@ecometropoli – Compte del centre Ecometropoli.

@bibsinguerlín – Compte de la Biblioteca de Singuerlín.

@bibstacoloma – Compte de les biblioteques de Santa Coloma.
@BibFondo – Compte de la Biblioteca del Fondo.
@EBM_LaCigonya – Compte de l’Escola bressol municipal.
@EBM_LaMaduixa – Compte de l’Escola bressol municipal.
@rellotgexxi – Compte del Centre de recursos infantils i juvenils.
@mas_fonollar - Compte del Centre de recursos infantils i juvenils (Inoperatiu de de 2012).
@VinyadenSabater - Compte de la Vinya.

Facebook

<https://www.facebook.com/PasionPorSantako> - Pasión por Santako. Pàgina genèrica de promoció de l’activitat municipal.
<https://www.facebook.com/SantaColomaAlCor> - Santa Coloma al Cor. Pàgina creada arran de la campanya Santa Coloma al Cor.
<https://www.facebook.com/museu.torre.balldivina> - Pàgina del Museu Municipal Torre Balldovina.
<https://www.facebook.com/auditori.can.roig.i.torres> - Pàgina de l’Auditori de Música Can Roig i Torres.
<https://www.facebook.com/cooperacioAgoraJove> - Pàgina de l’Espai per la Pau i la Cooperació Àgora.
<https://www.facebook.com/TeatreSagarraSC> - Pàgina del Teatre Sagarra.
<https://www.facebook.com/xarxavalors.santacoloma> Pàgina del servei.
<https://www.facebook.com/ecometropoli> - Pàgina del Centre de la Natura Ecomotròpoli.
<https://www.facebook.com/GrameComerc> Pàgina del Departament de Comerç.
<https://www.facebook.com/CanSistereSC> - Pàgina del Centre d’Art Contemporani Can Sisteré.
<https://www.facebook.com/MasFonollar> - Pàgina del Centre de Recursos per a Joves Mas Fonollar.
<https://www.facebook.com/pages/Rellotge-XXI/186641088033301> - Pàgina del Centre de Recursos Infantils i Juvenils Rellotge XXI.
<https://www.facebook.com/bibliosinguerlin> - Pàgina de la Biblioteca Singuerlín-Salvador Cabré.
<https://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag> - Pàgina de la Biblioteca Central.
<https://www.facebook.com/CanPeixauet> - Pàgina de la Biblioteca Can Peixauet.
<https://www.facebook.com/cird.santacolomagramene> - Perfil del Centre d’Informació i Recursos per a Dones.
<https://www.facebook.com/CanRoigiTorres/> Perfil de l’ Escola Municipal de Música Can Roig i Torres.
<https://www.facebook.com/gramenetturisme/> Perfil de Turisme.
<https://www.facebook.com/grameimpuls.cat/> Perfil de l’empresa municipal Grameimpuls.
<https://www.facebook.com/grameimpulsjove/> “ (Inoperatiu des de maig de 2015).
<https://www.facebook.com/VinyadenSabater/> Perfil de la Vinya d’en Sabater.
<https://www.facebook.com/esportdesantacoloma/> Perfil del Servei Municipal d’Esports.
<https://www.facebook.com/punt.delvoluntariat/> Perfil del Punt del Voluntariat.
<https://www.facebook.com/centrescivicsantacoloma/> Perfil dels Centres Cívics.

Altres

YouTube: <http://www.youtube.com/canalgramenet> Canal per a la publicació dels vídeos de l'Ajuntament.

Google+ : <https://plus.google.com/100526849832576140869/posts> pàgina de l'Ajuntament a Google+

Instagram: <http://instagram.com/santakoigers>

Compte a la xarxa social de fotografia. <https://www.instagram.com/grameneturisme/?hl=es>

Slideshare: <http://www.slideshare.net/SCgramenet/> Xarxa social per a la compartició de presentacions (pdf, powerpoint...)

Issuu: <http://issuu.com/rodriguezpc> Plataforma social per a la conversió i publicació de catàlegs.

Destinatari/àries

Ciutadania

Com sol·licitar el servei

A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

3.3 Innovació

Accions destinades a afavorir la introducció de nous mitjans de comunicació:

- Investigació i desenvolupament sobre noves plataformes digitals i eines de gestió del web i xarxes socials, apps, etc.
- Producció i edició en suports audiovisuals, i transmissions en *streaming* en coordinació amb el Servei de Premsa i Comunicació.

Destinatari/àries

Ciutadania

Com sol·licitar el servei

A través dels diferents canals de contacte descrits en aquesta carta.

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Millora de la navegació a dispositius mòbils, cercador i distribució de continguts, amb un nou disseny del web.	Posada en marxa del nou portal municipal	Posada en marxa al darrer trimestre 2017
Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook).	% d'increment d'usuaris/àries	Entre un 5 i un 10%
Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal.	Nombre de queixes relatives a informació no actualitzada	≤10

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.



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 per 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.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei suportweb@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-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 específica del servei

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, del 2 d'abril de 2015.
- Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal, de 15 de desembre de 1999.

9. Drets i deures de la ciutadania

9.1 Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a realitzar tràmits en línia..
- Dret a la llibertat d'expressió a les xarxes socials municipals.

9.2 Deures

- No emprar un llenguatge groller ni expressions que atemptin contra els drets bàsics de les persones a les comunicacions digitals amb el consistori.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana i govern obert.

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. 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 Carles Rodríguez Pérez, el cap de Departament.