

Nom servei	Comunicació i Imatge
Presentació	La Secció de comunicació i imatge té com a missió informar la ciutadania i difondre els serveis i programes que ofereix l'ajuntament. Aquesta missió es desplega en dues línies: • Informar la ciutadania de l'actualitat i la gestió municipal, a través de diferents suports, mitjans i plataformes de comunicació digitals i de les xarxes socials. • Donar una identitat corporativa homogènia adequada al projecte de ciutat i als valors de la institució. En el marc de la seva voluntat de transparència, l'Ajuntament de Castelldefels té com a objectiu informar la ciutadania de totes les activitats que desenvolupa, així com difondre totes aquelles activitats que promou el teixit associatiu de la ciutat.
Serveis que es presten	• El Castell: Revista mensual que recull les activitats, els projectes i els serveis de municipals, així com d'altres informacions rellevants d'interès per a la ciutadania. Es distribueix a tots els domicilis de la ciutat i a diferents equipaments municipals. • Castelldefels.org: El web municipal inclou una <i>secció</i> d'actualitat que informa de manera àgil i dinàmica, amb incorporació d'elements multimèdia com vídeos i animacions, de les activitats, els projectes i els serveis municipals, així com altres informacions rellevants d'interès per a la ciutadania. Tres cops a la setmana, els dilluns, els dimecres i els divendres, s'envia un <i>newsletter</i> a les persones subscriptores, que reben la portada del dia. La subscripció és gratuïta. • Ràdio Castelldefels: L'emissora municipal ofereix una programació que combina l'actualitat informativa i l'entreteniment. Ofereix una programació de 24 hores durant els set dies de la setmana, que es nodreix amb la participació de persones i entitats que hi col·laboren. L'emissora municipal es pot escoltar en directe al 98 FM i a través del web www.radiocastelldefels.org, on també es pot consultar la graella de la programació, i es pot accedir a un servei de pòdcasts per escoltar els programes a la carta. • Xarxes socials: Perfils a les principals xarxes socials (Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, LinkedIn, Flickr i YouTube), on es va informant de l'actualitat municipal amb immediatesa, i on s'interactua amb la ciutadania. • Canals de missatgeria instantània: perfils oberts als canals de missatgeria WhatsApp i Telegram per enviar informacions d'interès a la ciutadania. • Xarxa de pantalles digitals: Sistema de pantalles de grans dimensions instal·lades en diferents punts de la via pública en què hi ha una elevada concurrència. • App: Gestió de l'aplicació del web municipal en dispositius mòbils. • Servei de Gabinet de Premsa: Recull, elabora, coordina i difon les accions informatives (notícies, reportatges,

	entrevistes) que l'Ajuntament vol comunicar a la ciutadania a través dels mitjans de comunicació externs, als quals proporciona tota la documentació que necessiten. També facilita i atén les sol·licituds d'informació dels mitjans de comunicació externs i gestiona les entrevistes requerides amb els membres del govern municipal. • Servei d'Imatge Corporativa: Vetlla perquè la identitat corporativa sigui homogènia i adequada al projecte de ciutat i als valors de la institució. Amb aquest objectiu, es dissenyen, gestionen i executen les campanyes institucionals i els materials comunicatius necessaris per difondre les activitats que porten a terme les diferents àrees municipals, tot garantint una imatge homogènia.
Responsables del servei	Gerent de Serveis Generals i Cap de Secció: Miguel Angel Vazquez García MiguelAngel.Vazquez@castelldefels.org Caps Unitat Intermedà: M^a Jose Blanco Vazquez MJose.Blanco@castelldefels.org Manel Torres Sierra Manel.Torres@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça de l'Església, 1 – Edifici Nou, 1a planta. Telèfon: 936 651 150 / 936 364 509 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 9 a 15 h Correu electrònic del servei: comunicacio@castelldefels.org
Cost per la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org
Eines de participació	Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, LinkedIn, YouTube       Plataforma Participa 311
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	• Informar de l'actualitat del municipi i de l'acció de l'Ajuntament de Castelldefels. • Vetllar perquè la imatge institucional sigui homogènia i s'adeqüi al projecte de ciutat.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	Indicadors vinculats a informar de l'actualitat del municipi i de l'acció de l'Ajuntament: • Nombre de visites al web www.castelldefels.org (trimestral). • Nombre de visites al web de Ràdio Castelldefels (trimestral). • Nombre de visualitzacions al canal de YouTube (trimestral). • Abast mitjà de les publicacions a Facebook (trimestral). • Abast mitjà de les publicacions a Instagram (trimestral). Indicadors vinculats a vetllar perquè la imatge institucional sigui homogènia i s'adeqüi al projecte de ciutat:

	• Nombre d'accions d'identitat corporativa ateses i campanyes. Indicadors genèrics: • 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	Cal adreçar els suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes per escrit, per telèfon, 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 de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes <i>al 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)

