

Registre General d'Entrada

Carta de serveis



Diputació de Girona



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se'n esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

1. Organització del servei

El **Registre General d'Entrada**, adscrit a la **Secretaria General de la Diputació de Girona (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local)**, presta els serveis d'assistència i suport en la tramitació electrònica, registre de documentació, digitalització i còpia autèntica, tramitació i col·laboració amb els centres gestors de la Diputació.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

Recursos que s'ofereixen:

- Tècnics i materials: assessorament per a la tramitació de documentació.
- Informatius: instruments de consulta relatius a registre i tramitació de documentació.

2. Identificació del responsable de la gestió i relació dels serveis que es presten

Aquests serveis es presten des del Registre General d'Entrada, que depèn del secretari general, i sota la direcció del cap del servei, es desenvolupen diferents tasques:

- Registrar documents.
- Digitalitzar i fer còpia autèntica.
- Donar el servei de finestra única.
- Col·laborar amb els centres gestors en la tramitació.

3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
Agilitar la tramitació de la documentació rebuda, bé per un centre gestor de la Diputació, o bé per una altra administració. Termini mitjà: 1 dia hàbil.	Temps de tramitació mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció
Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1 % del total de peticions ateses.	Nombre de queixes sobre nombre de peticions o consultes ateses

4. Condicions d'accés als serveis

Els destinataris dels serveis que es presten des del Registre General d'Entrada són els ens públics, les entitats, les empreses, el personal de la Diputació de Girona i la ciutadania en general.

Accés als serveis:

- Tràmits d'ens públics a través d'EACAT (administracions catalanes) / SIR (administracions de fora de Catalunya).
- Tràmits d'entitats, ciutadans i empreses mitjançant instància genèrica (e-TRAM).
- Tràmits d'entitats, ciutadans i empreses en relació amb subvencions a través de la plataforma de subvencions.
- Tràmits de ciutadans presencialment, de documentació.

5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment s'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que l'incompliment es repeteixi.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.
- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.

Els deures de l'usuari són:

- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar els altres usuaris del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les instal·lacions.
- (A l'article 45 bis de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica de la Diputació de Girona i els seus organismes autònoms administratius, s'estableix

qui són les persones que han de relacionar-se obligatòriament amb la Diputació de Girona i exclusivament en format electrònic.)

7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, els costos que comporten o una part d'aquests es poden repercutir als beneficiaris mitjançant l'aplicació de la tarifa o preu que, si s'escau, s'aprovi

8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar **suggeriments o queixes**.

9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

Diputació de Girona > Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local > Secretaria General > Registre General d'Entrada
Pujada de Sant Martí, 4-5 17004 Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8.30 a 14h
Adreça electrònica: registreentrada@ddgi.cat