

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

**Oficina  
d'Atenció  
Ciutadana**

L'OAC ofereix tota la informació disponible sobre l'administració local i sobre el municipi, així com la possibilitat de tramitar bona part de les gestions amb l'Ajuntament d'una forma àgil i acurada.

És la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament.

És el front-office de l'administració municipal i està formada per un equip de persones que pretenen apropar l'administració a la població.

## Línies de servei

1. Informació
2. Registre
3. Tramitació
4. Queixes, incidències, suggeriments i propostes
5. TIC
6. Padró d'habitants
7. Altres

## Persones destinatàries

Totes les persones que es dirigeixen a l'Ajuntament d'Alella per demanar informació sobre el poble o gestionar qualsevol tràmit municipal.

## Equip tècnic i regidoria responsable

- Cap de l'OAC
- Personal de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania
- Gerència Municipal
- Regidoria d'Administració

## Suggeriments, agraïments i queixes

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Sistema d'enquestes de satisfacció ciutadana

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits) - [alella.oac@alella.cat](mailto:alella.oac@alella.cat)

## Drets i deures

### Teniu dret a:

- Ser atès/a 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 tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes 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 documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o que hagi elaborat una altra administració, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Dret a actuar a través de representant, aportant l'oportuna acreditació.

### Heu de complir amb el deure de:

- 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 signa.

## Compromisos de qualitat

- Capacitar al personal de l'OAC amb una sessió mínima anual sobre actualització dels tràmits.
- Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.
- Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'agilitat de la tramitació presencial.
- Garantir permanentment tota la informació sobre els tràmits i serveis.
- Oferir la totalitat dels tràmits on-line (sempre que no es requereixi la presència física).
- Admetre la totalitat dels sistemes d'identificació i signatura en la tramitació electrònica.



AJUNTAMENT D'ALELLA

**Oficina d'Atenció Ciutadana**

Pl. Ajuntament, 1 08328 Alella

T. 93 555 23 39

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits)

Horari:

de dilluns a divendres de 8.30 a 14h

i dijous de 16.15 a 19h

(de l'1 de juny al 30 de setembre, festes de Nadal

i de Setmana Santa: dijous tarda tancat)