

CARTA DE SERVEIS

.....
OAC Oficina
d'Atenció
Ciutadana

COMPROMISOS DE QUALITAT

- 1• Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la competència professional del personal que l'ha atès/a sigui igual o superior a 8,5 punts sobre 10.
Valoració mitjana de la competència professional.
En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada.
Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 2• Garantir que el 90% de les persones usuàries valorin la qualitat del servei prestat amb un mínim de 8,5 punts sobre 10.
Valoració sobre la qualitat del servei.
En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada.
Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 3• Garantir que en 80% dels casos el temps d'espera màxim fins a ser atès/a presencialment és igual o inferior a 5 minuts des de l'arribada.
Temps d'espera a ser atès/a.
Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 4• Atendre al 85% de les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 5 dies naturals des de la sol·licitud.
Temps d'espera per a cita prèvia.
Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 5• Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la simplicitat de la tramitació electrònica sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10.
Valoració sobre la tramitació electrònica.
En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada.
Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
- 6• Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre l'espai d'atenció ciutadana sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.
Valoració sobre l'espai d'atenció.
En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada.
Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.



LEGISLACIÓ APLICABLE

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment
Administratiu

Comú de les Administracions Públiques.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència,
d'accés a la informació pública i bon govern.



CANALS DE PARTICIPACIÓ DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Presencial o telemàtic

Telefònic o telemàtic

Xarxes socials

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

TENIU DRET A:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- 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 documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

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 als tràmits i convocatòries.
- 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.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.



OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Oferir un servei d'informació i tramitació de qualitat a la ciutadania.

L'OAC facilita les relacions amb l'Ajuntament, concentrant l'atenció i els mitjans necessaris per solucionar la majoria de les consultes i filtrar les peticions que la ciutadania plantegi.

QUÈ FEM?

Missió: Oferir un servei d'informació i tramitació de qualitat a la ciutadania.

Objectiu 1: Facilitar la relació entre administració i ciutadà

Objectiu 2: Evitar desplaçaments del ciutadà dins l'Ajuntament

Línia de servei 1: Informació general.

Línia de servei 2: Gestió padró.

Línia de servei 3: Tramitació i assistència en materia de registre.

Portal i web municipal:
<https://ajmalgrat.cat/temes-i-servis/catalog-de-servis>



Data d'aprovació definitiva: 25 / 03 / 2021
Data de revisió / actualització prevista cada dos anys

www.ajmalgrat.cat
<https://www.ajmalgrat.cat/puntsatencio>

Àrea i unitat responsable del Servei

Àrea de Serveis Generals
Oficina d'Atenció Ciutadana

Persones destinatàries

Ciudadà en general

Equip tècnic

1 tècnic responsable d'OAC
2 administratius/ves
2 conserges

Cost per l'usuari/a

Gratuit

Aquesta Carta de Serveis

Ha entrat en vigor el 25/03/2021

TELÈFON

937 653 300

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Carrer Carme, 30
08380 - Malgrat de Mar

HORARI

De dilluns a divendres de 8h a 14h

CORREU ELECTRÒNIC

oac@ajmalgrat.cat

www.ajmalgrat.cat