

Nom servei	Alcaldia-Presidència
Presentació	Alcaldia-Presidència dona suport a les necessitats derivades de l'activitat institucional de l'alcaldia de Castelldefels, incloent-hi la gestió de l'agenda, la planificació d'actes i la coordinació de les intervencions públiques. Vetlla pel desplegament dels objectius de mandat, assegurant que les accions impulsades des de l'alcaldia s'alineïn amb les prioritats estratègiques del govern municipal. Així mateix, cuida especialment la imatge i la comunicació institucional, garantint la qualitat, coherència i rigor en la projecció pública de l'alcaldia, i supervisa el compliment del protocol en aquelles activitats que requereixen organització cerimonial. Es presta assistència directa a l'alcalde/essa i als regidors i regidores, facilitant la coordinació transversal amb les diferents àrees i serveis de l'ajuntament. Aquesta tasca contribueix a una gestió municipal més eficient, integrada i orientada a resultats, alhora que afavoreix la interlocució amb les entitats locals, les institucions supramunicipals, els organismes públics i privats, i la ciutadania en general. Actua com a pont entre l'alcaldia i el teixit social, institucional i comunitari, promovent una relació fluida, propera i constructiva. A més, assumeix la gestió de les propostes, suggeriments i queixes adreçades específicament a l'alcaldia, provinents de la ciutadania i canalitzades a través de diversos mitjans, amb l'objectiu de donar resposta àgil i adequada a les inquietuds i demandes ciutadanes. Aquesta funció reforça el compromís amb la participació, la transparència i la millora contínua dels serveis municipals. Els valors que guien l'actuació d'Alcaldia-Presidència són, entre d'altres, la vocació de servei públic, la proximitat amb la ciutadania, l'eficàcia en la gestió, i l'aplicació dels principis de bon govern, transparència i responsabilitat institucional.
Serveis que es presten	Atenció ciutadana: • Atenció a la ciutadania, entitats, organismes, institucions i empreses que sol·liciten una reunió amb l'alcaldia i/o la regidora de presidència mitjançant els canals disponibles. • Recepció i gestió dels suggeriments, propostes de millora, peticions, queixes, felicitacions que arriben a l'alcaldia mitjançant els canals disponibles i la posterior coordinació amb la resta de serveis de l'Ajuntament de Castelldefels per donar-hi resposta. • Promoció de la comunicació directa de l'alcalde/essa amb la ciutadania. • Treball transversal amb altres àrees de l'Ajuntament per coordinar actuacions que corresponguin a l'alcaldia. • Gestionar les visites a l'ajuntament per part de les escoles, grups de centres escolars d'altres països, entitats i altres

grups de ciutadans i ciutadanes que ho hagin sol·licitat formalment.

Gestió de l'agenda de l'alcalde/essa:

- Gestió de [l'agenda](#) i de la correspondència de l'alcalde/essa comprovant diàriament l'estat i disponibilitat de l'agenda, així com la gestió corresponent de les reunions i actes als quals hagi d'assistir tant de Castelldefels com d'altres llocs on hagi estat convidat/ada.
- Control de l'entrada de la correspondència dirigida a l'alcalde/essa i redistribució a les regidories o serveis corresponents.
- Seguiment diari de qualsevol possible modificació i/o cancel·lació de reunions, esdeveniments, visites i viatges per motius aliens a l'alcaldia, per imprevistos o compromisos ineludibles.
- Actualització diària de l'agenda de l'alcalde/essa.
- Gestió i control de les despeses generades per desplaçaments oficials.
- Actualització periòdica de les dades oficials que es publiquen al portal de transparència.

Gestió d'actes i esdeveniments amb suport protocol·lari:

- Projectar el model de comunicació i imatge institucional.
- Organitzar actes institucionals i coordinar els actes de les diferents àrees de l'Ajuntament.
- Preparar, organitzar, desenvolupar i donar suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats de la ciutat o aquells que requereixin la presència de representants de la corporació.
- Col·laborar i assessorar els organitzadors/es de congressos, convencions, actes organitzats per entitats, i altres esdeveniments anàlegs.
- Coordinar i assessorar el protocol dels actes organitzats per altres institucions en els que participin els membres de la Corporació.
- Assistir i orientar als i les membres de la corporació en viatges i desplaçaments oficials.
- Organitzar i gestionar les sessions de les persones nouvingudes i infants nascuts.
- Organitzar i gestionar els ["Premis Ciutat de Castelldefels"](#).
- Assessorar tècnicament en temes de protocol als membres electes del consistori i els/les assessors/es.
- Gestionar del Programa "L'alcalde al teu barri".
- Organitzar els plenaris amb entitats veïnals.
- Organitzar la junta local de seguretat.
- Assistir als membres de la corporació als plens municipals.
- Gestionar el préstec d'elements associats al protocol (banderes, fons d'escenari, i d'altres elements).
- Revisar, proposar l'actualització i assessorar en l'aplicació del reglament de protocol, els honors i distincions i els premis ciutat de Castelldefels.

	Gestió dels símbols i distincions municipals, material protocol·lari, els obsequis institucionals i el llibre d'honor de l'Ajuntament: • Coordinar el bon funcionament del sistema de banderes dels edificis municipals (edifici consistorial, policia local i castell) en situacions excepcionals (dol oficial, commemoracions de dies internacionals, i altres). • Gestionar els expedients de distincions oficials municipals. • Gestionar els obsequis institucionals tant dels donats com els rebuts. • Gestionar i custodiar el llibre d'honor de l'Ajuntament. • Gestionar i custodiar els elements distintius que s'utilitzen a protocol/alcaldia per a simbolitzar el càrrec de l'alcalde/essa o dels diferents regidors i regidores. Gestió dels casaments civils: • Facilitar la informació a les parelles que ho sol·liciten, preparar l'expedient matrimonial, organitzar i garantir el bon funcionament de la cerimònia. • Programar, gestionar, tramitar i organitzar els casaments civils oficiats per l'alcaldia o regidories delegades des de servei de protocol.
Responsables del servei	Cap de Gabinet d'Alcaldia: Ricard Calpe Navarro Ricard.Calpe@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Clara Carbonell Segrià Clara.Carbonell@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels Plaça l'Església s/n – Edifici Històric, 1a planta. Telèfon: 936 352 700 Atenció presencial (Cal cita prèvia): De dilluns a divendres - 8.30 a 15 h. De dimarts a dijous - 16.30 a 19 h. Correu electrònic del servei: alcaldia@castelldefels.org protocol@castelldefels.org Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït
Web	Espai de l'Alcalde
Eines de participació	Plataforma 311  600 929 600

Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • 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 la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Gestionar i organitzar protocol·làriament i administrativament les cerimònies de casaments civils, garantint el 85% dels casaments sol·licitats. • Donar suport protocol·lari en l'organització d'actes celebrats per l'Ajuntament i altres organitzacions i entitats, almenys en el 90% dels casos que ho sol·licitin formalment.

	Organitzar les visites d'empreses, delegacions oficials, grups escolars i estudiants d'altres països, garantint l'organització del 85% de les propostes rebudes.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	- Percentatge de casaments celebrat respecte als sol·licitats. - Percentatge d'assistències en protocol realitzades respecte a les sol·licitades. - Percentatge de visites realitzades respecte a les sol·licitades - Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (trimestral). - Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (trimestral).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les Cartes de Servei</i>.
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte.

	• Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 The image displays the logos for Sustainable Development Goals 16 and 17. At the top, the United Nations logo is followed by the text 'OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE'. Below this, there are two blue square icons. The first icon, for Goal 16, features a white dove and the text '16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES'. The second icon, for Goal 17, features a white interlocking rings symbol and the text '17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS'.