



**CARTA DE SERVEIS DE L'ALCALDIA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA**

**1.- Continguts:**

<b>Nom del servei</b>	<b>ALCALDIA</b>
<b>Descripció</b>	<p>L'Alcaldia és el departament que dona suport a totes les necessitats de l'activitat pròpia de l'Alcalde.</p> <p>També s'encarrega de gestionar l'agenda de l'Alcalde.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Línies de servei</b>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'Alcalde</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Comprovar diàriament l'estat i disponibilitat de l'agenda</li><li>- Comprovar la gestió de la correspondència dirigida a l'alcalde</li><li>- Redistribució a les regidories o serveis.</li></ul></li><li><b>2. Actes institucionals</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Actualització de l'agenda institucional web de l'Alcalde</li><li>- Preparar, organitzar i desenvolupar els actes institucionals organitzats directament per l'Ajuntament ( Diada Nacional de Catalunya, Ofrena Floral a Ferrer i Guardia, Pregó i Recepció d'Entitats a la Festa Major i a la Verema, Inauguració d'equipaments, Jornades Ciutadanes, Casaments civils, Celebració de les Noces d'Or)</li><li>- Donar suport protocol·laris als actes, esdeveniments i</li></ul></li></ol>



	<p>festivitats que tenen lloc al municipi o a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.</p> <p><b>3. Casaments Civils</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar, programar i organitzar els casaments oficials per l'alcaldia o regidories delegades.</li><li>- Preparació de la cerimònia.</li><li>- Facilitar tota la informació necessària a les parelles que ho sol·liciten.</li><li>- Preparar l'expedient administratiu i el desenvolupament de l'acte.</li></ul> <p><b>4. Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'Honor de l'Ajuntament</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Coordinar el bon funcionament del sistema de banderes de l'edifici consistorial en situacions excepcionals (dol oficial, commemoracions de dies internacionals i altres)</li><li>- Gestió dels expedients de distincions oficials municipals.</li><li>- Gestió de la disponibilitat del material protocol·lari destinat a qualsevol visitant il·lustre, ciutadana o ciutadà, institució pública o privada, així com entitats ciutadanes guardonades o rebudes oficialment a l'alcaldia.</li><li>- Gestió i custòdia del Llibre d'Honor de l'Ajuntament.</li></ul>
<b>Persones destinatàries</b>	Qualsevol ciutadana o ciutadà, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
<b>Canals de prestació i sol·licitud del servei</b>	<p><b>Presencial</b></p> <p>Gabinet d'Alcaldia de l'Ajuntament d'Alella Pl. Ajuntament, 1 08328 Alella <i>Horari: de dilluns a divendres de 8:30 a 14 h. i dijous de 16:15 a 19:00</i> <i>(De l'1 de juny al 30 de setembre, Festes de Nadal i Festes de Setmana Santa: dijous tarda tancat)</i></p> <p><b>Telefònic</b></p>



	<p>93 555 23 39 (en el mateix horari d'atenció al públic)</p> <p><b>Virtual</b> <a href="http://www.alella.cat/tramits">www.alella.cat/tramits</a></p> <p><b>Correu electrònic</b> <a href="mailto:alcaldia.alella@alella.cat">alcaldia.alella@alella.cat</a></p>
<b>Cost per a l'usuari</b>	<p>Els serveis de l'Alcaldia són gratuïts per a la ciutadania.</p> <p>Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant l'Ajuntament comporta una taxa d'acord amb les ordenances fiscals.</p>
<b>Equip tècnic</b>	<p>Cap d'Alcaldia – Ruth Arcarons i Rabada</p> <p>Gerent – Oriol Rivera Bertran</p> <p>Secretaria d'Alcaldia – M. Dolors Gener Marcilla</p>
<b>Unitat responsable</b>	Alcaldia
<b>Regidoria responsable</b>	Alcaldia
<b>Drets i Deures</b>	<p><b>Drets</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dret d'accés a la informació pública</li><li>2. Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.</li><li>3. Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.</li><li>4. Dret a presentar propostes i suggeriments.</li><li>5. Dret a una bona administració municipal</li><li>6. Dret a uns serveis públics de qualitat</li></ol> <p><b>Deures</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.</li><li>2. 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</li></ol>



	electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
<b>Compromisos de qualitat</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Donar resposta al 85% de les peticions rebudes.</li><li>2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.</li><li>3. 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.</li><li>4. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.</li><li>5. Respondre les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals, com a mínim en un 85 % dels casos.</li></ol>
<b>Suggeriments, agraïments i queixes</b>	<b>1. Formulació de suggeriments i queixes</b> <a href="http://www.alella.cat/tramits">www.alella.cat/tramits</a> - <a href="mailto:alella.oac@alella.cat">alella.oac@alella.cat</a>
<b>Vigència i revisió de la carta</b>	Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 30/12/2020 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. edició.

## 2.- Sistema de seguiment de la Carta:

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.



**2.1.- Indicadors associats als compromisos de qualitat:**

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Donar resposta al 90% de les peticions rebudes.	Percentatge de respostes a les peticions rebudes a alcaldia.
2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal amb un màxim de 5 incidències anuals.	Nombre d'incidències relacionades amb l'actualització de l'agenda al web.
3. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Percentatge de respostes favorables de peticions de casament.

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

**2.2.- Fitxes dels indicadors seleccionats:**

Percentatge de resposta a les peticions rebudes a l'alcaldia	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre de respostes respecte les peticions rebudes a l'alcaldia.
Font	Registre intern
Fórmula de càlcul	Nombre de respostes / Nombre de peticions rebudes
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Dolors Gener
Valor esperat	=> 90%
Valor real	--



Mesures correctores	En cas de no arribar al valor esperat s'analitzaran les causes que poden haver causat l'incompliment per tal de prendre les mesures correctores necessàries.
---------------------	--

#### Nombre d'incidències relacionades amb l'actualització de l'agenda al web

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències relacionats amb l'actualització de l'agenda de l'alcalde al web municipal.
Font	Registre intern
Fórmula de càlcul	Nombre d'incidències.
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Dolors Gener
Valor esperat	=< 5
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran les causes per tal de dissenyar les solucions adients.

#### Percentatge de respostes favorables de petició de casament

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge de respostes favorables a les peticions de casament tot respectant la data proposada pels interessats.
Font	Registre interns
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{Respostes favorables}}{N \text{ peticions de data de casament}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Dolors Gener



## AJUNTAMENT D'ALELLA

Valor esperat	=> 90%
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran les causes per tal de dissenyar les solucions adients.