

1. Identificació

Nom del servei PROTOCOL

Organitzar i coordinar els actes institucionals, garantint que es compleixen els criteris protocol·laris adequats. Al mateix temps, es vetlla per establir i mantenir unes relacions de cordialitat amb les entitats de la ciutat, les associacions i la societat civil.

Adreça Plaça Major, 1
Telèfon 938 782 300 Extensió 12356
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 protocol és una sèrie de principis de cortesia que cal tenir presents en els actes institucionals. El protocol va més enllà de la cerimònia dels actes ja que inclou també les relacions públiques i la cura de la imatge de la ciutat.

3. Serveis

Protocol

Organitzar actes institucionals i mantenir relació fluïda amb els agents de la ciutat.

1. Mantenir una relació fluïda amb ens del municipi i la ciutadania

Controlar la base de dades de personalitats i ens de la ciutat. Organitzar aspectes com ara la correspondència relacionada amb els naixements, visites a persones centenàries, tramesa de cartes de condol o visites a residències de Manresa. Coordinar les visites escolars a la Casa Consistorial amb la regidoria d'Ensenyament.

2. Organització i coordinació d'actes institucionals

Vetllar per a que els actes institucionals es desenvolupin seguint el guió establert, controlant l'assistència als actes i resolent qualsevol contratemps que pugui sorgir en el decurs dels actes. Col·laborar en actes duts a terme des d'entitats de la ciutat i altres administracions

3. Logística

Vetllar per disposar del material necessari com ara banderes, cadires, pantalles o estovalles per a poder celebrar els actes amb un nivell d'atenció òptim.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Protocol	Controlar el material de protocol del Saló de Sessions i de la Sala Columnes per actes.	Nombre d'actes en els que ha mancat material.	Mes petit o igual que 1
Protocol	Garantir que es compleixin els criteris protocol·laris adequats en cada acte.	Actes en els quals fallen els criteris protocol·laris.	Mes petit o igual que 1
Protocol	Mantenir les relacions institucionals amb entitats de la ciutat i administracions en general.	Dies que passen en donar resposta a les peticions de relacions institucionals.	Mes petit o igual que 10
Protocol	Organitzar i coordinar els actes institucionals.	Nombre d'actes institucionals.	Mes gran o igual que 7

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:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
- 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 Suggeriments 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

- RD2099/1983, de 4 d'agost pel que s'aprova l'Ordenament general de precedències a l'Estat (versió consolidada 19.06.2014)
- Decret 189/1981, de 2 de juliol, establint les normes de protocol i cerimonial en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya
- Decret 184/2022, de 10 d'octubre, de denominació i determinació de l'àmbit de competència dels departaments en què s'organitza el Govern i l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General.
- Decret legislatiu 2/2003 de 28 d'abril pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal de règim local de Catalunya
- Llei 39/1981, de 28 d'octubre, per la qual es regula l'ús de la bandera d'Espanya i altres banderes i ensenyes
- Llei 1/1993, de 25 de febrer, de l'himne nacional de Catalunya
- Decret 139/2007, de 26 de juny, pel qual es regulen la denominació, els símbols i el registre d'ens locals de Catalunya
- Decret 344/2022, de 22 de novembre, pel qual es modifica el decret 139/2007 de 26 de juny, pel qual es regulen la denominació, els símbols i el registre d'ens locals de Catalunya
- Reglament d'honors i distincions de l'Ajuntament de Manresa – BOPB 12/06/2008 i modificació 28/01/2019
- Text refós del Reglament de funcionament de les figures de Manresa – BOPB 29.10.2015
- Text refós del Reglament de la Policia local de manresa – BOPB 08.03.2016
- Declaracions i acords diversos de Ple municipal en referència a:
 - o Diada Nacional
 - o Dies internacionals....

- Cartipàs municipal – decrets de l'Alcalde del mandat corresponent

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 servei.

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 avaluable.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.