



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 Autonòmica 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 HOSTALETES
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
- Tramitació del carnet social
- Inscripcions a activitats organitzades per l'Ajuntament
- Cita prèvia Serveis Socials

Àrea i unitat responsable

Àrea de presidència-alcaldia. Atenció a la ciutadania

Equip tècnic

- 1 Persona responsable del Servei (regidor)
- 3 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 (excepte del 15 de maig al 30 de setembre) de 17.00-19.00
- Telefònicament en horari d'atenció al públic: matins de 9.00-14.00 i dijous tarda (excepte del 15 de maig al 30 de setembre) 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

Gratuit

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 de les persones usuàries del servei

Drets:

- Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona i tramita els assumptes dels usuaris.
- Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del blog, el web municipal o d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- Tenir accés al servei d'atenció, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles
- Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Deures:

- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.



AJUNTAMENT
**DELS HOSTALETS
DE PIEROLA**

- Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.
- 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.
- Aquest temps pot ser inferior si es tracta de Serveis Socials.

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 i/o maltractament
- 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

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 (excepte del 15 de maig al 30 de setembre) 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



AJUNTAMENT DELS HOSTALET S DE PIEROLA

Formes de participació

Totes les queixes i suggeriments relacionades amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana es poden formular a través dels canals d'atenció a la ciutadania:

- APP municipal
- Instància genèrica presencial o online

GRÀFIC DELS TEMES QUE HAN ESTAT ATESOS L'ANY 2022

