

¿Qué es una carta de servicios?

Una carta de servicios es un documento por el cual, un Departamento, Servicio o Regiduría del Ayuntamiento de Cornellà, informa a sus ciudadanos y ciudadanas sobre:

- Los servicios que presta y la forma en que los presta.
- Los compromisos de calidad que sume para proporcionar un mejor servicio.

Criterios de actualización:

La carta de servicios será evaluada y revisada anualmente, mediante grupos de trabajos internos del departamento o áreas, que tendrán en consideración las opiniones presentadas por los ciudadanos y ciudadanas.

¿A quién va dirigida?

El Ayuntamiento de Cornellà, es una institución que ofrece servicios a los ciudadanos y ciudadanas y que su gestión se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Por este motivo, la carta de servicios se dirige a los usuarios y usuarias de los servicios.

¿Cuáles son los objetivos de las cartas de servicios?

- Acercar el Ayuntamiento a los ciudadanos y ciudadanas.
- Informar a los ciudadanos y ciudadanas, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Expresar el esfuerzo que el Ayuntamiento realiza para la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los Servicios y asegurar su mantenimiento.
- Posibilitar que los ciudadanos y ciudadanas opinen sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

¿Cuáles son los contenidos de las cartas de servicios?

- El nombre y funciones de la Unidad, Servicio o Regiduría que lo presta
- Los servicios prestados por esta Unidad, Servicio o Regiduría.
- Los compromisos de calidad asumidos.
- Información sobre la forma de participación de los usuarios y usuarias.
- Direcciones, teléfonos de la unidad o quien preste el servicio.
- Horario.

PROCÉS D'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

