

## CARTA DE SERVEIS – SERVEI MUNICIPAL D'AIGÜES DE PUIG-REIG

<b>Nom del servei</b>	SERVEI MUNICIPAL D'AIGÜES DE PUIG-REIG
<b>Marc estratègic del Servei</b>	Captació, tractament, emmagatzematge, distribució de l'abastament d'aigua a tot el municipi de Puig-reig
<b>Breu descripció del Servei</b>	El Servei Municipal d'Aigües de Puig-reig és l'encarregat gestionar de forma directa mitjançant el servei públic d'abastament i distribució d'aigua potable així com del servei de manteniment de la xarxa de sanejament i la gestió administrativa dels abonats de tot el municipi.
<b>Web del servei</b>	<a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a>
<b>Legislació aplicable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les AAPP.</li> <li>-Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.</li> <li>-Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Règim Local</li> <li>-Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</li> <li>-Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.</li> <li>- Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua potable de Puig-reig, aprovat en data 5 de febrer de 2013</li> </ul>
<b>Relació de les línies de servei que es presten</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captació, tractament, emmagatzematge, distribució de l'abastament d'aigua i clavegueram del municipi de Puig-reig</li> <li>2.- Gestió d'abonats, altes, baixes, domiciliacions, manteniment, lectures de comptadors i facturació.</li> </ol>
<b>Equip tècnic</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Cap de Serveis al Territori</li> <li>2.- Lector administratiu</li> </ol>
<b>Canals de prestació, adreces i horaris</b>	<p><b>Presencial:</b>                  Servei Municipal d'Aigües de Puig-reig                  Carrer Pau Casals, 1 08692                  Puig-reig</p> <p><b>Telefònic:</b>                  . Mòbil: 654 53 70 00                  . Telèfon: 93 838 00 00                  . Virtual: <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a>                  . Correu electrònic: <a href="mailto:aigues@puig-reig.cat">aigues@puig-reig.cat</a></p>
<b>Persones destinatàries</b>	Abonats del SERVEI MUNICIPAL D'AIGÜES
<b>Com s'ha de sol·licitar el Servei</b>	Presencial: A l'OAC de l'Ajuntament de Puig-reig Telemàticament: Presentant Instància Genèrica Mòbil: 654 53 70 00 Telefònic: 93 838 00 00 Correu electrònic: <a href="mailto:aigues@puig-reig.cat">aigues@puig-reig.cat</a>
<b>Cost per a l'usuari/a</b>	L'Ajuntament compta amb les taxes i preus públics d'acord amb les ordenances fiscals.
<b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b>	<p><b>Presencial:</b>                  Ajuntament de Puig-reig / Servei Municipal d'Aigües                  Carrer Pau Casals, 1                  08692 Puig-reig</p>

	<p><b>Telefònic:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Mòbil: 654 55 03 81</li> <li>. Telèfon: 93 838 05 25</li> <li>. Virtual: <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a></li> <li>. Correu electrònic: <a href="mailto:aigues@puig-reig.cat">aigues@puig-reig.cat</a></li> </ul>
<p><b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b></p>	<p><b>Presencial:</b> Davant l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania Telemàtic: <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a> Carrer Pau Casals, 1 08692 Puig-reig Horari: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00h <b>Virtual:</b> <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a></p>
<p><b>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</b></p>	<p>3 mesos</p>
<p><b>Drets i deures de les persones usuàries</b></p>	<p>Teniu <b>dret</b> a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> <li>- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>- 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, i obtenir informacions entenedores i complertes.</li> <li>- 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).</li> <li>- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> <li>- 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.</li> <li>- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> </ul> <p>Heu de complir amb el <b>deure</b> de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>- Respectar l'ordre d'atenció.</li> <li>- 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. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa</li> </ul>

**Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments**

**SERVEI  
Municipal d'Aigües**

Ens comprometem a que:

1. Les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda del servei amb un mínim de 7 sobre 10.
2. Les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda sobre bonificacions ( família nombrosa, vulnerabilitat, etc.) amb un mínim de 6 sobre 10.
3. Les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 6 sobre 10.

Mesures d'esmena en cas d'incompliments:

S'analitzaran les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi.