

## Descripció

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i té per objectiu atendre les seves necessitats des d'una òptica integral, centrada en la persona i en la proximitat.

L'OAC assumeix les funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions.

Ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal o sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de forma integrada algunes de les gestions de l'Ajuntament.

El Servei d'Atenció Ciutadana es presta a dues oficines, una a cada nucli poblacional (Montornès Centre i Montornès Nord).



**Destinatari** *Ciutadania, empreses, entitats i institucions.*

## Línies del servei

- » Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació).
- » Registre.
- » Informació.
- » Padró Municipal d'Habitants.
- » Atenció telefònica de l'Ajuntament.
- » Recepció i/o derivació de queixes, incidències, suggeriments, propostes.
- » Assessorament per a la tramitació en línia.
- » Emissió de certificats de signatura electrònica.
- » Presentació de documentació adreçada a altres administracions públiques.

## Altra informació d'interès







En períodes electorals, la gestió de tot el procés es porta des de l'Oficina.

L'OAC col·labora amb l'Oficina Local d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental en la recepció i tramesa de les sol·licituds d'ajut per al pagament del lloguer que atorga anualment la Generalitat de Catalunya.

Des de l'OAC també es gestionen les sol·licituds de recollida de mobles i trastos vells al carrer, els carnets de soci dels Casals de la Gent Gran i la cita prèvia per a la renovació del DNI, entre d'altres.

**Cost per a l'usuari** Tots els tràmits són gratuïts.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

	<b>Presencial</b>	C. de Sant Isidre, núm. 11-13 a Montornès Centre C. de les Hermanas de la Virgen Niña, núm. 2 a Montornès Nord
	<b>Telefònica</b>	93 572 11 70 a Montornès Centre i 93 568 81 27 a Montornès Nord
	<b>Correu electrònic</b>	ajuntament@montornes.cat, oac@montornes.cat
	<b>Correu postal</b>	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès
	<b>Fax</b>	93 568 27 62
	<b>Telemàticament</b>	www.montornes.cat

### Oficina de Montornès Centre

**Horari d'atenció habitual:** de dilluns a divendres, de 8.30 a 15 h i dimarts i dijous també de 17 a 19 h.

Horari d'estiu (juliol i agost): de dilluns a divendres de 8 a 15 h.

Tancat els dies 24 i 31 de desembre (tot el dia) i Dijous Sant (només horari de matí).

### Oficina de Montornès Nord

**Horari d'atenció habitual:** dilluns, dimecres i dijous de 8.30 a 15 h i dimarts de 17 a 19 h.

Horari d'estiu (juliol i agost): dilluns, dimecres i dijous de 8 a 15 h.

Tancat els dies 24 i 31 de desembre (tot el dia) i Dijous Sant (només horari de matí).

<b>Equip tècnic</b>	1 Cap 4 Agents 1 Oficial d'edificis municipals
<b>Departament responsable</b>	OAC
<b>Àrea responsable</b>	Àrea de Presidència

## Drets i deures

### **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- 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 peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar 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).
- 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 i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

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

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- 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.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

## Formes de participació

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció de l'OAC descrits a l'apartat Canals de prestació i sol·licitud de servei.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

## Compromisos de qualitat i indicadors

### Compromisos

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.

Derivar tots els tràmits al departament corresponent en un màxim de 24h.

### Indicadors

Valoració sobre l'atenció rebuda.

Temps mig de derivació dels tràmits als departaments.

### Compromisos

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana.

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i funcionalitat de l'espai OAC.

Garantir que el 100% del personal de l'OAC que ha realitzat formació específica en atenció ciutadana.

Incrementar en un mínim de tres nous tràmits anuals el nombre de tràmits que es poden iniciar electrònicament.

Incrementar l'ús de la tramitació electrònica per part de la ciutadania en un mínim del 5% anual.

### Indicadors

Valoració sobre l'horari d'atenció.

Valoració sobre l'espai OAC.

Formació especialitzada en atenció ciutadana.

Increment anual del nombre de nous tràmits electrònics.

Percentatge de tràmits sol·licitats electrònicament.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, l'OAC de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

## Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022