

ANUNCI

El Ple municipal d'aquest ajuntament, en sessió celebrada el dia 31 de maig de 2018, va aprovar inicialment la Carta de Serveis del Departament d'Atenció a la Ciutadania, la qual, de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té naturalesa reglamentària.

Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'hagin formulat al·legacions o suggeriments, l'esmentada carta resta aprovada definitivament i es publica el seu text íntegre als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995 de 13 de juny, pel qual s'aprova el reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

Definició del servei	
Nom del servei	Departament d'Atenció a la Ciutadania
Descripció	<p>Som un equip de persones que treballem per facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament d'Abrera, proporcionant informació completa i actualitzada relacionada amb la gestió dels diferents tràmits, ja siguin municipals o d'altres administracions, així com dels serveis i equipaments propis.</p> <p>Assumim les funcions de registre general i de finestra única de totes aquelles sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament o a d'altres administracions.</p>
Persones destinatàries	A la ciutadania en general, empreses i entitats
Línies de servei*	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar informació general del municipi i de l'ajuntament, tant de forma presencial com telefònica i en línia. Registre i derivació de peticions a altres serveis de l'Ajuntament. Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació) Padró d'habitants: altes, baixes i modificacions. Expedició de volants i certificats d'empadronament. Confirmació i renovació d'Estrangers. Consulta del cens electoral Recepció i/o derivació d'agraïments, suggeriments, propostes, incidències i queixes. Assessorament en la presentació de sol·licituds telemàtiques i en l'ús de la seu electrònica.
Altra informació d'interès	Catàleg de tràmits de l'Ajuntament d'Abrera.



Cost per a l'usuari	Aquest servei no té cost per a les persones usuàries.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencial: Plaça Constitució, 1. Matins de dilluns a divendres de 9h a 14 h Tardes de dimarts i dimecres de 16:30h a 19 h</p> <p>Telefònic (en horari d'atenció presencial): 93 770 03 25</p> <p>Correu electrònic: informacio@ajuntamentabrera.cat</p> <p>Seu electrònica municipal http://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/info.7</p> <p>Correu postal Departament D'Atenció a la Ciutadania Ajuntament d'Abrera Plaça Constitució, 1. Abrera 08630</p>
Equip tècnic	Cap del Departament: Noemí Frutos Estruga 4 Auxiliars administratius/ves 1 recepcionista
Unitat responsable	Departament d'Atenció a la Ciutadania
Regidoria/Àrea responsable	Regidoria de Millora

Drets i deures de les persones usuàries

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a 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 tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint 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 i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'Atenció a la ciutadania.

Heu 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 a convocatòries o citacions.
- 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.
- 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 identificació i/o signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.

Formes de participació

1. Valoració de la satisfacció ciutadana. Es duran a terme enquestes de satisfacció sobre el servei d'Atenció a la Ciutadania. Aquestes enquestes es faran a través del mòbil dels usuaris mitjançant un codi QR individual vinculat a cada atenció rebuda.

2. Formulació de suggeriments i queixes. El departament d'Atenció a la Ciutadania disposa d'un procés intern per gestionar les queixes i els suggeriments que entren per via telemàtica, instància genèrica, correu electrònic, telèfon, xarxes socials, o aplicacions mòbils.



<p>Compromisos de qualitat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que els usuaris puntuen amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal del departament d'Atenció a la Ciutadania respecte els temes que se'ls plantegen. • Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda. • Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera. • Assegurar que el temps d'espera per ser atès/a sigui inferior als 15 minuts. • Incrementar en un mínim de 20 tràmits l'any els tràmits publicats en el Catàleg de tràmits de l'Ajuntament que es puguin iniciar telemàticament mitjançant instància específica. • Capacitar al personal del departament d'Atenció a la Ciutadania amb una sessió mínima anual sobre actualització de tràmits. • Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes i suggeriments relacionats amb el servei d'Atenció a la Ciutadania.
<p>Normativa aplicable</p>	<p>Llei 39/2015, d'1 octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.</p> <p>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.</p> <p>Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.</p> <p>Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.</p>
<p>Avaluació del grau de compliment</p>	<p>Anualment, el departament d'Atenció a la Ciutadania d'Abrera publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat</p>
<p>Vigència i revisió de la Carta</p>	<p>Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del 31 de maig del 2018 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</p> <p>1a. Edició: maig de 2018</p>



Indicadors associats als compromisos de qualitat

Valoració de la competència professional.	
Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte la competència professional de qui els atén.</p> <p>S'entén que fa referència al grau d'adequació percebut per la persona usuària entre el tema que se li planteja a la persona responsable d'atenció i la resposta que aquesta li ofereix.</p>
Font	Enquesta de satisfacció (en paper i/o electrònica)
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació competència professional}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	7
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (punts de feina, vacances del personal, etc.)</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (tallers de formació en atenció ciutadana, elaboració d'un manual d'atenció, millores en la prestació del servei, etc.)</p> <p>En el cas de puntuacions inferiors a 5, l'Ajuntament contactarà amb la persona usuària per conèixer el motiu de la disconformitat i proposar una solució a la mateixa o bé donar una resposta que motivi la situació de disconformitat experimentada.</p>



Valoració de l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>S'entén que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Enquesta de satisfacció (en paper i/o electrònica)
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	7
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (punts de feina, vacances del personal, etc.)</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (tallers de formació en atenció ciutadana, elaboració d'un manual d'atenció, millores en la prestació del servei, etc.)</p> <p>En el cas de puntuacions inferiors a 5, l'Ajuntament contactarà amb la persona usuària per conèixer el motiu de la disconformitat i proposar una solució a la mateixa o bé donar una resposta que motivi la situació de disconformitat experimentada.</p>



Valoració de la sala d'espera

Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte la zona d'espera habilitada al departament d'Atenció a la Ciutadania.
Font	Enquesta de satisfacció (en paper i/o electrònica)
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació sala d'espera}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	7
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució de les puntuacions de la sala d'espera per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat.</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nova distribució dels espais, etc.).</p> <p>En el cas de puntuacions inferiors a 5, l'Ajuntament contactarà amb la persona usuària per conèixer el motiu de la disconformitat i proposar una solució a la mateixa o bé donar una resposta que motivi la situació de disconformitat experimentada.</p>



Temps mig d'espera

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera de les persones usuàries abans de ser ateses al departament d'Atenció a la Ciutadania.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre l'extracció del número al gestor de cues i el moment en què comença l'atenció presencial</p>
Font	Gestor de cues
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{hora atenció} - \text{hora extracció número})}{N \text{ atencions}}$
Periodicitat	Annual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	<= 15 minuts
Valor real	
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució dels temps d'espera per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nova distribució de càrregues de treball, millora de processos interns, etc.)</p>



Tràmits municipals incorporats al Catàleg de tràmits del web

Descripció	Aquest indicador mesura quin és el nombre de tràmits municipals incorporats al Catàleg de tràmits de l'Ajuntament que es poden iniciar de forma electrònica mitjançant una instància específica.
Font	Plataforma de tramitació i catàleg de tràmits
Fórmula de càlcul	Nombre de tràmits que es poden iniciar amb instància específica incorporats al catàleg de tràmits
Periodicitat	Anual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	≥ 20 tràmits /any
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es publicarà un nou calendari amb la previsió d'increment del nombre de tràmits prevista per tal d'assolir el compromís adquirit.



Sessions de capacitació realitzades

Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre de sessions d'actualització sobre tràmits o normativa relacionada que el personal del departament d'Atenció a la Ciutadania rep per part dels diferents departaments municipals a l'any.
Font	Registre intern de sessions
Fórmula de càlcul	Nombre de sessions d'actualització realitzades
Periodicitat	Anual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	≥ 1
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es publicarà un nou calendari amb la previsió de les sessions sobre actualització de tràmits que han de fer els departaments municipals al personal del departament d'Atenció a la Ciutadania per tal d'assolir el compromís adquirit.



Dies de resposta a queixes i suggeriments formulats sobre el servei d'Atenció a la Ciutadania

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa o suggeriment formulat per part de la ciutadania sobre el servei d'Atenció a la Ciutadania en concret.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa o suggeriment i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable del tractament de les dades	Noemí Frutos
Persona responsable del seguiment	Noemí Frutos
Valor esperat	>10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a analitzar el sistema de gestió de les queixes i dels suggeriments de l'Ajuntament per tal de solucionar les possibles ineficiències.

Abrera, 21 de setembre de 2018

El Alcalde,

Jesús Naharro Rodríguez