

## CONTINGUTS TIPUS D'UNA CARTA DE SERVEIS

<b>Nom del servei</b>	Denominació del Servei
<b>Marc estratègic del Servei</b>	Missió, Objectiu 1, objectiu 2, objectiu 3...
<b>Breu descripció del Servei</b>	Quines són les principals funcions del servei, etc.
<b>Web del servei</b>	Espai web sobre el servei
<b>Legislació aplicable</b>	Marc normatiu que regula el servei de forma específic. També referència a si és un servei obligatori o no
<b>Relació de les línies de servei que es presten</b>	Fa referència a aquells àmbits de treball que ofereix el Servei a la ciutadania (ex. Informació a l'usuari; tramitació; cobrament de tributs;...).
<b>Àrea i unitat responsable</b>	Denominació unitats
<b>Equip tècnic</b>	Relació de llocs de treball i dotació
<b>Altres unitats implicades</b>	Si s'escau. Altres unitats amb les que es col·labora activament per a la prestació del Servei
<b>Canals de prestació, adreces i horaris</b>	Concretar els tipus de canals existents (Presencial, Telefònic, Correu electrònic del Servei, Correu postal, Telemàtic...) així com la forma d'accés, horaris, adreces, funcions...
<b>Persones destinatàries</b>	Relació de les persones usuàries potencials del Servei.
<b>Com s'ha de sol·licitar el Servei</b>	Procediment que s'ha de seguir per accedir al servei (ex si cal sol·licitar cita prèvia o una sol·licitud..)
<b>Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)</b>	Si s'escau. En cas d'existir taxes o preus públics que siguin aplicables
<b>Cost del Servei</b>	Quin cost representa per a l'Ajuntament prestar aquest servei
<b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b>	Presencials, telemàtics, telefònics, enquestes, xarxes socials...

<b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	Presencials, telemàtics, telefònics, xarxes socials
<b>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</b>	En cas d'existir un protocol, es tracta d'especificar el temps màxim que us fixeui per resoldre els suggeriments, queixes i reclamacions
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	Relació d'aquells aspectes que les persones usuàries poden exigir al seu favor, així com d'aquelles obligacions que cal complir d'acord amb la normativa vigent i de les normes de la pròpia organització.
<b>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments</b>	Obligacions que assumeixen les organitzacions en la qualitat de la prestació dels seus serveis, així com descripció d'aquelles mesures que es duran a terme en cas que l'organització incompleixi amb els compromisos establerts.
<b>Formes de consulta del seguiment de la carta</b>	Espais destinats a la difusió i rendició de comptes sobre la carta de serveis i els seus resultats
<b>Periodicitat de difusió de la carta</b>	Freqüència amb què es publicarà el seguiment dels compromisos de qualitat
<b>Data d'entrada en vigor de la carta</b>	Data d'aprovació de la carta
<b>Data de revisió/actualització</b>	Data d'actualització dels resultats