CARTA DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ

DESCRIPCIÓ

El servei de comunicació és l'encarregat d'elaborar i gestionar la informació municipal, de coordinar la relació de l'Ajuntament amb els mitjans de comunicació i d'impulsar accions comunicatives institucionals (campanyes, butlletí, producció de vídeos i altres productes de difusió).

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Comunicació

Regidora responsable: Neus Solà (solamn@sallent.cat)

Missió i valors: Té la finalitat de mantenir informada la ciutadania de la gestió municipal, afavorint el coneixement del propi municipi i dels col·lectius o persones que hi destaquin per la seva aportació a la comunitat, a la relació veïnal i al progrés del poble.

Els valors principals són la qualitat dels continguts, la professionalitat, el foment de la participació, el coneixement i l'estima pel municipi.

Adreça: Plaça de la Vila, 1 Sallent

Horari (presencial/virtual): De dilluns a divendres, de 7:30 a 14.45 h

Oficina telemàtica: 24 h al dia, tot l'any, a través de la web

Telefònic: 674 91 97 79 / 93 837 02 00

Web: www.sallent.cat

Adreça electrònica: sll.comunicacio@sallent.cat

Servei: Comunicació Ajuntament de Sallent

- Agenda diària: Edició i publicació diària de difusió dels actes culturals i les activitats que tenen lloc al municipi. Es publica a la web a Ajuntament de Sallent/Agenda d'activitats
- Pàgina web municipal: sallent.cat Manteniment del lloc web i actualització de continguts, publicació de notícies i actes d'interès públic als espais de notícies i agenda de la web.
- Xarxes socials municipals: Gestió i publicació dels actes i informacions d'interès públic a les xarxes socials municipals.
  - Facebook: @somsallent
  - Instagram: @somsallent
  - Twitter: @somsallent
  - YouTube: @somsallent

- Butlletins municipals informatius en versió impresa i digital: publicació trimestral del butlletí *Som Sallent* d'informació d'interès públic.
- Publicacions informatives impreses: publicacions periòdiques o puntuals d'informació d'interès públic segmentada segons per àrees.
- Coordinació dels diferents serveis municipals en matèria de comunicació.
- App municipal: canal bidireccional amb enllaços a les notícies i agenda publicades a la web municipal. Canal de notificacions periòdiques o puntuals d'informació d'interès públic als usuaris/àries subscrits/es. Altres informacions relacionades amb diferents serveis de Sallent com Turisme, Fàbrica Vella, Ràdio Sallent, Ocupació o Deixalleria.
- Canal de WhatsApp: publicació periòdica o puntual d'informació d'interès públic al públic subscrit al canal.
- Pantalles de divulgació: publicació i difusió dels actes d'interès públic a les pantalles municipals.
- Cartelleres i suports als espais públics: producció i distribució de material gràfic imprès, cartellera i altres publicacions en paper.
- Divulgació i retransmissió del Ple Municipal: publicació de l'ordre del dia, retransmissió del Ple pels canals de Twitter i YouTube de l'Ajuntament i publicació de la crònica periodística del Ple als mitjans propis.
- Plataforma de participació ciutadana: creació i seguiment del procés de participació a la plataforma Participa311.
- Manteniment i actualització del Portal de Transparència municipal.
- Atenció i relació amb els mitjans de comunicació: divulgació de la informació d'interès públic, creació de notes de premsa, anuncis i campanyes de divulgació d'actes i atenció als mitjans de comunicació.

Destinataris/àries. És un servei gratuït adreçat a qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques.

Com sol·licitar el servei:

- Telefònicament a través del telèfon 674 91 97 79 / 93 837 02 00
- Telemàticament a través del correu sll.comunicacio@sallent.cat
- Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà (OMIAC)

Servei: Ràdio Sallent

- Emissora municipal amb emissió les 24 h del dia a través de la 107.6 FM i d'internet en aquest enllaç.
- Publicació de podcast dels programes actuals i històrics, en aquest enllaç.

- Xarxes socials de Ràdio Sallent: gestió i publicació dels actes i informacions d'interès públic a les xarxes socials del propi mitjà.
    - Facebook: @sallentradio
    - Instagram: @agendaradiosallent
    - Instagram: @radiosallent
    - Twitter: @radiosallent
    - YouTube: @RadioSallent
- Publicitat comercial de les empreses de Sallent, segons la taxa de preus públics aprovada anualment.
- Canal de WhatsApp: canal bidireccional per a notificacions periòdiques o puntuals d'informació d'interès públic als usuaris/àries subscrits/es.

Destinataris/àries. És un servei gratuït adreçat a qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques, excepte el servei de publicitat, que està recollit a les ordenances fiscals núm. 33.

Com sol·licitar el servei:

- Telefònicament a través del telèfon 674 92 00 86 / 93 837 17 53
- Telemàticament a través del correu direccio@radiosallent.cat
- Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà (OMIAC)

TRÀMITS RELACIONATS

Oficina o instància

Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà (OMIAC)

Informació del Catàleg de tràmits AOC

NORMATIVA REGULADORA

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.
- 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.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 22/2005, de 29 de desembre, de Comunicació Audiovisual de Catalunya.
- Llei 7/2010, de 31 de març, General de la Comunicació Audiovisual.
- Ordenança fiscal n.33 de preus públics
- Reglament Ràdio Sallent

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Teniu dret a:

1. Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
2. Ser tractat de forma proactiva, amb professionalitat, empatia, celeritat i eficiència.
3. Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
4. Rebre informació i orientació dels tràmits i procediments municipals.
5. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
6. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds i procediments.
7. Participar activament en la millora del servei mitjançant la presentació 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).
8. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
9. Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
10. Ser consultat/da periòdicament sobre la serva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
11. A l'accés a la informació pública, d'acord amb els principis de transparència i bon govern.

Heu de complir amb el deure de:

1. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
2. Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei.
3. Facilitar de forma certa i veraç, les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
4. Col·laborar i aportar a l'Administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
5. Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
6. Complir la normativa que li sigui d'aplicació.

7. Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
8. Esmenar les sol·licituds incompletes.
9. Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia.
10. Assegurar-se la lectura i comprensió d'allò que se signa.
11. Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromisos:

- Promoure la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis.
- Vetllar per l'actualització constant de la informació a la web municipal.
- Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials.
-

Com mesurem els compromisos:

- Anàlisi dels continguts més visitats a la web municipal.
- Actualització web municipal, dies amb entrada de continguts (%)
- Anàlisi del nombre de seguidors a les xarxes socials.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora en relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

Telemàticament a través de *Queixes, suggeriments i propostes*

Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 h (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any 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.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.

Última actualització: desembre 2024