



## OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

### Nom del servei:

Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

---

### Marc estratègic (missió i objectius):

- L'oficina d'atenció ciutadana (OAC) de l'Ajuntament dels Hostalets de Pierola, és un servei integrat d'atenció que apropa la gestió municipal a tota la ciutadania.
- Orientar i oferir informació actualitzada dels tràmits i serveis municipals, així com de les activitats que es desenvolupen als Hostalets de Pierola.
- Ser la porta d'entrada de l'Ajuntament, oferir una atenció personalitzada i canalitzar la demanada ciutadana cap als serveis interns.
- Oferir una administració accessible, entenedora i eficient que pugui satisfer les expectatives dels ciutadans i ciutadanes.

### Breu descripció

L'oficina d'atenció ciutadana (OAC) de l'Ajuntament dels Hostalets de Pierola, ofereix informació municipal i dels tràmits així com suport i orientació a la ciutadania a través dels diferents canals d'accés.

### Web del servei

<https://elhostaletsdepierola.cat/acces-a-la-informacio/carta-de-serveis/>

### Legislació aplicable

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 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics del sector públic de Catalunya

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades

Llei orgànica 3/2017, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà. Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal.

### Relació de les línies de servei que es presten

- Atenció presencial, telefònica i telemàtica
- Oficina d'assistència en matèria de registres. Registre d'entrada i sortides
- Gestió del padró municipal
- Recollida d'incidències, suggeriments i queixes



AJUNTAMENT  
**DELS HOSTALETS  
DE PIEROLA**

- Entitat de registre dels sistemes d'identificació digital idCAT o idCATMòbil
- Suport als interessats per fer tramitació electrònica
- Tramitació i expedició de la targeta d'accés a la deixalleria
- Servei de Cita Prèvia amb els equips mòbils de la Policia Nacional per a l'expedició i renovació del DNI
- Inscripcions a activitats organitzades per l'Ajuntament

**Àrea i unitat responsable**

Àrea de presidència-alcaldia. Atenció a la ciutadania

**Equip tècnic**

- 1 Persona responsable del Servei
- 2 persones gestores d'atenció ciutadana

*La composició de l'equip tècnic pot variar en funció de la situació de crisi sanitària deriva del compliment de les mesures de seguretat de la covid-19.*

**Altres unitats implicades**

Tots els serveis municipals

**Persones destinatàries**

Ciutadania en general

**Com s'ha de sol·licitar el servei**

- Presencialment en horari d'atenció al públic: matins de 9.00-14.00 i dijous tarda (d'octubre a abril) de 17.00-19.00
- Telefònicament en horari d'atenció al públic: matins de 9.00-14.00 i dijous tarda (d'octubre a abril) de 17.00-19.00
- Electrònicament:  
<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=390>

**Cost per a l'usuari**

Gratuït

**Canals de participació de l'usuari i eines de retorn de la participació**

Canals de tramitació: presencial, telemàtic i telefònic.

- <https://elshostaletsdepierola.cat/participacio-ciutadana/queixes-i-suggeriments/>

**Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions**

- Queixes i suggeriments: <https://elshostaletsdepierola.cat/participacio-ciutadana/queixes-i-suggeriments/>
- O bé de manera presencial presentant instància a l'oficina de registre de l'ajuntament.

**Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions**

El termini màxim de resposta està fixat en tres mesos.



### **Drets i deures dels usuaris/es del Servei**

#### **Drets:**

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser tractat de forma proactiva, amb professionalitat, empatia, celeritat i eficiència.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.
- Relacionar-se en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya
- Rebre informació i orientació dels tràmits i procediments municipals
- 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 sol·licituds i procediments.
- Participar activament en la millora del servei mitjançant la presentació 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)
- Ser assistit en l'ús dels mitjans electrònics en les seves relacions amb l'administració pública.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- 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.
- Ser consultat periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Dret d'accés a informació pública, d'acord amb els principis de transparència i bon govern.

#### **Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del Servei i criteris d'atenció dels serveis municipals i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. Actuar amb respecte envers el personal municipal i altres persones usuàries del servei.
- 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.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

### **Compromisos de qualitat, indicadors de mesura i mesures d'esmena davant d'incompliments:**

#### **1. Atendre a les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 14 dies hàbils des de la sol·licitud**

- Temps d'espera per a cita prèvia
- Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.



AJUNTAMENT  
**DELS HOSTALETS  
DE PIEROLA**

**2. Resoldre les peticions dels ajuts d'urgència social en un termini màxim de 14 dies hàbils des de la sol·licitud**

- Termini de resolució d'ajuts d'urgència social
- En cas d'incompliment se sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

**Formes de consulta del seguiment de la carta**

- Web municipal: [www.elshostaletsdepierola.cat](http://www.elshostaletsdepierola.cat)

**Periodicitat de difusió del seguiment de la carta**

Anual

**Localització del servei i formes d'accés**

Ajuntament dels Hostalets de Pierola

Plaça cal Figueres 1

937712112

<https://elshostaletsdepierola.cat>

Horari d'atenció al públic: matins de 9.00-14.00 i dijous tarda (d'octubre a abril) de 17.00-19.00

Casal Montserrat de Cal Fosalba

Cada dimecres de 9.00-13.00

**Data d'entrada en vigor de la carta i vigència**

1.01.2022

**Data de revisió /actualització prevista**

Anualment