



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Carta de serveis

Servei de Gestió de la Qualitat. febrer 2024





ÍNDEX

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adrecem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



1. Qui som?

El Servei de Gestió de la Qualitat és una unitat encarregada de rebre les queixes i els suggeriments de la ciutadania sobre el funcionament de l'Ajuntament i també dels seus ens vinculats, de traslladar la situació comunicada als serveis implicats, i donar trasllat de la resposta al ciutadà/na.

Dins l'organigrama municipal estem adscrits a Àrea d'Organització, Governança i Societat del Coneixement, a la Regidoria de Govern Obert.

Responsable del servei:

Nom: Núria Cortada de la Peña

Correu: ncortada@vilanova.cat

2. Què fem?

Es reben les queixes per diferents canals: tramitació electrònica, instància, atenció a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania o correu electrònic. Des de la Unitat es treballa la queixa conjuntament amb els serveis o àmbits implicats i des del Servei de Gestió de la Qualitat es trasllada la resposta a la persona. Les queixes serveixen per donar a conèixer situacions concretes que l'Ajuntament no n'està informat i per vetllar per la millora dels serveis i de l'atenció a la ciutadania, i molt sovint provoquen canvis en el funcionament dels serveis.

3. Què oferim?

La possibilitat de fer arribar a l'ajuntament, per diversos canals, situacions de disconformitat respecte un servei prestat, o qualsevol altra qüestió que a parer del ciutadà o ciutadana, no estigui correcta, o bé també el reconeixement a la tasca ben feta.

També se'ns pot adreçar tot tipus de suggeriments per millorar en els serveis que presta l'Ajuntament.

Les nostres respostes van acompanyades de la possibilitat de complimentar una enquesta de satisfacció, que posteriorment és publicada juntament amb les dades del servei de forma trimestral i anual.

Les comunicacions de queixes i suggeriment no estan sotmeses al procediment administratiu comú.

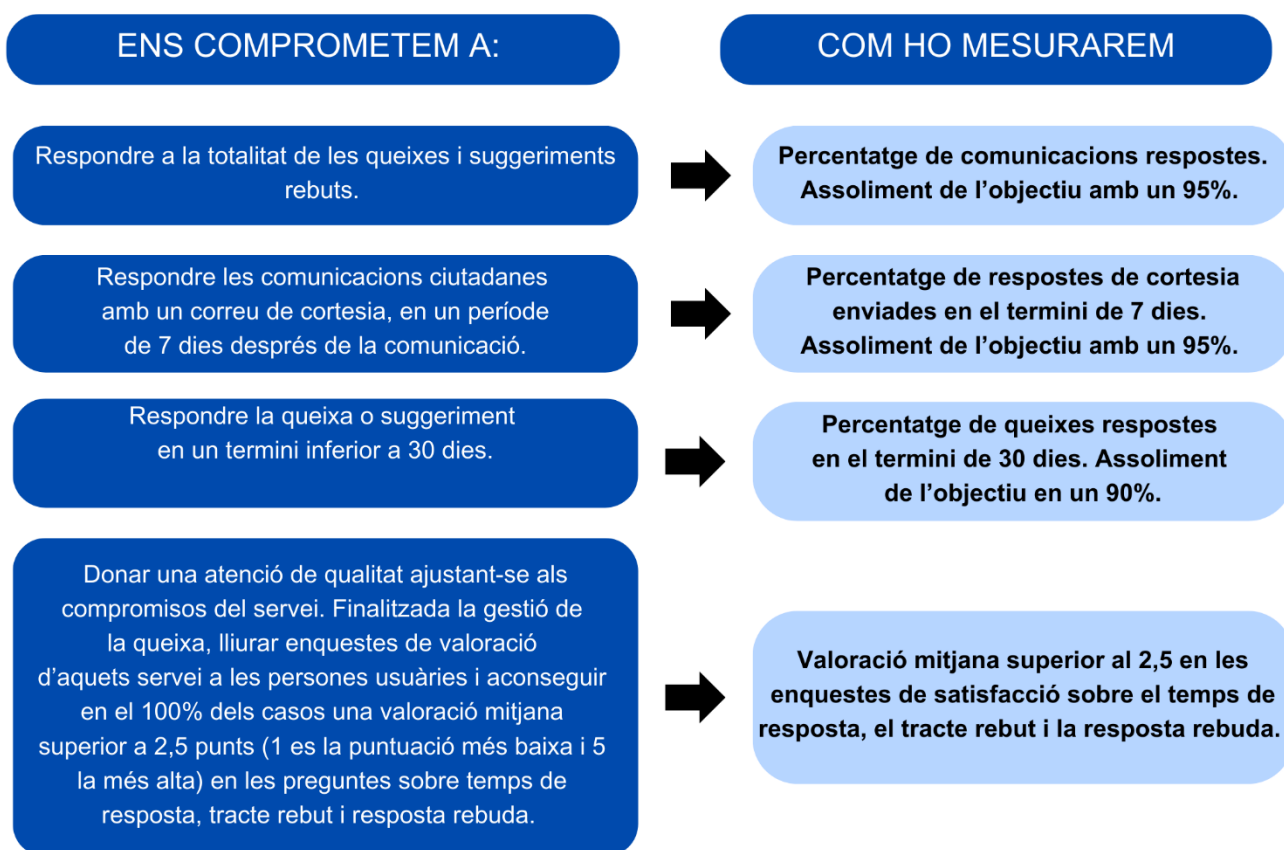
4. A qui ens adrecem?

Ens adrecem al conjunt de la ciutadania.



5. Els nostres compromisos

9. Indicadors del servei





6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre telefònicament o a través del nostre correu serveidequalitat@vilanova.cat, o bé podeu formalitzar una queixa a través del [Tràmit de queixes](#)

7. On som?

Al Carrer Col·legi 28, tot i que no fem atenció presencial.

8. Com accedir?

Podeu fer-nos arribar les vostres queixes a través de:

- Preferentment, de forma electrònica a través del [Tràmit de queixes](#)
- Correu electrònic: serveidequalitat@vilanova.cat
- Presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana (pl. de la Vila,8) [segons els horaris establerts](#)
- Podeu fer-nos arribar els vostres suggeriments a través de suggeriments@vilanova.cat

10. Drets i Deures

Drets:

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.



- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

- 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 i criteris d'atenció ciutadana.
- 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 signa.