

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA (OAC)

1.- Continguts:

Nom del servei	OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
Descripció	L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (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. Aquest servei pretén atendre les necessitats de la població en les seves relacions amb l'Ajuntament, des d'una òptica integral, centrada en les persones i amb visió de proximitat, fomentant alhora l'ús de les TIC. És la principal via de comunicació entre els veïns i l'Ajuntament. És el front-office de l'administració municipal i està format per un equip de persones que pretenen apropar l'administració a la població.
Línies de servei	1. Informació - Municipal i d'equipaments locals - General de tràmits i serveis de l'Ajuntament 2. Registre - Registre general d'entrada de l'Ajuntament - Finestreta única (en la presentació d'escrits adreçats a altres administracions) 3. Tramitació - Lliurament de formularis. - Suport en l'inici dels tràmits i presentació de documents - Informació de l'estat de les sol·licituds, expedients i procediments tramitats a l'Ajuntament. 4. Queixes, incidències, suggeriments i propostes - Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades per la ciutadania. - Detectar necessitats ciutadanes i transmetre-les als responsables per tal de millorar els serveis generals de l'Ajuntament.

	5. TIC - Assessorament en la tramitació en línia - Emissió de certificat digital id-cat. 6. Padró d'Habitants - Gestions del Padró municipal d'habitants - Comunicació canvi de domicili altres administracions - Consultes i reclamacions al Cens d'Habitants 7. Altres - Entrega de documentació de l'Ajuntament al ciutadà - Entrega de bosses compostables, compostadors, plaques de gual, etc. - Venda T-10 social
Persones destinatàries	Totes les persones que es dirigeixen a l'Ajuntament d'Alella per demanar informació sobre el poble o gestionar qualsevol tràmit municipal.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	Presencial Oficina d'Atenció a la Ciutadania Pl. Ajuntament, 1 08328 Alella <i>Horari: de dilluns a divendres de 8:30 a 14 h. i dijous de 16:15 a 19:00</i> <i>(De l'1 de juny al 30 de setembre, Festes de Nadal i Festes de Setmana Santa: dijous tarda tancat)</i> Telefònic 93 555 23 39 (en el mateix horari d'atenció al públic) Virtual www.alella.cat/tramits Correu electrònic ajuntament.oac@alella.cat
Cost per a l'usuari	Els serveis de l'OAC són gratuïts per a la ciutadania. Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant l'Ajuntament comporta una taxa d'acord amb les ordenances fiscals.
Equip tècnic	Cap de l'OAC – Anna Bruy i Conill Personal de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania
Unitat responsable	Gerència Municipal
Regidoria responsable	Regidora d'Administració

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	1. Capacitar al personal de l'OAC amb una sessió mínima anual sobre actualització dels tràmits 2. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda

	3. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'agilitat de la tramitació presencial 4. Garantir que el 100% de la informació sobre els tràmits i serveis estigui disponible a la web i permanentment actualitzada. 5. Oferir el 100% dels tràmits (que no requereixen presència física) on-line. 6. Admetre la totalitat dels sistemes d'identificació i signatura en la tramitació electrònica.
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 - alella.oac@alella.cat
Vigència i revisió de la carta	Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 29 de desembre de 2017 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. edició.