

Nom servei	Secretaria
Presentació	La secretaria de l'Ajuntament de Castelldefels és el pilar del govern municipal i assegura la legalitat, la transparència i la democràcia en totes les seves actuacions. A través de l'assessorament jurídic especialitzat, la gestió rigorosa dels processos electorals i el suport als membres electes, contribueix a un govern obert i al servei de la ciutadania. Vetlla pel benestar de la comunitat, promou l'equilibri entre l'interès públic i els drets individuals i fomenta la participació ciutadana en els afers municipals. Amb una actuació innovadora, oberta i al servei de la comunitat, fomenta la millora contínua dels processos i l'ús de les tecnologies de la informació per oferir serveis de qualitat, propers i personalitzats, per satisfer les necessitats i aspiracions de la ciutadania i fomentar la seva participació. Aspira a consolidar-se com un referent en bon govern i acumular bones pràctiques en la prestació dels seus serveis. Efectua la prestació del servei d'assessorament jurídic de l'organització, de la gestió administrativa, dels òrgans col·legiats de govern i fe pública, de l'organització càrrecs electes i cartipàs, dels processos electorals i de la responsabilitat patrimonial i assegurances.
Serveis que es presten	• Servei d'assessorament jurídic de l'organització. • Gestió administrativa. • Òrgans col·legiats de govern i fe pública. • Organització càrrecs electes i cartipàs. • Processos electorals. • Responsabilitat patrimonial i assegurances.
Responsable del servei	Secretari/a Municipal
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església s/n – Edifici nou, planta baixa Telefònic: 936 651 150 Atenció presencial (només fe de vida, amb cita prèvia): Dimecres, de 10 a 12 h. Més informació en aquest enllaç. Correu electrònic del servei: secretaria@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Fe de vida: servei gratuït. Ordenances fiscals. Certificacions: Ordenança fiscal núm. 9 – taxa per expedició de distintius o documents administratius.

Web	www.castelldefels.org
Eines de participació	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	• Emissió d'informes jurídics en el termini de 10 dies hàbils. • Tramitació del 100% de fe de vida en un termini no superior a 5 dies hàbils. • Inscripció en el termini de 15 dies hàbils de termini de les entitats, des que es disposa de tota la documentació.

	• Inscripció de la baixa de parella estable en el termini de 15 dies hàbils (des que es disposa de tota la documentació). • Emissió de certificat de parella estable en el termini de 15 dies hàbils (des que es disposa de tota la documentació). • Emissió de certificats de farmàcia en el termini de 15 dies hàbils. • Enviament a publicar del 100% d'anuncis oficials en un termini no superior a 5 dies hàbils. • Convocatòria del 100% de sessions d'òrgans col·legiats en termini. • Emissió dels certificats dels acords dels òrgans col·legiats en el termini de 2 dies hàbils des de la data de celebració de la sessió. • Publicació de les vídeoactes del Ple en el termini de 15 dies hàbils des de la data de celebració de la sessió. • Adjudicació o renovació en termini del 100% de les pòlisses permanents gestionades. • Incoació de l'expedient de responsabilitat patrimonial en el termini de 15 dies hàbils transcorregut entre l'entrada al registre de Secretaria de la sol·licitud.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Termini mitjà d'emissió d'informes. • Percentatge de fe de vida tramitades en un termini no superior a 5 dies hàbils. • Nombre mitjà de dies hàbils de termini d'inscripció de les entitats des que es disposa de tota la documentació. • Nombre mitjà de dies hàbils de termini d'inscripció de la baixa de parella estable (des que es disposa de tota la documentació). • Nombre mitjà de dies hàbils de termini d'emissió de certificat de parella estable (des que es disposa de tota la documentació). • Nombre mitjà de dies hàbils de termini d'expedició dels certificats de farmàcia. • Percentatge d'anuncis oficials enviats a publicar en un termini no superior a 5 dies hàbils. • Percentatge de sessions d'òrgans col·legiats convocades en termini. • Nombre mitjà de dies hàbils de termini d'emissió dels certificats dels acords des de la data de celebració de la sessió. • Nombre mitjà de dies hàbils de termini de publicació de les vídeo actes del Ple des de la data de celebració de la sessió. • Percentatge de les pòlisses permanents gestionades (adjudicació o renovació) en termini. • Nombre mitjà de dies hàbils de termini transcorregut entre l'entrada al registre de secretaria de la sol·licitud i la incoació de l'expedient de responsabilitat patrimonial. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual).

	• Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
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). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). 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 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)

