



DECRET

Antecedents

1. La carta de servei és una de les principals i més potents eines metodològiques per gestionar la qualitat dels serveis públics. L'aprovació d'una carta de serveis suposa per un costat un compromís de les administracions amb la ciutadania mitjançant l'establiment d'estàndards en la prestació del servei i per altra banda, de caràcter intern, l'inici d'un procés de millora dels processos del servei al qual pertany la Carta.
2. Les cartes de serveis són documents amb els quals s'informa públicament la ciutadania sobre els serveis que es gestionen i els compromisos de qualitat en la seva prestació, el que permet evidenciar l'efectivitat dels principis de funcionament. És per aquest motiu que les cartes de servei compleixen un doble objectiu:
 - ✓ Facilitar la informació i el compromís envers a la ciutadania sobre el nivell de qualitat que poden esperar de cada servei i millorar l'exercici dels seus drets.
 - ✓ Fomentar la millora continua dels compromisos assumits de l'Ajuntament, comprovar el grau de compliment d'aquests i assolir un major grau de satisfacció envers la ciutadania.
3. Les cartes de servei són, per tant, l'eix vertebrador del tràmits i procediments que es definiran amb una perspectiva de qualitat i de millora continua dels serveis prestats a la ciutadania, basats en la eficiència, celeritat, simplificació administrativa, transparència i accessibilitat, mitjançant l'explicitació dels termes i les condicions amb què determinat servei s'ofereix a la ciutadania i l'establiment, sobre la base d'uns compromisos públics, d'uns objectius de resultat que són avaluats amb la finalitat d'introduir-hi millores.

Fonaments de dret

- Article 23 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (modificada per l'article 18.1 de la Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya d'impuls de l'activitat econòmica).
- Articles 9.1.J i 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (modificada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient).



- La Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, modifica, en l'article 179, el règim jurídic aplicable a les cartes serveis, que modifica substantivament l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTAIPBG): L'objecte de les cartes són els serveis finalistes, a diferència de la previsió inicial de la LTAIPBG, que establia que fossin els serveis bàsics.
- La modificació de l'article 59 de la LRCAT per l'article 179.1 de la Llei 5/2020, de 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, vigent des del dia 1 de maig de 2021, ha modificat l'article 59 i ha afegit una disposició addicional a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. La modificació ha eliminat la naturalesa reglamentària que anteriorment es reconeixia a les Cartes de Serveis. Així mateix, el procés d'aprovació queda recollit a l'article 59.6 "En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local. Les cartes de servei i llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents".
- En aquest sentit, el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, reconeix al seu article 53.1.d les funcions de l'Alcalde o Alcaldessa i en concret l'atribució de "Dirigir, inspeccionar i impulsar els serveis i les obres municipals". Així mateix, l'aprovació de les Cartes de serveis tampoc estan recollides entre les atribucions de cap altre òrgan municipal i per tant el mateix article 53.1.u reserva a l'Alcalde o Alcaldessa "Les altres atribucions que expressament li atribueixen les lleis i les que la legislació assigna al municipi i no atribueix a altres òrgans municipals".
- Un cop aprovades, les cartes s'han de publicar a la Seu electrònica, ja que l'article 10.1.c de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya inclou les Cartes de serveis en els serveis públics de difusió de la informació general del sector públic. Finalment, cal publicar-les al Portal de transparència d'acord amb l'article 9.1.j de la Llei 19/2014.

Resolució

Per tot això, en virtut de les facultats que m'han estat conferides per l'article 53.1.d i u del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, en el dia d'avui

RESOLC:



Primer – Aprovar les cartes de serveis que s'adjunten com annex a aquesta resolució.

Segon.- Publicar-les al Portal de Transparència i a la seu electrònica, d'acord amb el que disposa l'article 10.1.c de la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya i l'article 9.1.j de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Tercer.- Donar compte d'aquesta resolució al Ple, per al seu coneixement

ANNEX: CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

CARTA DE SERVEIS D'ALCALDIA

Identificació i organització del servei

El Servei d'Alcaldia dona suport a les necessitats de l'activitat pròpia de l'alcalde de Llambilles i de l'agenda delegada per part de l'alcaldessa a la resta de regidors i regidores del consistori. A més, presta assistència directa a l'alcalde i als regidors i regidores per facilitar la coordinació de la gestió amb les diferents àrees i serveis, promovent la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals, conjuntament amb el titular que ocupa l'Alcaldia de l'Ajuntament

Relació de serveis que es presten:

- Assistència directa amb els ciutadans
- Assistència als regidors/es per una bona coordinació i gestió de les diferents àrees.
- Promoure la relació amb les entitats, institucions i organismes.
- Responsabilitzar-se de la promoció de la imatge i símbols del municipi, normes de protocol d'assistència en premis i distincions en actes oficials, festivitats i esdeveniments que esdevenen en el municipi.

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY



- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
 - Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
 - Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
 - Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- *Deures generals de la ciutadania:*
 - 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 d'atenció.
 - 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 se signa.
 - Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

CARTA DE SERVEIS DE SECRETARIA

Identificació i organització del servei

La finalitat del secretari/a és donar fe pública, assessorar i controlar la legalitat interna a la organització politico-administrativa de l'Ajuntament.

Presta serveis especialitzats de caràcter transversal a tota la organització i assessorament jurídic dels actes de l'administració. Dona fe pública de les resolucions adoptades pels òrgans competents.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals, conjuntament amb el titular que ocupa la Secretaria de l'Ajuntament

Relació de serveis que es presten:

- Assessorament jurídic i tècnic en la gestió dels diferents serveis municipals, i en els procediments de competència municipal i resolucions adoptades
- Vetllar pel compliment normatiu i l'aplicació del procediment administratiu comú
- Gestionar la publicació simultània en butlletins, diaris oficials i al tauler d'edictes de l'Ajuntament.
- Convocar les sessions dels òrgans col·legiats, elaborar l'ordre del dia, actes de les sessions i presten assistència i fe pública.
- Gestionar el registre de resolucions d'alcaldia i altres òrgans, adoptades en els diferents serveis.
- Gestionar els expedients de responsabilitat patrimonial
- Gestionar els diferents processos electorals del municipi
- Tramitar els convenis interadministratius i els convenis amb entitats públiques o privades
- Coordinar la tramitació en general dels procediments de la Corporació

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:

- **Detecció del Problema:** Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.



- Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
- 2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
- 3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
- 4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
- 5. Millora Continua
 - Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
- 6. Seguiment i Avaluació
 - Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
- 7. Implicació de les persones usuàries
 - Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

• **Deures generals de la ciutadania:**

- 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 d'atenció.
- 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 se signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Identificació i organització del servei

El servei municipal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) és el canal d'entrada al consistori i ofereix un servei polivalent d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió de les diferents àrees d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia a través dels seus canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Orientació sobre els tràmits que hagin de fer a l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció: presencial, telemàtic i telefònic.
- Registre d'entrada d'instàncies dirigides a l'Ajuntament o altres administracions



- Tramitació presencial i telemàtica de certificats i volants d'empadronament, altes empadronament.
- Registre de peticions, consultes, queixes o suggeriments per derivar-les a les regidories corresponents
- Informació sobre equipaments i d'àmbit municipal en general.
- Tramitació d'inscripcions als diferents cursos promoguts per l'Ajuntament
- Tramitació de sol·licituds de carnet de transport per a joves i per gent gran.

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.



5. Millora Continua

- Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
- Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.

6. Seguiment i Avaluació

- Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
- Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.

7. Implicació de les persones usuàries

- Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

• *Drets generals de la ciutadania:*

- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
- Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
- Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.

• *Deures generals de la ciutadania:*

- 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 d'atenció.
- 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 se signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

CARTA DE SERVEIS DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Identificació i organització del servei

El servei de gestió tributària està delegat a la Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC) pel que fa als ingressos padronals i al cobrament de tots els deutes en via executiva. La seva finalitat és la gestió, inspecció i recaptació dels tributs i ingressos de dret públic.

L'Ajuntament exerceix la gestió tributària de les taxes administratives de llicències i autoritzacions i alguns impostos (IVTM, IIVTNU) així com dels preus públics.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Gestionar les diferents modificacions, recursos i reclamacions traslladades pel contribuent mitjançant el calendari fiscal anual. (canvis titularitat en IVTM, en taxa de conservació del cementiri municipal, taxa recollida d'escombraries...etc)
- Gestionar autoliquidacions i liquidacions de l'impost de plusvàlua.
- Emissió d'informes de certificats de béns.
- Resolució de sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts.
- Realització i manteniment de les tarifes anuals de tots els impostos i taxes de l'Ajuntament
- Manteniment de la base de dades dels contribuents

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
 - Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
 - Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
 - Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals



- Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- *Deures generals de la ciutadania:*
 - 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 d'atenció.
 - 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 se signa.
 - Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

CARTA DE SERVEIS DE CULTURA

Identificació i organització del servei

L'àrea de Cultura té com a finalitat promoure, organitzar i gestionar esdeveniments culturals adreçats a tot els públics i les festes populars del municipi. Es treballa conjuntament amb les entitats culturals i associacions municipals per dissenyar les Festes Majors i per donar suport a iniciatives i activitats de les mateixes.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:



- Organitzar, promoure i gestionar activitats culturals en els equipaments municipals.
- Suport econòmic i col·laboració amb els entitats culturals i amb les associacions del municipi, segons les bases de subvencions de l'any en curs.
- Cessió de locals per activitats culturals
- Suport logístic, organitzatiu i de gestió de les entitats culturals.
- Equipaments culturals a gestionar:
- Nou espai cívic l'Estació
- Pavelló municipal

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.



- Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.

5. Millora Continua

- Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
- Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.

6. Seguiment i Avaluació

- Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
- Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.

7. Implicació de les persones usuàries

- Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*

- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
- Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
- Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.

- *Deures generals de la ciutadania:*

- 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 d'atenció.
- 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 se signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llablilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llablilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

CARTA DE SERVEIS DE JOVENTUT

Identificació i organització del servei

L'àrea de joventut té com a objectiu acompanyar als joves en el seu procés de transició de la infància a la vida adulta en tots els àmbits de la seva vida (ocupació, formació, oci i lleure, salut...etc)

Responsable del servei

Treballadors del Consell Comarcal del Gironès i serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Descripció dels serveis
- Assessorament personalitzat per tal de que els joves puguin dissenyar el seu itinerari acadèmic i professional amb informació d'estudis, cursos centres, orientació professional...etc
- Cercar recursos i subvencions per poder desenvolupar projectes adreçats als joves
- Oferim un espai de trobada de noves on poder passar les tardes entre setmana. Un espai d'estudi, accés gratuït, jocs de taula, espai de consulta...etc.
- Oferim el punt lila per la Festa Major de Llablilles, on es sensibilitza als joves sobre els consums i pràctiques de risc.
-

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llablilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llablilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims



S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - Detecció del Problema: Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
 - Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
 - Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
 - Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què



sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals

- Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.

- *Deures generals de la ciutadania:*

- 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 d'atenció.
- 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 se signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

CARTA DE SERVEIS DE SERVEIS SOCIALS

Identificació i organització del servei

L'àrea de serveis socials té la finalitat és contribuir a la millora de la qualitat de vida i la promoció de les persones, els grups, i les famílies del municipi de Llabilles, així com a la prevenció de situacions que poden esdevenir itineraris de risc o exclusió social, la convivència i al cohesió social mitjançant diferents serveis i intervencions.

Responsable del servei

Treballadors del Consorci del Benestar Social del Gironès i serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:



- Valorar i realitzar els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat.
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació amb els drets i recursos socials
- Detectar situacions de vulnerabilitat p de risc a nivell personal, familiar i comunitari. Fer el seguiment i avaluació.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- Promoure mesures i actuacions d'inserció social, laboral i educativa
- Aplicar protocols de prevenció i atenció davant situacions de violència masclista i de maltractament a persones vulnerables.
- Informar a petició de jutjats i fiscalies sobre la situació personal, familiar o socials de persones o famílies afectades per causes judicials
- Valorar i emetre informes corresponents en situacions de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica.
- Servei d'atenció domiciliària (SAD)
- Servei de Teleassistència Domiciliària (TAD)
- Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)
- Servei d'Atenció Integral (SAI)

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - **Detecció del Problema:** Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - **Anàlisi de causes:** Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.



- Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
- Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
- Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
- Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
- Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
- Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- *Deures generals de la ciutadania:*
 - 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.



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

- Respectar l'ordre d'atenció.
- 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 se signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHiOYL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

CARTA DE SERVEIS DE LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES I D'ACTIVITAT

Identificació i organització del servei

La seva funció és la intervenció en l'edificació i ús de sòl i subsòl i de les activitats i serveis que requereixen llicència municipal.

Responsable del servei

Treballadors del Consell Comarcal del Gironès i serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Estudis, autoritzacions i concessions de llicències d'obres i d'activitats
- Coordinar i supervisar la inspecció d'obres i activitats (disciplina urbanística i d'activitats)
- Informació als interessats sobre condicions d'ús i edificabilitat de terrenys
- Llicències d'obra (majors, menors, comunicacions prèvies, enderroc, primera ocupació, parcel·lació, instal·lació grues torre.
- Autoritzacions via pública (ocupació per obres, festes, mudances, terrasses)

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:
 - **Detecció del Problema:** Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
 - **Anàlisi de causes:** Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - **Comunicar a les persones usuàries i/o familiar,** afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - **Explicacions Clares:** Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
3. Accions Correctives:
 - **Realitzar immediatament les accions necessàries** per corregir els errors o deficiències detectades.
 - **Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament,** efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - **Modificar els procediments i protocols** per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
 - **Formació Addicional:** Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - **Sessions de reciclatge formatiu:** Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
 - **Revisió de Processos:** Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - **Implementació de Millores:** Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
 - **Monitoreig continu:** Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.



- **Avaluacions Regulars:** Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.

7. Implicació de les persones usuàries

- **Feedback de les persones usuàries:** Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- **Drets generals de la ciutadania:**
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- **Deures generals de la ciutadania:**
 - 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 d'atenció.
 - 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 se signa.
 - Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

CARTA DE SERVEIS DE L'ARXIU MUNICIPAL

Identificació i organització del servei

L'Arxiu Municipal de Llabilles és un servei públic especialitzat en la gestió i el tractament de la documentació, i en la custòdia i difusió del patrimoni documental que conserva. Garanteix el dret a la informació, facilita la investigació i vetlla per la salvaguarda del patrimoni documental del municipi.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Qualsevol ciutadà té accés a la consulta de la documentació que es conserva a l'Arxiu, excepte en els casos en què la normativa no ho permet
- Donar a l'abast del ciutadà d'inventaris i catàlegs

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

Cal sol·licitar cita prèvia.

Podeu fer-ho:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:

- **Detecció del Problema:** Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.
- **Anàlisi de causes:** Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.

2. Comunicació i Transparència:

- **Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.**
- **Explicacions Clares:** Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.

3. Accions Correctives:

- **Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.**



- Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
4. Formació i reciclatge del Personal:
- Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
5. Millora Continua
- Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
6. Seguiment i Avaluació
- Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
7. Implicació de les persones usuàries
- Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- *Deures generals de la ciutadania:*
 - 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 d'atenció.
 - 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 se signa.
 - Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES
(Gironès)

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Llambilles, a la data de la signatura electrònica