



CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Identificació i organització del servei

El servei municipal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) és el canal d'entrada al consistori i ofereix un servei polivalent d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió de les diferents àrees d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia a través dels seus canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic.

Responsable del servei

Serveis administratius municipals.

Relació de serveis que es presten:

- Orientació sobre els tràmits que hagin de fer a l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció: presencial, telemàtic i telefònic.
- Registre d'entrada d'instàncies dirigides a l'Ajuntament o altres administracions
- Tramitació presencial i telemàtica de certificats i volants d'empadronament, altes empadronament.
- Registre de peticions, consultes, queixes o suggeriments per derivar-les a les regidories corresponents
- Informació sobre equipaments i d'àmbit municipal en general.
- Tramitació d'inscripcions als diferents cursos promoguts per l'Ajuntament
- Tramitació de sol·licituds de carnet de transport per a joves i per gent gran.

Estàndards mínims de qualitat

- Agilitzar la tramitació de la documentació rebuda i en tot cas respondre la sol·licitud rebuda en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantenir un nombre de queixes inferior al 0,1% del total de peticions ateses.

Condicions d'accés als serveis

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llambilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llambilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat

Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims

S'actuarà de la manera següent:

1. Identificació i Avaluació de l'Incompliment:

- **Detecció del Problema:** Identificar exactament on i com s'ha produït l'incompliment dels estàndards.



- Anàlisi de causes: Realitzar una anàlisi de les causes que han portat a l'incompliment per comprendre millor el problema.
2. Comunicació i Transparència:
 - Comunicar a les persones usuàries i/o familiar, afectats l'incompliment i les mesures que es prendran per solucionar-ho.
 - Explicacions Clares: Proporcionar explicacions clares sobre la naturalesa de l'incompliment i els passos que es seguiran per corregir-ho.
 3. Accions Correctives:
 - Realitzar immediatament les accions necessàries per corregir els errors o deficiències detectades.
 - Si l'incompliment està relacionat amb infraestructura o equipament, efectuar les reparacions o substitucions necessàries.
 - Modificar els procediments i protocols per evitar futurs incompliments.
 4. Formació i reciclatge del Personal:
 - Formació Addicional: Proporcionar formació addicional al personal per assegurar que coneixen i entenen els estàndards de qualitat.
 - Sessions de reciclatge formatiu: Realitzar sessions enfocades en les àrees on s'han produït els incompliments.
 5. Millora Continua
 - Revisió de Processos: Realitzar una revisió completa dels processos i procediments per identificar àrees de millora.
 - Implementació de Millores: Introduir canvis i millores als processos per prevenir futurs incompliments.
 6. Seguiment i Avaluació
 - Monitoreig continu: Establir un sistema de monitoreig continu per detectar i prevenir incompliments futurs.
 - Avaluacions Regulars: Realitzar avaluacions regulars de la qualitat del servei per assegurar el compliment dels estàndards establerts.
 7. Implicació de les persones usuàries
 - Feedback de les persones usuàries: Recollir feedback constant per identificar àrees de millora.

Drets i deures generals de la ciutadania

- *Drets generals de la ciutadania:*
 - Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals
 - Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis. Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals
 - Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.



AJUNTAMENT DE LLAMBILLES

(Gironès)

- *Deures generals de la ciutadania:*

- 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 se signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, si s'escau i d'acord amb la normativa fiscal establerta.

Règim econòmic del servei

Sense cost.

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856843?p_auth=8VAHi0YL

Vies per obtenir més informació i orientació en relació a aquest servei

Ens podeu trobar i som a la vostra disposició per obtenir més informació del servei a:

- **TELEMÀTICAMENT:** https://seu-e.cat/ca/web/llambilles/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13856953?p_auth=PtcDkHFY
- **PRESENCIALMENT:** Dimarts de 16:30 a 19:30 i els dijous de 10:00 a 12:00. a l'Ajuntament de Llabilles amb cita prèvia a l'Ajuntament: Plaça de la Vila, 1, 1er pis 17243 Llabilles
- **TELEFÒNICAMENT:** 972 46 93 01
- **PER CORREU:** ajuntament@llambilles.cat