

ANUNCI

El Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrat el dia 28 de novembre 2019, va aprovar inicialment la Carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, la qual cosa va estar exposat públicament durant el termini de 30 dies hàbils. Transcorregut l'esmentat termini sense que s'hagi formulat cap reclamació ni suggeriment, l'acord d'aprovació inicial ha esdevingut definitiu. Es transcriu com annex el text definitiu.

Nom del Servei	Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt - OAC
Marc estratègic del Servei (missió i objectius)	Missió: Esdevenir el servei referent en termes d'atenció ciutadana
	Objectiu 1: Apropar l'administració electrònica a la població
	Objectiu 2: Exercir de principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament
Breu descripció del Servei	Objectiu 3: Contribuir a una major proximitat, eficàcia, eficiència i innovació en l'atenció a les persones
	Servei que s'encarrega de donar informació, ajuda i orientació a la ciutadania i empreses que requerixin realitzar tràmits o altres actuacions, així com de tramitar aquells expedients que són de la seva competència.
web del servei	http://www.svmontalt.cat/ambit.php?id=58
Relació de les Línies de Servei que es presten	<p>Línia de servei 1: Informació municipal i local</p> <p>Línia de servei 2: Registre general d'entrada de l'Ajuntament i Finestreta única per a la presentació d'escrits destinats a altres administracions</p> <p>Línia de servei 3: Informació de l'estat de totes les tramitacions</p> <p>Línia de servei 4: Recepció i derivació de queixes, incidències, suggeriments i propostes</p> <p>Línia de servei 5: Tramitació</p> <ul style="list-style-type: none"> - Padró d'Habitants: Gestió del Padró, elaboració d'estudis estadístics demogràfics, consultes i reclamacions al Cens Electoral - Servei d'Acollida. - Servei Mediació - Gestió del Tauler d'Anuncis i de la seva publicació als diaris oficials - Altres (Emissió de carnets del bus urbà, venda d'abonaments de temporada de la Piscina Municipal, lliurament de material per al reciclatge, inscripcions i cobrament d'activitats municipals, lliurament de documentació, plaques de qual,...; copisteria (fotocòpies i plastificat de documents), - Línia de servei 6: TIC (Assessorament en la tramitació en línia i en la obtenció de certificats digitals)

Legislació aplicable	<p>Servei no obligatori</p> <p>Normativa aplicable:</p> <p>Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.</p> <p>Llei 39/2015, d'1 d'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 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</p> <p>Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals</p> <p>Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.</p> <p>Llei 7/1985, de 2 d'abril reguladora de les Bases del Règim Local</p> <p>Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya</p>
Àrea i unitat responsable del Servei	Alcaldia. Oficina d'Atenció Ciutadana
Equip tècnic	<p>Cap de l'OAC: Ana T. Montes Montes</p> <p>Personal de l'OAC: 3 auxiliars administratius</p>
Altres unitats implicades	Es treballa de manera transversals amb totes les àrees de l'Ajuntament per tal de disposar i mantenir actualitzada tota la informació relativa als diferents serveis, equipaments i tràmits.
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà</p> <p>C/ Sant Antoni, 1308394 Sant Vicenç de Montalt</p> <p>Horari: de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 h. i dimecres de 16:00 a 19:30</p> <p>(Del 15 de juny al 15 de setembre: dimecres tarda tancat)</p> <p>Accés: Autobús C-21</p> <p>Telefònic (En el mateix horari d'atenció al públic): 93 791 05 11</p> <p>Correu electrònic (En el mateix horari d'atenció al públic): oficines@svmontalt.cat</p> <p>Fax: 93 791 29 61 (En el mateix horari d'atenció al públic)</p> <p>Telemàtic (L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any):http://www.svmontalt.cat, App SantviAPPProp i https://www.facebook.com/svmontalt.cat/</p>
Persones destinatàries	Ciutadania en general
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Directament, sense cita prèvia
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	L'atenció telemàtica, telefònica i presencial no està subjecte a cap taxa o preu públic, és gratuïta. Segons la normativa vigent alguns dels tràmits estan subjectes a cobrament. Ordenances fiscals de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt: www.svmontalt.cat/fitxes.php?categoria=119
Cost del Servei	122.810 euros

<p>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</p>	<p>OAC: C/ Sant Antoni, 13 (93 791 05 11; oficines@svmontalt.cat) web: http://www.svmontalt.cat/enquestes.php i https://www.svmontalt.cat/bustiaciudadana facebook: https://www.facebook.com/svmontalt.cat/ SantviAPPProp Enquestes periòdiques en paper i telemàtiques</p>
<p>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>Trucant al 93 791 05 11 . Enviant un correu electrònic a oficines@svmontalt.cat Emplenant un formulari a 'L' Ajuntament + a prop' del web municipal https://www.svmontalt.cat/bustiaciudadana A través del facebook corporatiu: https://www.facebook.com/svmontalt.cat/ App SantviAPPProp Presencialment a l'OAC</p>
<p>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>Ens comprometem a donar una primera resposta al ciutadà abans que passi una setmana de la recepció del missatge. A més, també procurarem que la resposta definitiva arribi com a norma general en un màxim de 30 dies.</p>

Sant Vicenç de Montalt, 4 de febrer de 2020.

L'alcalde

Javier Sandoval Carrillo