



CARTA DE SERVEIS DE SECRETARIA

Identificació i organització del servei

La finalitat del secretari/a és donar fe pública, assessorar i controlar la legalitat interna a la organització politico-administrativa de l'Ajuntament.

Presta serveis especialitzats de caràcter transversal a tota la organització i assessorament jurídic dels actes de l'administració. Dona fe pública de les resolucions adoptades pels òrgans competents.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals, conjuntament amb el titular que ocupa la Secretaria de l'Ajuntament

Relació de serveis que es presten:

- Assessorament jurídic i tècnic en la gestió dels diferents serveis municipals, i en els procediments de competència municipal i resolucions adoptades
- Vetllar pel compliment normatiu i l'aplicació del procediment administratiu comú
- Gestionar la publicació simultània en butlletins, diaris oficials i al tauler d'edictes de l'Ajuntament.
- Convocar les sessions dels òrgans col·legiats, elaborar l'ordre del dia, actes de les sessions i presten assistència i fe pública.
- Gestionar el registre de resolucions d'alcaldia i altres òrgans, adoptades en els diferents serveis.
- Gestionar els expedients de responsabilitat patrimonial
- Gestionar els diferents processos electorals del municipi
- Tramitar els convenis interadministratius i els convenis amb entitats públiques o privades
- Coordinar la tramitació en general dels procediments de la Corporació

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:



1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
 - Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
 - Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
 - Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals

- Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- *Deures generals de la ciutadania:*
 - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
 - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
 - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
 - Respectar l'ordre d'atenció.
 - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
 - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que se signa.
 - Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat