

	Carta de Serveis	Codi:
	Servei: Oficina d'Atenció Ciutadana	Versió: 01
		Data: 10/18
		Pàgina: 1 / 5

Índex

1 Dades de caràcter general i legal	3
2 Compromisos de qualitat:	4
3 Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei.....	6
4 Dades de caràcter complementari	6

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Oficina d'Atenció Ciutadana		Director de l'Àrea
Data: 10/18	Data: 10/18	Data: 10/18

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
01	10/18	

	Carta de Serveis		Codi:
	Servei: Oficina d'Atenció Ciutadana		Versió: 01
			Data: 10/18
			Pàgina: 2 / 5

1 Dades de caràcter general i legal:

11 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

L'oficina d'atenció ciutadana (OAC) neix per apropar l'Ajuntament a tots els ciutadans i ciutadanes del municipi, així com per a proporcionar tota la informació possible i facilitar la gestió dels tràmits, tant municipals com d'altres administracions concertades.

12 Descripció del servei

La missió de l'Oficina d'Atenció Ciutadana és atendre, amb criteris d'eficàcia i eficiència, les peticions dels ciutadans i les ciutadanes que s'adrecin a la nostra oficina a demanar informació o fer alguna gestió.

La informació que es proporciona és correcta, veraç i s'actualitza, com a mínim, amb caràcter anual.

La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable de l'OAC sempre que així ho sol·liciti.

13 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris/as en la millora dels serveis

Els ciutadans poden col·laborar mitjançant la presentació d'una instància tant presencialment com a través de la seu electrònica.

14 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

Llei 39/2015 i 40/2015 de Procediment Administratiu.

Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

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

Resolució 16 de març de 2015 INE, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.

	Carta de Serveis	Codi:
	Servei: Oficina d'Atenció Ciutadana	Versió: 01
		Data: 10/18
		Pàgina: 3 / 5

Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.

Els criteris d'adjudicació per a la concessió d'una reserva d'estacionament aprovats pel ple de l'Ajuntament en data 28 de juny de 2006, publicats al BOP (8/07/2006) i al DOGC (14/07/2006).

Ordenança Municipal de Participació Ciutadana

Ordenança Municipal de Gossos Perillosos

15 Accés al sistema de queixes i suggeriments

<http://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

2 Compromisos de qualitat:

21 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.

Les persones que s'adrecin presencialment a l'OAC per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia.

Els tràmits gestionats des de l'OAC es resoldran en el termini màxim d'1 mes sigui quin sigui el mitjà d'inici, excepte l'expedició dels certificats d'empadronament i convivència, que estaran disponibles com a màxim en 48h.

Les comunicacions adreçades a l'OAC a través de les adreces electròniques oac@badiadelvalles.net i badia@badiadelvalles.net tindran un termini màxim de resposta de 5 dies hàbils

22 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general personalitzada.

Presencial, Telèfon, e-mail i web

	Carta de Serveis	Codi:
	Servei: Oficina d'Atenció Ciutadana	Versió: 01
		Data: 10/18
		Pàgina: 4 / 5

23 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.

Presencial

De dilluns a divendres: de 8,30 a 15 h

Dimarts: de 8.30 h a 19 h

Setmana Santa, Estiu i Nadal: de 8,30 a 15 h

Adreça: Av. Burgos, s/n (Edifici Ajuntament)

Telefònic

Telèfon: 93 693 33 00

Fax: 93 693 33 01

Correu electrònic

mail: oac@badiadelvalles.net

Web

<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

24 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos.

- Donar resposta a la consultes d'informació rebudes a la bústia oac@badiadelvalles.net en un termini màxim de 5 dies hàbils
- Oferir una atenció personalitzada professional i eficient obtenint menys de 3 queixes mensuals de mitjana.
- Atendre i derivar les queixes, els suggeriments i les propostes rebudes mitjançant la web municipal o el correu electrònic de l'OAC en el termini màxim de 5 dies hàbils.

Per al compliment d'aquest últim apartat, l'Ajuntament utilitzarà un sistema de control d'atenció presencial, telefònica i/o la confecció d'una enquesta de satisfacció.

	Carta de Serveis		Codi:
	Servei: Oficina d'Atenció Ciutadana		Versió: 01
			Data: 10/18
			Pàgina: 5 / 5

3 Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

4 Dades de caràcter complementari:

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable para tot el relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Serveis Centrals.

Servei: OAC

Tècnic de l'OAC: José Manuel Roque Damota

Av. Burgos s/n 08214 (Badia del Vallès)

93 693 33 00

roquedj@badiadelvalles.net