

QUÈ ÉS UNA CARTA DE SERVEIS?

Una carta de serveis és un document pel qual un departament, un servei o una regidoria de l'Ajuntament informa els ciutadans i ciutadanes sobre :

- Els serveis que presta i la forma de prestar-los.
- Els compromisos de qualitat que assumeix per tal de proporcionar un millor servei.

Criteris d'actualització:

La Carta de Serveis serà avaluada i revisada anualment, mitjançant grups de treball interns del departament o àrees, que tindran en compte les opinions presentades pels ciutadans i ciutadanes.

A QUI VA DIRIGIDA?

L'Ajuntament és una institució que dóna servei als ciutadans i ciutadanes, per la qual cosa la seva gestió s'orienta a la satisfacció de les seves necessitats i expectatives. Per aquest motiu, la Carta de Serveis s'adreça als usuaris i usuàries dels serveis.

QUINS SÓN ELS OBJECTIUS DE LES CARTES DE SERVEIS?

La finalitat de la Carta de Serveis és:

- Apropar l'Ajuntament als ciutadans i ciutadanes.
- Informar els ciutadans i ciutadanes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament.
- Expressar l'esforç de l'Ajuntament per a la millora dels serveis municipals.
- Establir un nivell adequat de qualitat dels serveis i assegurar-ne el manteniment.
- Possibilitar que els ciutadans i ciutadanes opinin sobre el funcionament dels serveis municipals.

QUINS SÓN ELS CONTINGUTS DE LES CARTES DE SERVEIS?

- El nom i comeses de la unitat, servei o regidoria que l'emet.
- Els serveis prestats per aquesta unitat, servei o regidoria.
- Els compromisos de qualitat assumits.
- Informació sobre la forma de participació dels usuaris i usuàries.
- Adreces i telèfons de la unitat.
- Horari.

