

CARTA DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ

1.- *Continguts:*

Nom del servei	COMUNICACIÓ
Descripció	<p>El servei de Comunicació de l'Ajuntament és el responsable d'establir els criteris de comunicació de la institució amb la ciutadania i de facilitar la informació relativa als serveis, recursos i activitats desenvolupats per l'Ajuntament. Aquest servei també és responsable de gestionar els diferents mitjans comunicació que gestiona l'Ajuntament, així com les xarxes socials i plataformes de difusió municipal, tot garantint el bon ús de la imatge Corporativa de la institució.</p>
Línies de servei	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboració, difusió i seguiment de la informació municipal. - Gestió, coordinació i difusió de l'agenda d'activitats local. - Gestió i difusió de l'agenda institucional. - Coordinació, redacció i edició del butlletí mensual <i>El Full</i>. - Facilitar la participació dels diferents grups municipals, mitjançant l'escrit mensual al butlletí <i>El Full</i>. - Publicació dels butlletins electrònics <i>El Full Setmanal</i>. - Actualització informativa de la pàgina web. - Gestió de la presència de l'Ajuntament en les xarxes socials, Facebook, Twitter, Instagram i Youtube. - Realització de fotografies i gestió d'arxiu fotogràfic. - Coordinació, gestió i supervisió de vídeos sobre esdeveniments que es realitzen al municipi. - Gestió de l'app municipal AlellAPProp. - Gestió d'alertes municipals a través de l'APP. - Compliment de la imatge corporativa en el disseny del material gràfic. - Assessorament comunicatiu extern i intern. - Accions de publicitat i imatge. - Coordinació de les publicacions informatives municipals. - Relació amb els mitjans de comunicació externs. - Preparació de convocatòries i dossiers de premsa.

	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolupament de campanyes informatives. - Elaboració de fulletons informatius. - Elaboració i gestió de la cartelleria municipal. - Coordinació de la impressió dels diferents materials comunicatius. - Coordinació de la distribució dels diferents materials comunicatius. - Supervisió de la política de Transparència de l'Ajuntament.
Persones destinatàries	La població en general i entitats, institucions i associacions locals interessades, personal de l'Ajuntament i empreses externes interessades en els serveis que ofereix l'Ajuntament.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencial Ajuntament d'Alella <i>Pl. Ajuntament, 1</i> <i>08328 Alella</i> <i>Horari: de dilluns a divendres de 8:30 a 14 h. i dijous de 16:15 a 19:00</i> <i>(De l'1 de juny al 30 de setembre, Festes de Nadal i Festes de Setmana Santa: dijous tarda tancat)</i></p> <p>Telefònic 93 555 23 39 / 685914397 (dins el mateix horari)</p> <p>Virtual http://www.alella.cat</p> <p>Correu electrònic alella.comunicacio@alella.cat</p>
Cost per a l'usuari	El cost per a la ciutadania de tots els serveis que presta Comunicació és gratuït.
Equip tècnic	Tècnic mig de comunicació (Periodista) Auxiliar tècnic (Dissenyadora)
Unitat responsable	Gerència Municipal
Regidoria responsable	Regidora de Comunicació

<p>Drets i deures de les persones usuàries</p>	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demanar la recepció del butlletí mensual El Full si esteu empadronats o viviu al municipal d'Alella. - Sol·licitar informació sobre els serveis de Comunicació i el seu funcionament, així com qualsevol informació d'interès. - A fer visites a la pàgina web de l'Ajuntament i les diferents plataformes comunicatives que utilitza. - A rebre els diferents butlletins electrònics que elabora l'Ajuntament donant-se d'alta a l'apartat corresponent de la pàgina web municipal. - A descarregar-se l'APP de l'Ajuntament AlellAPProp. - A fer servir els sistemes d'aviso de l'APP municipal amb geolocalització. - Comunicar propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament dels diferents mitjans de difusió, així com del material informatiu i gràfic que es distribueix. - A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilitzar un llenguatge adient a els comentaris que es facin a les diferents xarxes socials de l'Ajuntament. - Complir la normativa de drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o estreta d'Internet. - Comunicar mitjançant la presentació d'instància genèrica la petició d'utilització d'imatges propietat de l'Ajuntament. - No fer ús de les cartelleres municipals per a la difusió d'activitats privades.
<p>Compromisos de qualitat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Treballar per la difusió dels serveis, recursos i esdeveniments que organitza l'Ajuntament d'Alella, així com les entitats del municipi. 2. Treballar per aconseguir una comunicació clara, plural, transparent i entenedora de la tasca municipal i dels recursos que la ciutadania té al seu abast. 3. Treballar per promoure la cohesió social, la igualtat i la no discriminació, potenciant un llenguatge no sexista i integrador i afavorint el sentiment de pertinença a una comunitat i el ús compartit del territori.



Suggeriments, agraïments i queixes	<ol style="list-style-type: none">1. Comentaris de la ciutadania a través de les diferents xarxes socials.2. Formulació de suggeriments i queixes <p>www.alella.cat/tramits - alella.comunicacio@alella.cat</p>
Vigència i revisió de la carta	<p>Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada _____ i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</p> <p>1a. edició.</p>

2.- *Sistema de seguiment de la Carta:*

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

2.1- *Indicadors associats als compromisos de qualitat*

Compromisos	Nom de l'indicador
Publicar setmanalment un butlletí digital (El Full Setmanal) amb informació de l'Ajuntament i activitats d'agenda del municipi.	Nombre de butlletins generats a l'any.



Publicar mensualment (excepte el mes d'agost) el butlletí mensual El Full i distribuir-lo a totes les llars del municipi i als equipaments municipals.	Gestionar incidències amb l'empresa encarregada del repartiment.
Posada en marxa i actualització anual de la plataforma d'avaluació del PAM (Pla d'Actuació Municipal), vinculada a la pàgina web municipal.	Actualització continuada de la plataforma d'avaluació del PAM 2019-2023

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

2.2- Fitxes dels indicadors seleccionats:

Nombre de butlletins generats a l'any	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre d'enviaments de butlletins setmanals.
Font	Eina de gestió de butlletins electrònics
Fórmula de càlcul	Nombre de butlletins editats
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica mig de Comunicació
Persona responsable del seguiment	Tècnica mig de Comunicació
Valor esperat	= > 42
Valor real	--



Mesures correctores	En cas d'incompliment, es publicarà un nou calendari amb la previsió de l'edició de butlletins electrònics.
---------------------	---

Gestió d'incidències amb l'empresa encarregada del repartiment

Descripció	Aquest indicador ens permet avaluar si hi ha incidències en el repartiment d' <i>El Full</i> a totes les llars del municipi.
Font	Informació facilitada per la ciutadania
Fórmula de càlcul	Nombre de queixes o suggeriments
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica mig de Comunicació
Persona responsable del seguiment	Tècnica mig de Comunicació
Valor esperat	= < 10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment es parlarà amb l'empresa encarregada per veure les causes de les incidències en el repartiment i tractar de resoldre-les.

Gestió i actualització de la plataforma d'avaluació del PAM

Descripció	Aquest indicador ens permet avaluar el grau de compliment del PAM a través de la gestió de la plataforma creada amb aquest objectiu.
Font	Plataforma PAM www.alella.cat/PAM
Fórmula de càlcul	Si / No



AJUNTAMENT D'ALELLA

Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica mig de Comunicació
Persona responsable del seguiment	Tècnica mig de Comunicació
Valor esperat	Actualitzada al mes de gener com a molt tard
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment cal demanar amb més temps l'avaluació dels indicadors a cada àmbit d'actuació.