

## Qui som?

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Sant Vicenç de Montalt s'encarrega de donar informació, ajuda i orientació a la ciutadania i empreses per realitzar tràmits o altres actuacions amb l'Ajuntament. Mitjançant aquesta carta ens comprometem a millorar la qualitat de la prestació del nostre servei, a comunicar els serveis que oferim així com els compromisos de qualitat que assumim en la seva prestació, els drets i deures dels nostres usuaris/es i altres qüestions rellevants orientades a assolir l'excel·lència en el servei públic ofert.

## QUÈ FEM?

L'OAC té com a missió esdevenir el servei referent en termes d'atenció ciutadana al municipi. Els nostres objectius són:

- Exercir de principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament
- Apropar l'administració electrònica a la població
- Contribuir a una major proximitat, eficàcia, eficiència i innovació en l'atenció a les persones

Entre les nostres línies de servei destaquen les següents:

- Oferir informació municipal i local
- Exercir de registre general d'entrada de l'Ajuntament i Finestreta única
- Oferir informació de l'estat de totes les tramitacions
- Fer la recepció i derivació de queixes, incidències, suggeriments
- Tramitar, entre d'altres, el Padró d'Habitants, el Servei d'Acollida o el Servei de Mediació
- Assessorar en la tramitació en línia i en la obtenció de certificats digitals

## Contacte

### Servei responsable:

Oficina d'Atenció Ciutadana - Alcaldia

### Ubicació:

C/ Sant Antoni, 13 08394  
Sant Vicenç de Montalt

### Horari:

Sense cita prèvia  
Dilluns - divendres: 9h a 14h  
Dimecres: 16h a 19.30h  
(Del 15 de juny al 15 de setembre  
dimecres tarda tancat)

### Telèfon:

93 791 05 11

### Correu:

oficines@svmontalt.cat

### web:

<http://www.svmontalt.cat>

### Accés:

Autobús C-21



QR web carta de serveis

# Carta de serveis

## OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA



## Compromisos de qualitat

Des de L'OAC de Sant Vicenç de Montalt ens fem compromès a millorar la qualitat de la prestació del nostre servei, d'aquells espais que des de la perspectiva dels nostres usuaris/es necessitem millorar. Els compromisos de qualitat són obligacions que ens fixem en la qualitat de la prestació i sobre els quals fem seguiment i en rendim comptes:

- ✔ Garantir que el 70% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre el temps d'espera telefònic siguin iguals o superiors a 7 punts i mai inferior a 5.
- ✔ Garantir que el 70% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre els canals per conèixer l'estat de tramitació de les peticions siguin iguals o superiors a 7 punts i mai inferior a 5.
- ✔ No tenir cap comentari negatiu relacionat amb l'atenció personalitzada del personal de l'OAC
- ✔ Garantir que el 100% de les persones usuàries de l'OAC siguin ateses en un temps igual o inferior a 7 minuts

**Mesures d'esmena:** En el cas d'incomplir els compromisos vinculats a la valoració de la satisfacció dels usuaris/es o dels comentaris negatius, s'analitzaran les causes i es proposaran millores, mentre que en el cas d'incomplir el termini fixat de 7 minuts, en el moment d'atendre a l'usuari/a, el personal de l'OAC es disculparà i donarà les explicacions pertinents.

## SEGUIMENT

Anualment es publicaran els resultats del seguiment dels compromisos de qualitat a l'apartat web de la carta de serveis <http://www.svmontalt.cat/cartadeserveis-oac>

També es publicaran a l'espai web els anàlisis de les enquestes realitzades.



## La vostra participació ens ajuda a millorar!

Com? Fent-nos arribar les vostres propostes, queixes o suggeriments:

- Presencialment a l'OAC o mitjançant correu electrònic a [oficines@svmontalt.cat](mailto:oficines@svmontalt.cat)
- Trucant a l'OAC al 93 791 05 11
- Emplenant el formulari a 'L'Ajuntament + a prop' del web <https://www.svmontalt.cat/bustiaciudadana>
- Mitjançant les enquestes actives en paper o telemàtiques a <http://www.svmontalt.cat/enquestes.php>
- A través del facebook: <https://www.facebook.com/svmontalt.cat/>
- A través de SantviAProp

El termini màxim de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions serà de 30 dies.



## Normativa aplicable

- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals
- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.

## Drets i deures de l'usuari/a

### DRETS

- Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de sexe, raça, naixement, origen, religió, orientació sexual o llengua.
- Dret a obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos.
- Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de l'Ajuntament i de les administracions públiques
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### DEURES

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures i els horaris establerts en aquesta Carta.
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació del servei d'atenció.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## VIGÈNCIA

Des de la seva aprovació al Ple de l'Ajuntament del novembre de 2019