 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	OAC/2024
	Oficina d'Atenció Ciutadana	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	1 de 5

1. Identificació del servei

Denominació:

Oficina d'Atenció Ciutadana

Descripció:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) està integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.

Missió:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals dels ciutadans, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives dels ciutadans i la relació entre els ciutadans i l'Ajuntament.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.

Regidoria responsable:

204 - Modernització i atenció ciutadana

Departament responsable:

204 - Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

2. Accés al servei

Ubicació:

Plaça de la Igualtat, 1
08320 El Masnou

Web:

<https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciudadana>

Telèfon:

93 5571777

Correu electrònic:

oac@elmasnou.cat


Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores.
Dijous, de 16.00 a 19.00 hores (tancat quan s'escaigui en festiu o vigília de festiu).

Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes), de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92500.11	Informació a la ciutadania
92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
92500.31	Realització de tràmits administratius.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	OAC/2024	
	Oficina d'Atenció Ciutadana		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	2 de 5

92500.11	Informació a la ciutadania
-----------------	-----------------------------------


Descripció de l'actuació:			
Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, pels canals presencial, telefònic i telemàtic sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Cap en particular.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
-----------------	--

Descripció de l'actuació:			
Rebre i tramitar els suggeriments, les queixes o les propostes que els ciutadans i les ciutadanes poden presentar davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament del Masnou per a la millora de la qualitat que estiguin relacionades amb serveis, actuacions o decisions d'àmbit municipal.			
Requisits d'accés:			
Cap en particular.			
Documents a aportar:			
Instància genèrica i la documentació necessària relacionada amb el suggeriment, queixa o proposta.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

92500.31	Realització de tràmits administratius.
-----------------	---

Descripció de l'actuació:			
Resoldre de manera immediata tràmits específics i iniciar l'expedient dels que gestionen altres departaments, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.			
Requisits d'accés:			
Els corresponents a cada tràmit concret.			
Documents a aportar:			
Els corresponents a cada tràmit concret.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	OAC/2024	
	Oficina d'Atenció Ciutadana		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	3 de 5

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- A triar, entre les llengües oficials de la Comunitat Autònoma, aquella en la que voleu ser atesos.
- A ser atès de manera correcta i en igualtat de condicions, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat, origen o opinió.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics per relacionar-vos amb l'Ajuntament.
- A obtenir informació i orientació sobre els procediments que vulgueu iniciar.
- A conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i ser informat dels drets que l'assisteix en els diferents procediments.
- A conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments administratius en què tingui la condició d'interessat/da.
- Dret a no aportar documents que hageu aportat anteriorment en qualsevol Administració.
- A formular queixes, suggeriments i propostes en relació amb el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana o de qualsevol altre servei municipal.

Deures:

- Tractar amb educació i consideració al personal municipal i la resta de persones usuàries del servei
- Ser curosos amb les instal·lacions i el mobiliari.
- Respectar l'ordre, els horaris i els criteris de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o a la realització del tràmit.


Canals de participació:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita	
Actuar amb rapidesa i agilitat.	92500.00.001	No superar els 10 minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de 5 minuts.	100,00%
	92500.00.002	Atendre amb un temps mitjà inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.	10,00
	92500.00.005	No superar un temps mitjà d'espera de 5 minuts.	5,00
	92500.00.006	No superar un màxim de temps d'espera, en minuts, per ser atès telefònicament a l'OAC.	6,00
Augmentar la capacitat de resposta.	92500.00.008	Incrementar el nombre general de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC.	3,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	92500.00.007	No superar un màxim de trucades no ateses (perdues) per no disponibilitat de personal operador a l'OAC.	1.000
Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.	92500.00.004	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.	1
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	92500.00.003	Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.	3

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	OAC/2024
	Oficina d'Atenció Ciutadana	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	4 de 5

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'Oficina d'atenció ciutadana donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:


- Real Decret 208/1996, de 9 de febrer, on es regulen els Serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà, BOE del 4 de març.
- Legislació en matèria de procediment administratiu de les administracions públiques.
- Legislació i normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Resolució de 30 de gener de 2015, de l'Institut Nacional de Estadística sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.

Normativa autonòmica:

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Normativa municipal:

- Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18/02/2016.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	OAC/2024	
	Oficina d'Atenció Ciutadana		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	5 de 5

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Número d'expedient:	Data d'aprovació:	Data de publicació al BOPB:	Data d'entrada en vigor:
X2023003855	5/1/2024	05/01/2024	5/1/2024