

## CARTA DE SERVEIS – OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC)

<b>Nom del servei</b>	OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
<b>Marc estratègic del Servei</b>	
<b>Breu descripció del Servei</b>	<p>L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és el portal d'entrada entre la ciutadania, les empreses i les entitats amb l'ajuntament.</p> <p>Donen informació, ajuda i orientació ja sigui de forma presencial, telefònic i electrònic sobre serveis i tràmits municipals.</p>
<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> </ul>
<b>Relació de les línies de servei que es presten</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informació a la ciutadania</li> <li>2. Registre d'entrada i sortida</li> <li>3. Tramitació</li> <li>4. Assistència en registre i administració electrònica</li> <li>5. Padró d'habitants</li> <li>6. Queixes, incidències i suggeriments</li> </ol>
<b>Equip tècnic</b>	<p>1 Administrativa</p> <p>2 auxiliars administratives</p>
<b>Canals de prestació, adreces i horaris</b>	<p><b>Presencial:</b></p> <p>Oficina d'Atenció a la Ciutadania</p> <p>Carrer Pau Casals, 1</p> <p>08692 Puig-reig</p> <p>Horari: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00h</p> <p style="text-align: center;">Dissabtes de 09:00 a 13:00 h (agost tancat)</p>

	<p>Tancat els dies 24 i 31 de desembre</p> <p><b>Telefònic:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Telèfon: 93 838 00 00 (en el mateix horari d'atenció al públic)</li> <li>. Virtual: <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a></li> <li>. Correu electrònic: <a href="mailto:ajuntament@puig-reig.cat">ajuntament@puig-reig.cat</a></li> </ul>
<b>Persones destinatàries</b>	Ciutadania en general
<b>Com s'ha de sol·licitar el Servei</b>	<p>Presencial: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00</p> <p>Per cita prèvia trucar al 93 838 00 00</p>
<b>Cost per a l'usuari/a</b>	<p>Els serveis de l'OAC són gratuïts per a la ciutadania.</p> <p>Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant l'Ajuntament comporta una taxa d'acord amb les ordenances fiscals.</p>
<b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b>	<p><b>Presencial:</b></p> <p>Oficina d'Atenció a la Ciutadania</p> <p>Carrer Pau Casals, 1</p> <p>08692 Puig-reig</p> <p>Horari: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00h</p> <p><b>Virtual:</b> <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a></p>
<b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	<p><b>Presencial:</b></p> <p>Oficina d'Atenció a la Ciutadania</p> <p>Carrer Pau Casals, 1</p> <p>08692 Puig-reig</p> <p>Horari: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00h</p> <p><b>Virtual:</b> <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a></p>
<b>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</b>	1 mes

## **Drets i deures de les persones usuàries**

Teniu **dret** a:

- Escollir mesures o recursos i a 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, i obtenir 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.
- 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 als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.

	<ul style="list-style-type: none"><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.</li><li>- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa</li></ul>
--	--

<b>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</b>	<p>Ens comprometem a que:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>2. Les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>3. Les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>4. Les persones usuàries valorin l'atenció per correu electrònic amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>5. Les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.</li></ol> <p><b>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</b></p> <p>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.</p>
--	---