

1. Identificació

Nom del servei COMUNICACIÓ

Donar a conèixer l'activitat de l'Ajuntament de Manresa i els serveis que presta a la ciutadania. Per a fer aquesta tasca s'utilitzen diverses vies: web corporativa, xarxes socials, publicacions impreses i relació amb els mitjans de comunicació.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 938 782 300 Extensió 12475
Web www.manresa.cat
Adreces Electròniques alcaldia@manresa.cat
Horari De 8:00 a 15:00 hores

Unitat Organitzativa Servei d'Alcaldia-Presidència
Responsable tècnic Cap del Servei d'Alcaldia-Presidència
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria Presidencia
Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria Presidencia
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

El Servei de Comunicació té la finalitat de mantenir informada la ciutadania de la gestió municipal, les activitats i actuacions de l'Ajuntament de Manresa i la resta d'informacions d'interès per a la ciutadania, afavorint el coneixement de Manresa i dels col·lectius o persones que hi destaquen per la seva aportació.

Els principals valors del Servei de Comunicació són el diàleg i la qualitat dels continguts.

3. Serveis

Comunicació

Donar a conèixer l'activitat de l'Ajuntament de Manresa i els serveis que presta a la ciutadania.

Butlletí municipal

Publicació d'un butlletí municipal imprès amb notícies, activitats i informacions de servei de l'Ajuntament.

Destinatari/ies

Ciutadania

Disseny de cartells informatius i altres elements gràfics

Dissenyar cartells i altres elements gràfics per divulgar serveis i activitats de l'Ajuntament de Manresa per ser difosos als diferents plafons de l'Ajuntament distribuïts per la ciutat i en altres canals municipals.

Com sol·licitar el servei

A través de correu electrònic

Destinatari/ies

Ciutadania

Gestió de la sala de premsa virtual

Actualització constant dels continguts de la sala de premsa virtual <http://premsa.manresa.cat/web/> per ser publicats a l'espai de notícies del web municipal <http://www.manresa.cat/web/noticies>, i a l'espai d'afectacions viàries: <https://www.manresa.cat/web/incidencies>

Destinatari/ies

Ciutadania

Gestió de xarxes socials

Informar de l'activitat i els serveis de l'Ajuntament de Manresa a través dels seus canals a les xarxes socials Twitter, Instagram, Facebook, Telegram i Youtube, Google plus Flickr, Linked-in, Slide-share i Issuu, entre d'altres

Destinatari/ies

Ciutadania

Relació amb els mitjans de comunicació

Trametre notes de premsa sobre informacions municipals i convocar els mitjans de comunicació a rodes de premsa per informar d'aspectes especialment remarcables de l'activitat de l'Ajuntament de Manresa

Com sol·licitar el servei

A través de correu electrònic

Destinatari/ies

Mitjans de comunicació

Supervisió de continguts de publicacions municipals

Redactar i supervisar continguts de les publicacions impreses i digitals que emeten els diferents serveis de l'Ajuntament de Manresa.

Com sol·licitar el servei

A través de correu electrònic

Destinatari/ies

Ciutadania

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Comunicació	Convocar, organitzar i dur a terme les rodes de premsa de l'Ajuntament.	Nombre de rodes de premsa convocades.	Mes gran o igual que 15
Comunicació	Dissenyar i maquetar els elements gràfics municipals.	Nombre de dissenys elaborats.	Mes gran o igual que 10
Comunicació	Mantenir com a mínim 6 edicions anuals del butlletí municipal.	Nombre d'edicions del butlletí per any	Mes gran o igual que 6
Comunicació	Preparar i fer un seguiment dels contractes de publicitat institucional als diversos mitjans de comunicació.	Nombre de contractes anuals de publicitat institucional als diversos mitjans de comunicació.	Mes gran o igual que 4
Comunicació	Publicar a les xarxes socials els actes i altres informació d'interès per la ciutadania.	Nombre d'informacions d'interès publicades a les xarxes socials.	Mes gran o igual que 45
Comunicació	Publicar al web i enviar als mitjans de comunicació notes de premsa d'informació municipal.	Nombre de notes de premsa publicades al web.	Mes gran o igual que 30
Comunicació	Redactar i supervisar els continguts de publicacions impreses i digitals de l'Ajuntament i entitats col·laboradores.	Nombre de publicacions de l'Ajuntament.	Mes gran o igual que 4

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya

Llei 18/2000, de 29 de desembre, per la qual es regula la publicitat institucional

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana

- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

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 evaluable. El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.