



ANUNCI

Per decret d'alcaldia de data 16 de març de 2018 es va aprovar la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i de conformitat amb el que disposa l'article 162.3 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, es publica íntegrament amb el contingut següent:

Definició del servei	
Nom del servei	Oficina d'Atenció Ciutadana
Descripció	<p>L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de forma integrada la majoria de les gestions de l'Ajuntament.</p> <p>Som un equip de professionals que treballem per atendre, informar i prestar serveis als ciutadans i ciutadanes en relació amb l'ajuntament i la ciutat.</p>
Persones destinatàries	Ciutadania, entitats i empreses
Línies de servei*	<ul style="list-style-type: none">• Informem sobre la ciutat i l'activitat municipal.• Informem sobre els tràmits i gestions municipals.• Gestionem de forma inicial o completa els tràmits municipals.• Facilitem la presentació de documents a l'Ajuntament i emetem justificants de registre i còpies autèntiques.• Facilitem els impresos i publicacions municipals.• Gestionem les propostes, suggeriments i queixes amb l'objectiu de millorar el servei.• Facilitem el pagament de les taxes i preus públics municipals.• Assessorem en la presentació de sol·licituds telemàtiques i en l'ús de la seu electrònica
Cost per a l'usuari	El que correspongui als conceptes tributaris recollits a les ordenances fiscals (es poden consultar a l'apartat corresponent de la seu electrònica)
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencialment</p> <p>Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès</p> <p>Horari habitual: de dilluns a dijous, de 8 a 18 hores, i divendres, de 8 a 15 hores, excepte en períodes d'estiu, Nadal o Setmana Santa on l'horari es pot veure modificat.</p> <p>Telefònicament: 93 571 95 00</p> <p>Correu electrònic: oac@molletvalles.cat</p>



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).

	Seu electrònica: https://seuelectronica.molletvalles.cat
Equip tècnic	Informadors/es Responsable de Padró Responsable d'Equip Cap de secció d'informació i Atenció Ciutadana (Jaume Mampel)
Unitat responsable	Secció d'Informació i Atenció Ciutadana
Regidoria/Àrea responsable	Regidoria d'Atenció Ciutadana

Drets i deures de les persones usuàries

Teniu dret a:

1. Ser atès dins l'horari d'atenció i rebre un tracte personalitzat, comprensiu i amable.
2. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes i dels informadors.
3. Obtenir informacions clares, certes i completes.
4. Ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament.
5. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
6. Obtenir justificants de registre, justificants dels pagaments i còpies autèntiques de documents administratius públics.
7. Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà tingui un interès legítim.
8. Gaudir d'unes bones condicions de comoditat i confort a l'espai d'atenció ciutadana
9. Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals o a la ciutat, ja sigui presencialment, telemàticament o per qualsevol altre mitjà habilitat.
10. Ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis d'atenció ciutadana.
2. Respectar els horaris del servei i terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).

4. Respectar l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
5. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
6. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
7. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
8. Aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
9. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
10. Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

L'OAC posa a disposició de les persones usuàries un sistema de valoració presencial de la satisfacció amb l'atenció rebuda.

2. Formulació de suggeriments i queixes.

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès, en l'horari establert de l'OAC.

Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

Correu electrònic

oac@molletvalles.cat

Compromisos de qualitat

1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut
2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria
3. Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.
4. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.
5. Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.
6. Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).

	<p>7. Garantir un temps mig d'atenció inferior als 10 minuts.</p> <p>8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.</p>
Avaluació del grau de compliment	Anualment, l'OAC de l'Ajuntament de Mollet del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat
Vigència i revisió de la Carta	Aquesta Carta ha estat aprovada per Decret d'Alcaldia en la resolució del 16 de març de 2018 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. Edició: març de 2018

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

L'ALCALDE
MONRÀS GALINDO, JOSEP
27/04/2018

Codi segur de verificació: 2287aea4-6174-45af-93b2-99b2fca1b7fe



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).