

Descripció

El Servei d'Alcaldia dona suport a les activitats pròpies de l'alcalde i gestiona la seva agenda, així com també presta suport a d'altres regidors quan se li requereix.

També estableix els criteris d'ús del símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes institucionals.








Destinataris Ciutadania, empreses, entitats i institucions.

Línies del servei

- » Gestionar l'agenda de l'alcalde, tant pel que fa als actes institucionals com a les sol·licituds de reunions.
- » Coordinar els actes i les relacions institucionals.
- » Gestionar administrativament els casaments civils i cerimònia d'acolliment d'infants.
- » Gestionar el protocol de les cerimònies civils.
- » Gestionar els símbols i distincions municipals, el protocol i els obsequis institucionals.

Cost per a l'usuari Ordenança municipal número 43. Preu públic pel lloguer de sales.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

 Presencial	Av. de la Llibertat, núm. 2
 Telefònic	93 572 11 70, extensió 7
 Correu electrònic	alcaldia@montornes.cat
 Telemàticament	www.montornes.cat
 Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.30 h.

Equip tècnic	Secretària d'Alcaldia
Departament responsable	Gabinet d'Alcaldia
Àrea responsable	Gabinet d'Alcaldia

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit del Servei d'Alcaldia.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10.

Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.

Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants.

Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.

Indicadors

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde.

Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals.

Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates sol·licitades.

Compromisos

Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.

Indicadors

Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Alcaldia de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022