



Continguts de la Carta de Serveis

Nom del Servei	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
Marc estratègic del Servei (missió i objectius)	L'oficina d'atenció ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Viladecavalls, és un servei integrat d'atenció a la gestió municipal a tota la ciutadania. Orientar i oferir informació actualitzada dels tràmits i serveis municipals, així com de les activitats desenvolupen a Viladecavalls. Ser la porta d'entrada de l'Ajuntament, oferir una atenció personalitzada i canalitzar la demanda dels serveis interns. Oferir una administració accessible, entenedora i eficient que pugui satisfer les expectatives de la ciutadania.
Breu descripció del Servei	L'oficina d'atenció ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Viladecavalls, ofereix informació municipal així com suport i orientació a la ciutadania a través dels diferents canals d'accés.
Web del Servei	www.viladecavalls.cat
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 dades personals. Llei orgànica 3/2017, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets. Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa. Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 17 d'abril de 2020 de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal.
Relació de les línies de Servei que es presten	1. Atenció presencial, telefònica i telemàtica. 2. Oficina d'assistència en matèria de registres. Registre d'entrada i sortides. 3. Gestió del padró municipal. 4. Recollida d'incidències, suggeriments i queixes. 5. Entitat de registre dels sistemes d'identificació digital idCAT o idCATMòbil. 6. Suport als interessats per fer tramitació electrònica. 7. Tramitació i expedició de la targeta d'accés a la deixalleria. 8. Servei de Cita Prèvia amb els equips mòbils de la Policia Nacional per a l'expedició i renovació de targetes. 9. Inscripcions a activitats organitzades per l'Ajuntament.



Drets i deures dels
usuaris/es del Servei

Teniu dret a:

- 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 correctes.
- 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 sol·licituds i dels procediments
- Participar activament en la millora del servei mitjançant la presentació en qualsevol moment de suggeriments, propostes 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 del 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 mantenir el més absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions i que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis corresponents.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- A l'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 dels 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 l'ús 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



	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi.
	5. Atendre a les persones usuàries, amb cita prèvia, amb un temps d'espera inferior a 5 minuts.
	Temps d'espera mitjà per ser atès presencialment amb cita prèvia concertada
	En el cas d'incompliment del termini fixat de 30 dies hàbils, l'OAC s'ha de posar en contacte amb la persona en 30 dies hàbils, per expressar disculpa i justificar l'incompliment.
	6. Donar resposta a queixes i suggeriments adreçats a l'OAC, en el termini màxim de 30 dies hàbils a partir de la seva formulació.
	Temps de resposta mitjà a queixes i suggeriments
	En el cas d'incompliment del termini fixat de 30 dies hàbils, l'OAC s'ha de posar en contacte amb la persona en 30 dies hàbils, per expressar disculpa i justificar l'incompliment.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de Transparència i web municipal
Periodicitat de difusió del seguiment de la carta	Anual
Localització del servei i formes d'accés	<u>Centre Cívic Paco Cano</u> : Carrer Pintor Casas s/n <u>Cas Urbà</u> : Carrer Antoni Soler i Hospital, 11 https://www.viladecavalls.cat/coneix-viladecavalls/com-arribar-hi
Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència	Decret d'alcaldia
Data de revisió /actualització prevista	Cada dos anys