
Dilluns, 23 d'octubre de 2017

ADMINISTRACIÓ LOCAL

Ajuntament de Llinars del Vallès

ANUNCI

El Ple de l'Ajuntament de Llinars del Vallès, en sessió ordinària celebrada el 24 de juliol de 2017, va aprovar inicialment la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Atès que durant els terminis d'informació pública no s'han presentat al·legacions, en virtut de l'acord plenari anterior, es considera aprovada definitivament la següent Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Llinars del Vallès:

CARTA DE SERVEIS DE L'OAC.

Nom del servei: Oficina d'atenció ciutadana.

Descripció:

És el principal canal de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament. El formem professionals que treballem per atendre, informar, tramitar gestionar i prestar serveis a la ciutadania en relació amb la seva vila i amb els diferents àmbits de l'administració municipal.

Persones destinatàries:

Adreçat a la ciutadania, empreses i entitats de Llinars del Vallès així com a qualsevol persona, empresa o entitat que necessiti una informació sobre el municipi.

Línies de servei*.

1) Informació:

- Registre d'entrada i sortida.
- Padró d'Habitants: altes, baixes, canvis de domicili, correcció de dades, volants i certificacions, renovacions d'estrangers,...
- Reclamacions al Cens Electorals.
- Cens d'animals domèstics.
- Certificats de béns.
- Reserves d'estacionament.
- Permisos de crema.
- Certificats digitals idCAT.
- Talls de carrer.

2) Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació).

3) Cobraments:

- Venda d'entrades (Teatre-Auditori, activitats,...).
- Inscripcions a cursos i tramitació del seu pagament.

4) Emissió de còpies autèntiques.

5) Atenció telefònica de l'Ajuntament.

Dilluns, 23 d'octubre de 2017

6) Recepció de queixes, incidències, suggeriments, propostes, Temps mitjà de tramitació de les principals línies de servei.

Cost per a l'usuari: La majoria dels serveis són gratuïts. Els preus dels serveis que tenen algun cost estan recollits a les Ordenances Fiscals.

Canals de prestació i sol·licitud del servei Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Ajuntament-Plaça de la Vila.

- Adreça: Pl. de la Vila, 1.
- Telèfon: 93 841 27 50.
- Fax: 93 841 28 14.
- Horari: de dilluns a divendres de 8 a 20 h.

Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Ca l'Alemany.

- Adreça: Av. Pau Casals, 64.
- Telèfon: 93 841 37 63.
- Fax: 93 841 15 16.
- Horari: de dilluns a divendres de 8 a 14:30 h.

Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Mas Bagà.

- Adreça: Av. Mas Bagà, 24.
- Telèfon: 93 841 38 42.
- Horari: de dilluns a divendres de 8 a 14:30 h.
- Dilluns i dimecres de 16 a 20 h.

Web: www.llinarsdelvalles.cat.

Correu electrònic: oac@llinarsdelvalles.cat.

Unitat responsable Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Regidoria/Àrea responsable: Serveis Centrals.

Unitats implicades.

- Alcaldia.
- Secretaria.
- Contractació.
- Recursos Humans.
- Informàtica.
- Serveis Territorials (Via Pública, sanitat, gestió urbanística, medi ambient, inspecció via pública, activitats, cartografia)
- Brigada.
- Policia local.
- Arxiu.
- Serveis Personals (Atenció a la dona, consum, comunicació, acció social, cultura, ensenyament, esports, joventut, promoció econòmica, suport jurídic serveis personals)
- Intervenció.
- Regidories (Acció social, ensenyament, esports, hisenda i administració, comunicació, cultura, joventut, de la Dona, promoció econòmica, serveis territorials).

Dilluns, 23 d'octubre de 2017

Altra informació d'interès.

Drets i deures de les persones usuàries.

Drets.

- Ser atès 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 tractades amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora 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 i amb absoluta llibertat.
- Ser consultades periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

- 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 i criteris d'atenció ciutadana.
- 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.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Usar la signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.

Formes de participació.

1. Enquesta de satisfacció ciutadana.
2. Formulació de suggeriments i queixes.

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat.

1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.
2. Analitzar totes les propostes de millora adreçades a l'OAC.
3. Derivar totes les queixes i suggeriments al Departament corresponent en un màxim de 24h.

Dilluns, 23 d'octubre de 2017

4. Garantir una atenció confidencial i personalitzada.
5. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana.
6. Incrementar l'ús de la tramitació electrònica per part de la ciutadania en un mínim del 5% anual.
7. Informar a la ciutadania que així ho requereixi sobre l'estat del seu tràmit.

Avaluació del grau de compliment Anual.

Vigència i revisió de la Carta: Vigència indefinida, amb revisió anual.

Llinars del Vallès, 10 d'octubre de 2017
L'alcalde, Martí Pujol i Casals