



ANUNCI

La Junta de Govern Local, en sessió ordinària de data 17 de novembre de 2025, ha resolt, per unanimitat, aprovar la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que es transcriu literalment:

Fets

Les cartes de serveis s'integren en el procés general de transformació i de modernització continu que està vivint l'Administració Pública com a conseqüència de múltiples factors, entre els quals hi figura l'augment del grau d'exigència ciutadana envers la prestació de serveis públics de qualitat. En aquest sentit, es reclama una Administració Pública eficient, amb capacitat per afrontar i donar resposta a les necessitats ciutadanes de forma innovadora, transversal i integral.

A nivell conceptual, les cartes de serveis són documents públics a través dels quals les organitzacions comuniquen als usuaris dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

Els serveis que ofereix una administració pública han de respondre a les expectatives i necessitats de les persones usuàries del servei i de la ciutadania en general. En aquest sentit les cartes de serveis i, en concret, els compromisos de qualitat, ens han de permetre millorar el què fem i com ho fem. En conseqüència, els compromisos de qualitat han de respondre a aquells atributs en la prestació del servei que són rellevants i millorables des de la perspectiva de les persones usuàries.

L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, estableix que l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Les cartes de servei han tenir, com a mínim, el contingut següent:

- a) L'organització del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) La relació de serveis que es presten.
- d) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per a avaluar-ne l'aplicació.
- e) Les condicions d'accés al servei.
- f) Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
- g) Els drets i deures dels usuaris.



Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta

- h) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- i) La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
- j) Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

El sistema de seguiment

Un cop aprovada formalment la Carta, cal posar un marxa un sistema de seguiment fefaent per tal de vetllar pel compliment dels compromisos de qualitat i de la rendició de comptes de la Carta. Aquest seguiment podrà variar en funció de cadascun dels compromisos, i ens ha de permetre introduir accions de millora en cas que s'observin desviacions respecte al valor objectiu que volem assolir.

El Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de l'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial de la Diputació de Barcelona, ens ha prestat assistència en el projecte de l'Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta per elaborar la Carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

Per tal de decidir els compromisos de qualitat, durant el mes de maig de 2025 es va fer una enquesta a la ciutadania i es van recollir les seves valoracions sobre els atributs del servei i detectar les seves expectatives sobre quins consideren els aspectes més importants.

Per tant, és important reconèixer que els compromisos definits a la Carta responen totalment i de forma ambiciosa a les preferències de la ciutadania i a les seves valoracions, i recullen els diversos atributs que configuren el Servei.

Vist tot l'exposat, es proposa el següent acord:

PRIMER.- Aprovar la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que s'adjunta com Annex.

SEGON.- Publicar aquest acord al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i al tauler d'anuncis de la seu electrònica municipal.

TERCER.- Publicar la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana al Portal de Transparència de la seu electrònica municipal.

QUART.- Contra aquest acord, que posa fi a la via administrativa, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de la província de Barcelona, en el termini de dos mesos, a comptar des de l'endemà de la seva publicació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la seva publicació.



Nom del servei	Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta
Marc estratègic del Servei	L'OAC té com a objectiu facilitar l'accés de la ciutadania, empreses i entitats als tràmits i serveis que ofereix i gestiona l'Ajuntament, així com donar informació, ajuda i orientació, amb una atenció personalitzada.
Breu descripció del Servei	L'OAC centralitza la relació de l'Ajuntament amb la ciutadania, oferint els serveis relacionats a les línies de servei a través dels canals presencial, telefònic i/o telemàtic.
Web del servei	https://www.santiscle.cat/serveis-i-tramits/oficines-municipals/oficina-datencio-ciutadana-oac.html
Legislació aplicable	• Decret de 14 de novembre de 1958 pel que s'aprova el Reglament de la Llei del Registre Civil. • Reglament 3/1995, de 7 de juny, dels jutges de pau. • Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. • Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la que es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la que es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal.
Relació de les línies de servei que es presten	Les línies de servei que ofereix l'OAC són les següents: • Atenció i informació ciutadana. • Registre d'entrada de documents, sol·licituds, factures i d'altres. • Padró municipal d'habitants. • Cens d'animals de companyia. • Registre Civil. • Jutjat de Pau. • Consultes sobre l'Arxiu municipal. • Cementiri municipal. • Gestió de cites de Serveis Socials. • Consultes bàsiques de Tributs municipals
Àrea i unitat responsable	Alcaldia i Secretaria.
Equip tècnic	• Secretària-Interventora.



	• 2 auxiliars administratius.
Altres unitats implicades	L'OAC és la porta d'accés a altres departaments de l'Ajuntament: • Serveis socials. • Fires i festes. • Brigada i equip de neteja municipal • Equipaments municipals. • Urbanisme.
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial i telefònica: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores. Dilluns a la tarda, de 16 a 19.45 hores C. de les Escoles, 2 08359 Sant Iscle de Vallalta Telèfon: 93 794 61 28 Registre electrònic de documents: seu electrònica del web municipal: https://www.santiscle.cat/seu-electronica-i-transparencia/seu-electronica Correu electrònic per informació: rrocosa@ajsantiscle.cat
Persones destinatàries	La ciutadania en general.
Com s'ha de sol·licitar el Servei	De manera presencial, telefònica, mitjançant correu electrònic i telemàticament.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	El cost és gratuït.
Cost del Servei	---
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Es poden presentar queixes, consultes i suggeriments per qualsevol dels canals. Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en aquest servei.
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Totes les queixes i suggeriments es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits. Els suggeriments, queixes i reclamacions es poden presentar de les següents maneres: • De manera presencial, mitjançant una instància genèrica. • De manera electrònica, a través del formulari específic: https://seu-e.cat/ca/web/santiscledevallalta/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/12795802?p_auth=WIUg4m33



Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	El termini de resposta serà com a màxim d'un mes.
Drets i deures de les persones usuàries	Les persones usuàries tenen dret a: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Ser atesos/es 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 tractats/des amb respecte i a ser atesos/es amb agilitat, i obtenir 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 consultats/des periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. Les persones usuàries han 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. • Fer efectives les taxes o preus públics que contempli la normativa vigent.
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments	Els compromisos de qualitat són els següents: 1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 7 sobre 10. 2. Garantir que les persones valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb una mitjana de 7 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb una mitjana de 7 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció telefònica del servei amb una mitjana de 7 sobre 10. 5. Garantir que les persones usuàries valorin el temps d'espera per a ser ateses presencialment amb una mitjana de 7 sobre 10. Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Es pot fer seguiment de la carta de serveis de l'OAC a través del Portal de transparència i del web municipal.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per Junta de Govern Local en data 17 de novembre de 2025.
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació.

Sant Iscle de Vallalta, 18 de novembre de 2025

L'Alcalde,
Eduard Turon i Mainat