

GABINET D'ALCALDIA

Presentació del servei

L'activitat del Gabinet d'Alcaldia se centra bàsicament a donar suport i a coordinar l'organització de l'activitat de l'alcalde i dels regidors, l'assistència tècnica a l'atenció protocol·lària i l'agenda de l'alcalde.

Quins serveis oferim

- Organització i programació de l'agenda de l'alcalde;
- Canalització de les peticions de visita i de les trucades dirigides a l'alcalde;
- Coordinació de les reunions dels regidors;
- Secretaria del Gabinet d'Alcaldia;
- Atenció al públic, amb la resolució o derivació dels suggeriments de la ciutadania per correu, telèfon, telemàticament o presencialment;
- Organització d'actes (protocol);
- Atenció protocol·lària;
- Relació amb les diferents àrees i departaments municipals, així com amb altres institucions i administracions públiques i privades, i amb les entitats.

A qui ens adrecem

Ens adrecem a tota la població que requereixi les atencions o els serveis que ofereix l'Alcaldia de Castelló d'Empúries. També a les administracions i les institucions que necessiten una interlocució autoritzada amb la nostra vila.





Els nostres compromisos de qualitat assumits

- Atenció telefònica o presencial immediata;
- Resposta immediata a les sol·licituds d'entrevista amb l'alcalde, segons la disponibilitat de l'agenda;
- Resposta i atenció immediates a les peticions de la premsa;
- Resposta per escrit a les peticions en un termini màxim de 7 dies;
- Derivació de les qüestions que afecten la resta d'àrees de l'Ajuntament en el termini màxim de 2 dies.

Informació sobre la forma de participació dels usuaris

Adreça i telèfon

Alcaldia

Pl. Joc de la Pilota, 1

17486 Castelló d'Empúries

Tel. 972 250 130

alcaldia@castello.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Com mesurem els compromisos

- Quantifiquem el nombre d'accions, les respostes donades i el període de resposta.
- Fem pública l'agenda de l'alcalde, així com l'agenda web amb el detall dels actes públics a què assisteix.

Els compromisos s'avaluaran anualment a través del compliment dels indicadors al portal de Govern Obert.

En trobareu informació ampliada a: www.governobertcastello.cat

Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la persona responsable assumeix l'obligació d'informar l'usuari sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

Se n'analitzaran les possibles causes i, si escau, s'implantaran millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi. Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa, la persona responsable del servei li farà arribar:

- a. L'explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment,
- b. La indicació de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet,
- c. Una alternativa, quan sigui possible.

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

Opineu sobre els serveis municipals

Ajudeu-nos a millorar. Envieu els vostres suggeriments, propostes i opinions a: ajuntament@castello.cat

També posem a la vostra disposició les enquestes de satisfacció que trobareu a diferents dependències i equipaments municipals i als webs municipals.