



CARTA DE SERVEIS

GABINET D'ALCALDIA I COMUNICACIÓ



PRESENTACIÓ

Alcaldia és el servei que dona suport organitzatiu a l'activitat pròpia de l'Equip de Govern, així com a l'activitat interna de l'Ajuntament. Relacionat amb l'activitat de l'Alcaldia i de les diferents regidories, el gabinet també ofereix el servei de Protocol que dona assistència, tant interna com externa, en els diversos esdeveniments que requereixen d'organització cerimonial.

Es presta assistència directa a l'Alcalde i a les regidores i regidors de la Corporació tot facilitant la coordinació de la gestió amb les diferents àrees, serveis i promovent la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania. Ens responsabilitzem de la promoció de la imatge del municipi i d'establir els criteris d'ús i aplicació dels símbols institucionals, així com les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials, festivitats i esdeveniments de notorietat pel municipi.

En l'àmbit de comunicació corporativa té la responsabilitat d'establir els criteris de comunicació de la institució amb la ciutadania i de facilitar la informació relativa a l'activitat de l'Ajuntament a tots els agents interessats de manera que es promogui el coneixement i la transparència de l'acció municipal com a eixos del debat i la participació activa. Aquest servei també és responsable d'establir les polítiques de comunicació dels diferents mitjans municipals i de garantir una imatge Corporativa de la institució cohesionada, coherent i compacta mitjançant l'aplicació homogènia dels símbols, logotips i marques corporatives.

ABAST DEL SERVEI

Els serveis proporcionats per Alcaldia són:

- Atenció a la ciutadania, les entitats, els organismes, les institucions i les empreses que sol·liciten una reunió o formulen una sol·licitud o petició a l'Alcaldessa o Alcalde mitjançant tots els canals disponibles: presencial, telefònic, correu electrònic i correu postal.
- Organització i desenvolupament dels actes institucionals, facilitant suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi o a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.
- Gestió i organització dels casaments civils oficiats per l'alcaldia o regidories delegades i la preparació de la cerimònia.
- Gestió dels símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals, el Llibre de Visites i el Llibre d'Honor de la Corporació.
- Establiment i desenvolupament de l'estratègia de comunicació de l'Ajuntament
- Coordinació, disseny i gestió de les campanyes i accions de comunicació institucional.
- Atenció de les peticions informatives dels diferents mitjans de comunicació externs.
- Establiment de les bases i coordinació de la implantació i gestió de la imatge corporativa (símbols, logotips, marques).
- Edició i coordinació de les publicacions, elements promocionals dels diferents serveis o unitats de l'Ajuntament.
- Coordinació i gestió dels diferents canals de comunicació municipal: .
- Gestió i coordinació de la comunicació corporativa via xarxes socials: Facebook, twitter, Flickr, Youtube, Instagram i Pinterest.
- Coordinació i gestió de les relacions amb els mitjans de comunicació (notes de premsa, conferències de premsa, dossiers de premsa, gestió d'entrevistes i continguts, etc).
- Anàlisi del contingut informatiu dels diversos mitjans de comunicació respecte l'Ajuntament i el municipi de Calonge i Sant Antoni.



- Coordinació dels continguts informatius i la imatge de la web municipal.
- Actualització dels continguts informatius del portal web municipal.
- Garantir la difusió als públics objectiu de les diferents campanyes dels serveis municipals, optimitzant els recursos materials i humans.

DESTINATARIS DEL SERVEI

A tota la ciutadania, en general, i a les entitats, associacions, institucions i corporacions que realitzin alguna petició o es posin en contacte amb l'Alcaldia de Calonge i Sant Antoni.

CANALS D'ACCÉS AL SERVEI

L'accés al servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana està disponible mitjançant els següents canals:

- Presencial:
 - Calonge: Plaça de la Concòrdia, núm. 7
 - Sant Antoni: Avinguda Catalunya, núm. 26

Horari: de dilluns a divendres de 8.30h a 14h

- Telefònic: 972 66 03 75 de dilluns a divendres de 8.30h a 14h
- Correu postal: adreçat a l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni a l'adreça Plaça de la Concòrdia, núm. 7 17251 Calonge i Sant Antoni
- Telemàtic: <https://seu.calonge.cat>
- Adreça electrònica: alcaldia@calonge.cat

COMPROMISOS

Alcaldia es compromet a:

- Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica de forma immediata amb un tracte amable i cordial.
- Atendre les instàncies adreçades a l'Alcaldesa i donar resposta a la persona interessada mitjançant un escrit, una trucada telefònica o un correu electrònic, en la màxima brevetat possible.
- Tramitar els expedients matrimonials, com a mínim, abans de la data de la celebració del casament i donar suport protocol·lari en l'organització de la cerimònia.
- Tramitar els expedient del Premis i Concursos en el termini necessari perquè es puguin lliurar d'acord amb el calendari establert.
- Gestionar i establir els contactes necessaris per garantir la representativitat i notorietat de Calonge i Sant Antoni a nivell protocol·lari i institucional.



- Gestionar i vetllar per la presència dels símbols institucionals, banderes i escut municipal, als espais oportuns.
- Gestionar els expedients i les relacions institucionals derivades dels agermanaments, acords i convenis establerts amb l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni.
- Coordinar i gestionar les queixes i suggeriments derivades a l'Alcaldia amb els serveis responsables amb la màxima celeritat possible.
- Publicar periòdicament un butlletí digital de notícies amb la informació de la Corporació i els actes més destacats del poble
- Derivar en un termini màxim de 24 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials als serveis responsables.
- Treballar per respondre en un termini màxim de 48 hores les peticions que ens arriben via xarxes socials: Facebook i twitter.
- Respondre les peticions d'informació dels mitjans de comunicació en menys de 24 hores.
- Facilitar els símbols i logotips de la institució així com les directrius d'aplicació en els terminis necessaris perquè la imatge de l'Ajuntament es mostri de manera coherent i compacta.
- Mantenir un arxiu gràfic, fotogràfic i videogràfic de la institució i dels actes més destacats i significatius del municipi.

RESPONSABLES DEL SERVEI

Tècnic del Gabinet d'Alcaldia i Premsa: Jaume Figueras
Responsable polític: Jordi Soler i Casals, Alcalde

RECOMANACIONS D'ÚS DEL SERVEI

L'Oficina d'Atenció Ciutadana recomana que:

- Abans de realitzar un tràmit consulteu per internet o per telèfon els requisits i la documentació necessària.
- Fer ús del canal telemàtic per a realitzar les gestions i tràmits sempre que us sigui possible.
- Adreçar-vos a l'Oficina Atenció Ciutadana en els períodes de temps de menys afluència.
- Realitzar el tràmit o sol·licitud amb marge de temps, sense esperar a la data màxim de venciment.
- Aportar tota la documentació requerida en el tràmit o gestió a realitzar. No oblidar mai el document d'identificació de la persona.
- Aportar el formulari / instància prèviament omplert.
- Informar-nos dels errors o de les incidències que es detectin per poder millorar.