



CARTA DE SERVEIS

GABINET D'ALCALDIA I PROTOCOL

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Gabinet d'Alcaldia i Protocol és el servei que dona suport a les necessitats de l'activitat pròpia de l'alcalde/ssa. Estableix els criteris d'ús i aplicació dels símbols institucionals, les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials, a les festivitats i esdeveniments de notorietat.

Organitza l'agenda de l'Alcaldia, i es coordinen les agendes d'actes institucionals de la resta d'àrees que precisen o de la presència de l'Alcaldia o d'un servei de protocol institucional.



Ajuntament
de Rubí

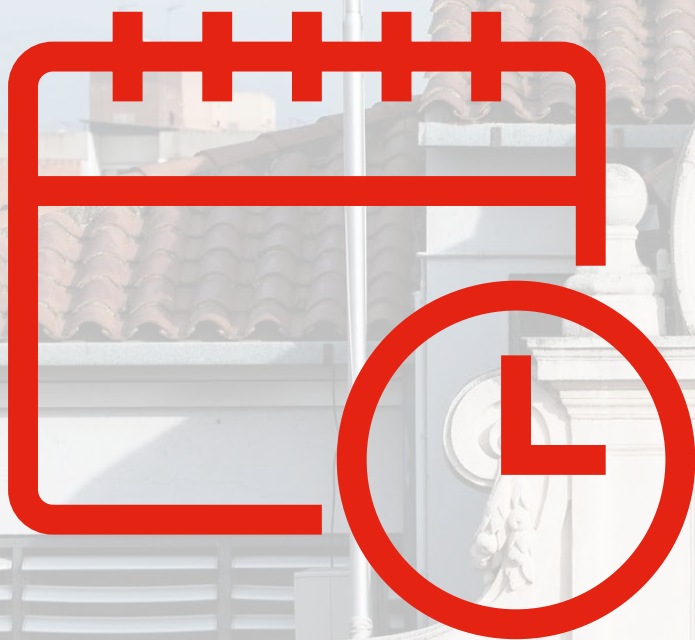


2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Alcaldia

> Àmbit d'Alcaldia

> Gabinet d'Alcaldia i Protocol



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom Gabinet d'Alcaldia i Protocol

Adreça Pl. Pere Aguilera, s/n.
08191 Rubí

Horari 9 a 14 h

Telèfon 93 588 70 00

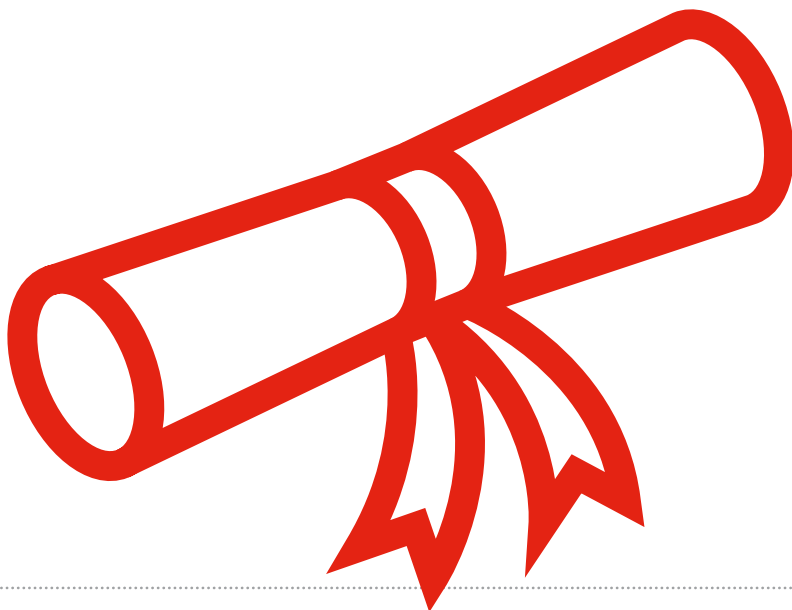
**Web/adreça
electrònica** <https://www.rubi.cat>
alcaldia@ajrubi.cat

**Adscripció dins
l'organigrama
municipal** Àmbit d'Alcaldia



4.OBJECTIUS DEL SERVEI

El Gabinet d'Alcaldia i Protocol vetlla per la gestió de l'oficina de l'alcalde/ssa, el compliment del protocol en les relacions institucionals, la coordinació amb les regidories, així com la gestió de l'agenda institucional. Alhora treballa també la relació institucional amb els grups municipals, institucions, organismes, entitats i ciutadania a Catalunya i disposen de capacitat de planificació i d'actuació en aquesta matèria.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Acció institucional i relació amb grups municipals

Acció institucional i organització d'actes i esdeveniments protocol·laris. Relació institucional amb els grups municipals. Gestió, tramitació i control de les preguntes i precis que realitzen els membres dels diferents grups polítics al Ple municipal sobre la gestió de l'acció de govern.

2. Gestió de l'agenda i de la correspondència de l'Alcaldia

Comprovar diàriament l'estat i disponibilitat de l'agenda, així com la gestió corresponent de les reunions i actes als quals hi hagi petició d'assistència de l'Alcaldia. Control de l'entrada de la correspondència dirigida a l'Alcaldia i redistribució a les regidories o serveis. Actualització diària de l'agenda web de l'alcalde/ssa.

Més informació: <https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/el-consistori/estructura-politica/agenda-institucional>

3. Cerimònies civils

Gestionar les cerimònies civils oficiades per l'alcaldia o regidories delegades i la seva preparació.

Més informació: <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/1>

4. Gestió dels símbols i distincions municipals

Gestionar els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'Honor de la corporació.

5. Alcaldia als barris

Promoure la comunicació directa de l'alcalde/ssa amb la ciutadania





6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa reguladora

Àmbit estatal

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Reguladora de les Bases del Règim Local (LBRL)
- Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, que aprova el Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic dels Ens Locals (ROF)
- Reial Decret 2099/1983, de 4 d'agost, que aprova l'Ordenament General de Precedències a l'Estat
- Llei 39/1981, de 28 d'octubre, que regula l'ús de la bandera d'Espanya

Àmbit autonòmic

- 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 (TRLMRLCat)
- Decret 189/1981, de 2 de juliol, establint les normes de Protocol i Cerimonial en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya

Àmbit local

- Reglament orgànic municipal (ROM, BOPB de 14/03/1987)
- Reglament d'honors i distincions de la ciutat de Rubí (en elaboració)



6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

Drets

- Accés a la informació pública
- A una informació pública veraç, objectiva i actualitzada
- A una bona administració municipal
- A uns serveis públics de qualitat
- Rebre atenció per part d'una persona amb un nivell de professionalitat adequat
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions
- Rebre un tracte respectuós i àgil, obtenint informacions entenedores i complertes
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial o en línia)
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la pròpia intimitat

- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat
- Rebre consulta periòdica sobre la percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana

Deures

- La ciutadania ha d'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei
- Respectar els i les professionals encarregats de prestar els serveis
- Facilitar dades veraces i comunicar modificacions de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

- Ordenança Fiscal núm. 14. Taxa per la utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal. SECCIÓ VUITENA. Utilització d'espais de titularitat municipal per les celebracions de cerimònies civils. Publicada al BOPB de 21/07/2020
- Ordenança Fiscal núm. 18. Taxa per expedició de documents administratius (aprovada definitivament per acord del Ple de 13/10/2020. Publicada al BOP de 29/12/2020)
- Ordenança Fiscal núm. 20. Taxa per la utilització de l'escut del municipi (aprovada definitivament per acord de Ple de 23/12/2010. Publicada al BOPB de 31/12/2010)





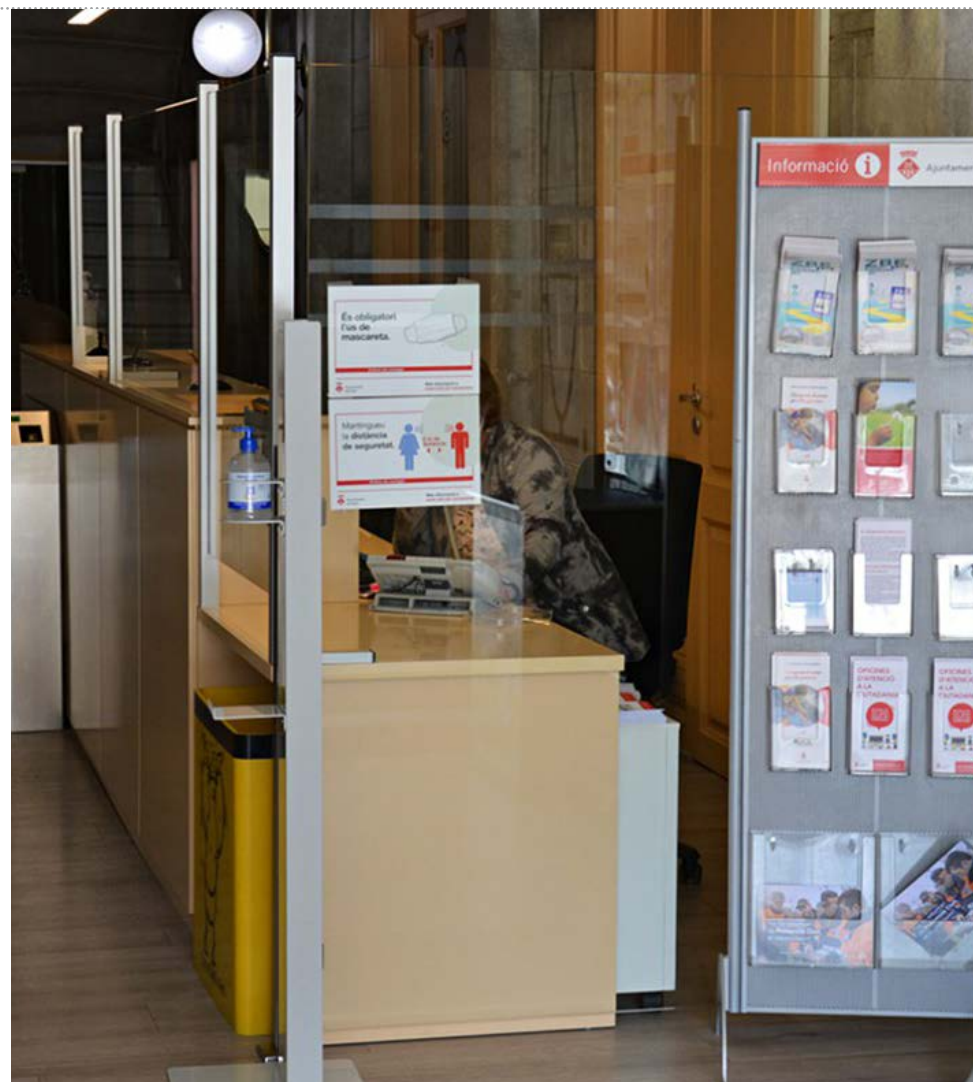
8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

- Pàgina web municipal: <https://www.rubi.cat>

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d’avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d’avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals
- Xarxes socials municipals de l’Ajuntament de Rubí:
Canal de Twitter de l’Ajuntament de Rubí: [@AjRubi](#)
Canal d’Instagram de l’Ajuntament de Rubí: [@Rubi_Ciutat](#)
Canal de Facebook de l’Ajuntament de Rubí: [AjuntamentdeRubi](#)
Canal de Youtube de l’Ajuntament de Rubí: [AjuntamentDeRubi](#)





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Celebració d'actes institucionals	Nombre d'actes protocol·laris realitzats	Assolir el 100% d'actes periòdics amb caràcter anual
2. Celebració de cerimònies civils	Nombre de cerimònies civils oficiades per l'Alcaldia o regidories	Celebrar el 100% de sol·licituds de cerimònia civil
3. Publicar l'agenda institucional de l'Alcaldia	Nombre de cites d'agenda publicades per l'Alcaldia	Mantenir la informació actualitzada a l'agenda institucional de l'Alcaldia

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida a la unitat responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, la Unitat de Protecció Civil enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.





10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Gabinet d'Alcaldia i Protocol

Adreça: Plaça Pere Aguilera 1

Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: alcaldia@ajrubi.cat

Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:
 - Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis
 - Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
 - Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes
- Data d'elaboració de la carta: juny de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

