



## Carta de serveis

# Oficina d'atenció ciutadana

### 1. Identificació del servei

Denominació:	<b>92.002 Oficina d'atenció ciutadana</b>
Descripció:	<p>L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esta 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.</p> <p>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.</p>
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.
Responsables:	<p><i>Regidoria:</i> Serveis Generals</p> <p><i>Departament:</i> Oficina d'Atenció Ciutadana</p>
Persones destinatàries:	Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.
Ubicació:	Edifici Roger de Flor Carrer de Roger de Flor, 23 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571700
Correu electrònic:	<a href="mailto:oac@elmasnou.cat">oac@elmasnou.cat</a>
Lloc web:	<a href="http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=84">http://www.elmasnou.cat/ambit.php?id=84</a>
Horari:	De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Dijous, de 08.30 a 14.00 i de 16.00 a 19.00 hores. Els mes d'agost el servei és tancat els dijous per la tarda. Les vigílies de festiu, quan s'escaiguin en dijous, el servei romandrà tancat per la tarda i s'obrirà el dimecres anterior.



## 2. Prestacions

Denominació:	<b>92500.01. Informació a la ciutadania</b>
Descripció:	Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, 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.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	<b>92500.02. Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania</b>
Descripció:	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.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	<b>92500.03. Realització de tràmits administratius</b>
Descripció:	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.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



### 3. 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 procediment 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.

### 4. 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.

**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.

**Vies de reclamació:** Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:  
<https://cataleg.elmasnou.cat/DetailTramit.aspx?IdTema=2IdTramit=39>  
La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:	Compromís	Objectiu
	Reduir tant com sigui possible el temps d'espera de les persones per ser ateses.	No superar els 10 minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de 5 minuts.
	Ser àgils en la realització dels tràmits o en els processos d'informació a la ciutadania.	Atendre amb un temps promig inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.
	Millorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i reduir-ne les queixes.	Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.
	Ser transparents en la gestió del servei.	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.



## 5. Normativa específica del servei

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.

---

Autonòmica:

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

---

Municipal:

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

---

## 6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant: Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

---

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.

---

Data d'aprovació:

---

Entrada en vigor:

---

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.  
Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.  
La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

---

Revisió: Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.  
També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

---

Observacions: