

Descripció

El Servei de Mitjans de Comunicació s'encarrega de la difusió de la informació municipal ja sigui sobre els serveis públics, sobre l'organització, els acords i els compromisos de l'administració, sobre els projectes i actuacions municipals i sobre altres aspectes d'interès general a través dels canals digitals de l'Ajuntament (web, plataformes i xarxes socials) i impresos (butlletí municipal i altres publicacions).



Destinataris *Ciutadania, empreses, organitzacions, entitats i associacions.*

Línies del servei

- » Elaboració de continguts als diversos canals de comunicació de l'Ajuntament digitals i impresos.
- » Elaboració de continguts informatius i publicitaris dels serveis i equipaments municipals.
- » Ràdio Montornès, emissora municipal.
- » Produccions audiovisuals.
- » Subscripció de publicitat de tercers als mitjans de comunicació.

Cost per a l'usuari Ordenança del preu públic regulador dels serveis de publicitat a l'emissora i publicacions municipals (Ordenança fiscal núm. 44).

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Departament de Mitjans de Comunicació - Av. de la Llibertat, 2

 **Telefònic** 93 572 11 70

 **Correu electrònic** premsa@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 14 h.





Xarxes socials:

- *Facebook, Twitter i Instagram:*
[@ajmontornes](#)



Correu postal Av. de la Llibertat, 2. 08170 - Montornès del Vallès

Ràdio Montornès - C. Major, 2

	Telefònic	93 568 20 00
	Correu electrònic	radiomontornes@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 12.15 a 15 h i de 17 a 20 h.



Xarxes socials:

- *Facebook* @radiomontornes
- *Twitter* @radiomontornes



Telemàticament www.montornes.cat
radio.montornes.cat



Correu postal Carrer Major, 2

Equip tècnic 1 cap
3 persones redactores
1 persona comunicadora
2 tècnics

Departament responsable Mitjans de Comunicació

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 duren a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que ofereixen els mitjans de comunicació.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

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

Fomentar els canals de comunicació digitals de l'Ajuntament, incrementant un 3% anualment les subscripcions als canals i de les persones seguidores.

Millorar la difusió d'informació de l'Ajuntament i del municipi, incrementant un 3% anualment el nombre d'informacions difoses.

Promoció de l'emissora municipal (Ràdio Montornès) com a eina de transmissió d'informació local, incrementant un 3% anualment les hores de notícies i entrevistes.

Indicadors

Nombre de pàgines vistes web municipal
www.montornes.cat

Nombre de subscripcions al butlletí electrònic del web municipal.

Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook.

Nombre de persones seguidores del perfil de Twitter.

Nombre de persones seguidores del perfil d'Instagram.

Nombre de subscripcions al Canal de YouTube de l'Ajuntament.

Nombre de descàrregues de l'APP Montornès.

Número de notes de premsa difoses.

Número de notícies publicades al web.

Número de notes de premsa i notícies web reproduïdes als mitjans de comunicació digitals.

Número d'informacions als diaris de referència locals i comarcals (premsa escrita).

Número hores de notícies locals, esport local i entrevistes amb personatges locals i personatges rellevants.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Mitjans de Comunicació 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