

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

**Alcaldia de  
l'Ajuntament  
d'Alella**

L'Alcaldia és el departament que dona suport a totes les necessitats de l'activitat pròpia de l'Alcalde.

També s'encarrega de gestionar l'agenda de l'Alcalde.

Relacionat amb l'activitat de l'alcaldia i de les diferents regidories, el Gabinet també ofereix el servei de Protocol que dona assistència, tan interna com externa, en les diverses activitats que requereixen d'organització cerimonial a tota la institució.

El Gabinet presta assistència directe a l'Alcalde i als regidors i a les regidores de l'Ajuntament d'Alella, tot facilitant la coordinació de la gestió amb les diferents àrees, serveis i promovent la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania.

## Línies de servei

1. Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'Alcalde
2. Actes institucionals
3. Casaments Civils
4. Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'Honor de l'Ajuntament

## Persones destinatàries

Qualsevol ciutadana o ciutadà, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

## Equip tècnic i regidoria responsable

- Cap d'Alcaldia
- Secretaria d'Alcaldia
- Gerència Municipal
- Alcalde

## Drets i deures

### Teniu dret a:

- 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

### Heu de complir amb el deure de:

- 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

## Compromisos de qualitat

- Donar resposta al 85% de les peticions rebudes.
- Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.
- 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.
- Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.
- Respondre les preguntes i precís realitzades pels Grups Municipals, com a mínim en un 85 % dels casos.

## Suggeriments, agraïments i queixes

### Formulació de suggeriments i queixes

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits) - [alella.ofturisme@alella.cat](mailto:alella.ofturisme@alella.cat)



AJUNTAMENT D'ALELLA

### **Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament d'Alella**

Plaça de l'Ajuntament, 1

T. 93 555 23 39

[alcaldia.alella@alella.cat](mailto:alcaldia.alella@alella.cat)

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits)

#### **Horari**

de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h

i dijous de 16.15 a 19 h

(De l'1 de juny al 30 de setembre, Festes de Nadal i Festes de Setmana Santa:  
dijous tarda tancat)