Ajuntament de Parets del Vallès

Serveis Generals

ANUNCI

ASSUMPTE: Dret d'accés a la informació pública – Aprovació Carta de Servei de l'OAC
Exp.: 1577/2019

El Ple de data 25 d'abril de 2019, ha acordat:

Primer. APROVAR la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Parets del Vallès.

Definició del servei	
Nom del servei	OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)
Descripció	L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) és la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i té per objectiu atendre les seves necessitats des d'una òptica integral, centrada en la persona i en la proximitat, fomentant alhora l'ús de les TIC. L'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 i de presentar documentació que s'adreci a altres administracions.
Persones destinatàries	Ciutadania, empreses i entitats
Línies de servei	1. Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació) 2. Registre 3. Informació 4. Autoliquidacions i cobraments 5. Atenció telefònica de l'Ajuntament 6. Recepció i derivació de queixes, incidències, suggeriments, propostes, 7. Assessorament en la tramitació electrònica 8. Emissió de certificats idCat i idCat mòbil 9. Emissió targetes deixalleria 10. Gestió del Padró d'Habitants

Diputació Barcelona | https://bop.diba.cat | Pàg. 1-4 | CVE 2019017542 | Data 20-5-2019 | BOPB Butlletí Oficial de la Província de Barcelona

Altra informació d'interès	1. Organització i coordinació dels processos electorals 2. Tramitació d'ajuts per a pagament d'impostos per a pensionistes, aturats i famílies monoparentals
Cost per a l'usuari	El servei de l'OAC és gratuït, malgrat que algunes de les tramitacions requereixen el pagament d'una taxa.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	**Presencialment** a les oficines de la Plaça de la Vila, 1 en horari de matí, de dilluns a divendres, de 9h. a 14h. i de tarda, dilluns, dimecres i dijous, de 16h. A 19h. A les oficines del carrer Major, 1, en horari de matí de dilluns a divendres de 9h. a 14h. i els dimarts a la tarda, de 16h. a 19h. Consultar el calendari de dies festius al web municipal www.parets.cat. **Electrònicament** us podeu posar en contacte amb l'OAC al seu correu electrònic oac.parets.cat i podeu tramitar mitjançant l'accés a tràmits de la Seu Electrònica paretsdelvalles.eadministracio.cat **Telefònicament** al 935738888
Equip tècnic	**Responsable del Servei** **Personal administratiu d'atenció al públic** **Personal d'atenció telefònica i recepció**
Descripció	L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) és la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i té per objectiu atendre les seves necessitats des d'una òptica integral, centrada en la persona i en la proximitat, fomentant alhora l'ús de les TIC. L'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 i de presentar documentació que s'adreci a altres administracions.
Unitat responsable	Àrea de Serveis Generals
Regidoria/Àrea responsable	Regidoria d'Atenció Ciutadana/Àrea de Serveis Generals

Drets i deures de les persones usuàries
Teniu dret a: - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

BOPB Butlletí Oficial de la Província de Barcelona | Data 20-5-2019 | CVE 2019017542 | Pàg. 2-4 | https://bop.diba.cat | Diputació Barcelona

- 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.
- Dret d'accés, rectificació, supressió, portabilitat de les dades, limitació i d'oposició al tractament de les seves dades de caràcter personal.
- Dret d'accés a la informació pública.
- 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 ciutadana

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.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

L'Oficina d'Atenció Ciutadana posa a disposició dels usuaris un punt físic que permet realitzar enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

2. Formulació de suggeriments i queixes.

Presencialment mitjançant instància genèrica presentada a la pròpia oficina.

BOPB Butlletí Oficial de la Província de Barcelona | Data 20-5-2019 | CVE 2019017542 | Pàg. 3-4 | https://bop.diba.cat | Diputació Barcelona

Electrònicament mitjançant el tràmit de queixes i suggeriments o la bústia d'incidències.

Compromisos	
Competència professional	1. Garantir que el personal es forma periòdicament en aspectes d'atenció ciutadana per tal de donar un servei de qualitat 2. Obtenir una valoració de la competència del personal de l'OAC per sobre de 7
Qualitat	3. Obtenir una valoració de la qualitat del servei de 7 4. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles
Atenció personalitzada	5. Dur a terme una campanya que faciliti la realització d'alguns tràmits a col·lectius específics sense desplaçar-se a l'ajuntament 6. Garantir una atenció personalitzada i confidencial a petició del/de la ciutadà/ana mitjançant cita prèvia 7. Garantir que durant l'atenció a la persona no es dóna prioritat a l'atenció telefònica
Gestió del servei	8. Cobrir les absències o baixes en el mínim temps possible a excepció dels dies festius o períodes de vacances 9. Assegurar un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 8 minuts 10. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana 11. Respondre les consultes i demandes d'informació sobre temes d'atenció ciutadana rebudes per correu electrònic en un termini màxim de 2 dies hàbils.
Avaluació del grau de compliment	Anualment, l'OAC de Parets del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat

Segon. EXPOSAR al públic aquest acord durant un termini de trenta dies hàbils, comptats a partir del dia següent al de la data de l'anunci de publicació al Butlletí Oficial de la Província.

Tercer. ENTENDRE definitivament adoptat l'acord en el cas que no es presentin reclamacions en el període d'exposició pública i PUBLICAR en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona l'acord definitiu.

Parets del Vallès, 9 de maig de 2019

El Secretari accidental, Josep Maria Amorós Bosch

BOPB Butlletí Oficial de la Província de Barcelona | Data 20-5-2019 | CVE 2019017542 | Pàg. 4-4 | https://bop.diba.cat | Diputació Barcelona