



CARTA DE SERVEIS

MITJANS DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUALS

La carta de Serveis és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, professionals, entitats, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que ofereix l'Ajuntament de Camarles.

Informa de les condicions en què es presten i apropa l'Administració municipal a les persones que són usuàries.

Data d'aprovació: XX de XXXXXXXXX de 2018

Qui Som

Nom del servei:	Mitjans de comunicació audiovisual de Camarles i Lligallos <ul style="list-style-type: none">- Cam Ràdio – Ràdio Municipal 104.6 FM- BIM – Butlletí d'Informació Municipal- APP Bandos.es – Aplicació Mòbil- Web Municipal - www.camarles.cat.
Àrea:	Comunicació, Transparència i Participació Ciutadana
Resp. polític:	Regidoria de Comunicació (Yolanda Guillem) Regidoria de Transparència (Marta Mora)
Resp. Tècnic:	Comunicació i transparència (Joel Mascarell)

On Som

Adreça:	Antic Sindica Arrosser - Carrer Trenta-un. s/n. 43894 Camarles
Telèfon:	977470040
Web:	www.camarles.cat
Correu electrònic:	comunicacio@camarles.cat camradio@tinet.cat
Horari:	Atenció al públic, de dilluns a divendres de les 8:00 a les 15:00 hores

Què Fem

Missió:

- Garantir el dret a la informació local de caràcter públic i gratuït.
- Informar de l'actualitat del municipi, de forma veraç i plural.
- Difondre les activitats ciutadanes que al llarg de l'any tenen lloc a Camarles i Lligallos.
- Informar la població davant una situació de risc o alerta, d'acord amb el servei de Protecció Civil de l'Ajuntament de Camarles.

Serveis:

- Emissió de ràdio analògica per a tot el municipi de Camarles.
- Publicació de notícies a la web www.camarles.cat i xarxes socials.
- Publicació d'activitats vinculades a l'activitat cultural, esportiva i ciutadana de Camarles i Lligallos.
- Visites escolars a les nostres instal·lacions.
- Col·laboració amb centres educatius per a la realització de pràctiques d'alumnes del sector informàtic i audiovisual.
- Realització de produccions audiovisuals per a l'ajuntament de Camarles.
- Redacció, edició i maquetació del Butlletí d'Informació Municipal BIM
- Creació i disseny de publicitats per als llibres de Festa Major de Camarles i Lligallos.
- Publicació de contingut per a la transparència de l'Ajuntament.
- Creació de cartelleria i material gràfic per a l'Ajuntament i tercers.

A qui ens adrecem

Tots els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania de Camarles i Lligallos en termes generals.

Els nostres compromisos

Ens comprometem a:

- Garantir la cobertura a Camarles i Lligallos de l'emissió de la Ràdio Municipal sempre que sigui possible tècnicament.
- Publicar cinc edicions del butlletí d'Informació Municipal a l'any.
- Difondre per xarxes socials les principals notícies i esdeveniments especials del municipi.
- Publicar les gravacions dels Plens Municipals.
- Acollir a les instal·lacions visites escolars dels centres educatius, si l'activitat del servei ho permet.
- Publicar els pregons, farmàcies de guàrdia i esdeveniments a l'aplicació Bandos.es.
- Tenir el web de l'Ajuntament actualitzat.

Millores

En cas d'incomplir dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correcta escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments a:

- **Correu electrònic:** comunicacio@camarles.cat
- **Web:** <http://www.camarles.cat/tramits.html>
- **Telèfon:** 977470040
- **Presencialment:** Presentant una instància a l'OAC de l'Ajuntament de Camarles.

Formulades les queixes, les consultes i/o suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

Normativa específica

- Llei de l'Audiovisual de Catalunya:
<https://www.parlament.cat/document/cataleg/48144.pdf>

Drets i deures

Drets:

- Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

Deures:

- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

Data d'aprovació i pròxima actualització

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Ple municipal en *data xx de xxxxxxxxxx de 20xx*

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificació de normatives que afectin als serveis presentats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.