

ANUNCI

El Ple de l'Ajuntament de Calaf, en la sessió ordinària de data 27 de gener de 2025, va adoptar l'acord d'aprovar inicialment la carta de serveis d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Calaf, i sotmetre-la a informació pública per un període de trenta dies.

En compliment del tràmit d'informació pública, l'acord esmentat i el text de la carta de serveis es poden consultar a la seu electrònica municipal, durant el termini de **trenta dies hàbils**, des de la publicació del present anunci al Butlletí Oficial de la Província i en el tauler electrònic d'anuncis de la Corporació.

Les reclamacions i al·legacions es poden presentar davant l'Ajuntament dintre del mateix termini d'informació pública, per qualsevol dels mitjans que permet la Llei 39/2015, d' 1 d'octubre, del *Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques*.

Si no s'hi presenta cap reclamació ni al·legació, la carta de serveis d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Calaf esdevindrà aprovada definitivament sense cap acord ulterior, llevat de la seva publicació.

El text íntegre de la carta de serveis és la següent:

“ CARTA DE SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE CALAF

INTRODUCCIÓ

- 1- Objecte de la carta de serveis

UNITAT DIRECTIVA

- 2- Dades de la unitat directiva implicada

CANALS

- 3- Canals de presentació i sol·licitud del servei

OBJECTIUS

- 4- Objectiu del servei

SERVEIS

- 5- Serveis que s'ofereixen

NORMATIVA

- 6- Normativa reguladora del servei i drets i deures dels usuaris/àries

6.1 - Normativa reguladora del servei

6.2 - Drets i deures dels usuaris/àries

TAXES I PREUS

- 7- Règim econòmic aplicable/cost per a l'usuari/ària

PARTICIPACIÓ



- 8- Mecanismes de participació, col·laboració, queixes i suggeriments de la ciutadania per a la millora del servei
 - 8.1 - Formes de participació
 - 8.2 - Sistema de queixes i suggeriments

QUALITAT

- 9- Compromisos de qualitat i indicadors d'avaluació

ACTUALITZACIÓ

- 10- Dades identificatives de la carta

INTRODUCCIÓ

OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és un servei d'atenció personalitzada que proporciona informació, ajuda i orientació en relacionada amb els tràmits i gestions municipals.

Té funcions de registre general d'entrada de documents i de finestra única, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament de Calaf o a altres administracions públiques.

L'objectiu de l'OAC és oferir un servei basat en criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció de les persones a través dels seus canals:

Presencial / Telefònic / Telemàtic

UNITAT DIRECTIVA

DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Nom del servei:

Oficina d'Atenció a la Ciutadania

Departament al qual pertany:

Àrea d'Alcaldia / Montserrat Mases Sala – Alcaldessa Presidenta

CANALS

1. CANALS DE PRESTACIÓ I SOL·LICITUD DEL SERVEI

Presencial:

Plaça Gran, 2.

(vestíbul de l'Ajuntament de Calaf)

Horari general:

de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h i les tardes de dilluns de 16:30h a 19:00h **Horari especial:**

de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h (juliol, agost i vigílies de festius)



Tancat el dies 5 de febrer, 24 i 31 de desembre.

No cal cita prèvia.

Telefònic (en horari d'atenció presencial):

93 869 85 12 (cal marcar l'opció 1) de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h i les tardes de dilluns de 16:30h a 19:00h

Correu electrònic:

calaf@calaf.cat

Tots el dies de l'any, les 24 hores al dia.

Digital:

<https://www.calaf.cat>

Tots el dies de l'any, les 24 hores al dia.

Correu postal:

Plaça Gran, 2
08280 Calaf

OBJECTIUS

OBJECTIUS DEL SERVEI

Ser el portal d'entrada de l'Ajuntament de Calaf per a la ciutadania, empreses i entitats, així com gestionar tràmits i serveis municipals, donar informació, ajuda o informació de forma presencial, telefònica i telemàtica de manera àgil i satisfactòria

SERVEIS

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- 1) Informació a la ciutadania sobre qüestions i assumptes de la vila
- 2) Registre General d'Entrada de documents. Orientació sobre els tràmits que l'interessat hagi de fer i registrar.
- 3) Registre General de Sortida de documents.
- 4) Atenció telefònica de l'Ajuntament
- 5) Tramitació del Padró Municipal d'Habitants
- 6) Emissió del certificat digital IdCat
- 7) Servei de finestra única
- 8) Assistència en registre i tramitació electrònica
- 9) Gestió de l'agenda de visites de Serveis Socials
- 10) Gestió de l'agenda de visites del Servei de Primera Acollida
- 11) Recepció de queixes, incidències i suggeriments

NORMATIVA

2. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI I DRETS I DEURES DELS USUARIS/ÀRIES



- Normativa reguladora del servei

Procediment administratiu:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Protecció de dades:

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

Padró Municipal d'Habitants:

- Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 17 de gener de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró Municipal
- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de coordinació de competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.

Emissió certificat digital IdCat:

- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica

Transparència:

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

Norma bàsica que regeix les administracions locals:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local

Principis generals de l'administració pública:

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic

- Drets i deures dels usuaris/àries:

Teniu dret a:

- Ser atès/a dins l'horari d'atenció i ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.
- Obtenir informacions clares, certes i completes.
- Rebre assessorament sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'Ajuntament.
- Accedir gratuïtament als formularis de sol·licituds normalitzats de tots els tràmits municipals, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.
- Obtenir copia del registre d'entrada de les sol·licituds que es presentin i



- justificants dels pagaments que hagi efectuat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
 - Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que tingui un interès legítim.
 - Les persones que s'adrecin personalment a l'OAC seran ateses d'acord amb la disponibilitat del personal.
 - Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.
 - Ser informat/da de les taxes vigents per a la realització dels diferents tràmits.
 - Presentar queixes, suggeriments, reclamacions i aportacions relatives als serveis municipals i/o al poble. Aquestes aportacions sempre constituïràn una oportunitat de millora.
 - La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del servei sempre que així se sol·liciti.

Heu de complir amb el deure de:

- Tractar amb respecte i consideració el personal que presta servei a l'OAC.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris/àries de l'oficina.
- Identificar prèviament quin tràmit o consulta vol realitzar per tal de poder-lo atendre de la manera més eficaç i eficient possible.
- Identificar-se de manera certa amb el seu document d'identitat (NIF / NIE / Passaport) per tal de realitzar qualsevol tràmit municipal.
- Assegurar-se de llegir i entendre allò que se signa.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció ciutadana.
- Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i del servei d'atenció ciutadana.
- Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

TAXES I PREUS

RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE / COST PER A L'USUARI/ÀRIA

El tràmits i/o serveis de l'OAC són gratuïts per a la ciutadania.

Cal tenir present però, que l'inici d'alguns tràmits davant l'Ajuntament o l'expedició de certificats i de determinada documentació, comporta una taxa d'acord amb les ordenances municipals. Si voleu consultar l'import de cada taxa, podeu fer-ho a través de: <https://calaf.eadministracio.cat/transparency> (clicar acció de govern i normativa; ordenances fiscals).

PARTICIPACIÓ

3. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER A LA MILLORA DEL SERVEI

- Formes de participació

Els canals que teniu a la vostra disposició per millorar el servei d'OAC són:

- Presencial
- Telemàtic
calaf@calaf.cat
93 869 85 12 extensió 1



- Sistema de queixes i suggeriments

Juntament amb els canals a dalt esmentats, podeu presentar els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencial

Presentació mitjançant el model d'instància Queixes i suggeriments, a l'Ajuntament de Calaf – OAC. Plaça Gran, 2

Telemàtic

A la seu electrònica mitjançant instància específica Queixes i suggeriments.

Els canals que teniu a la vostra disposició per millorar el Servei d'Atenció a la Ciutadania i per a poder presentar els vostres suggeriments, queixes, felicitacions, són:

Presencialment a l'oficina d'atenció a la ciutadania (Pl. Gran, 2)

Per telèfon al 93 869 85 12 extensió 1

Per correu electrònic a calaf@calaf.cat

A través de la web municipal www.calaf.cat

Aplicació mòbil: app Calaf

QUALITAT

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Ens comprometem a:

Garantir un tracte amable i confidencial per part del personal d'atenció ciutadana.

Procurar que la ciutadania surti de l'Ajuntament amb el tràmit resolt i/o gestionat de manera satisfactòria.

Procurar que, en termes generals, el temps d'espera per ser atès/a de manera presencial sigui inferior a 15 minuts.

Vetllar per tal que siguin ateses el 90% de les trucades que es reben al telèfon d'atenció a la ciutadania (93 869 85 12 extensió 1).

Respondre les consultes i sol·licituds d'informació rebudes a calaf@calaf.cat en el termini de 5 dies hàbils.

Lliurar de forma immediata els volants individuals d'empadronament sol·licitats presencialment per la persona titular de les dades.

Tramitar de forma immediata el certificat digital IdCat sol·licitat presencialment per la persona titular de les dades.

Gestionar en la major brevetat possible i en un màxim de 48 hores l'enviament de documentació presentada per finestra única.

Ofertir un horari de servei que garanteix un total de més de 1.300 hores anuals d'atenció





presencial.

ACTUALITZACIÓ

DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

Avaluació de la carta: anual

Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- o Canvis en la normativa que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis.
- o Canvis importants en l'organització de les àrees de l'Ajuntament i en els processos interns de treball.

Data de creació de la carta: juliol de 2024

Data de la darrera actualització de la carta de serveis: juliol de 2024"

Calaf, document signat electrònicament.
L'alcaldeessa.

Codi Validació: AQDJCRXEENEQR2SZYAMP15649
Verificació: <https://calaf.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 7

