

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

**Oficina  
d'Atenció  
Ciutadana**

L'OAC ofereix tota la informació disponible sobre l'administració local i sobre el municipi, així com la possibilitat de tramitar bona part de les gestions amb l'Ajuntament d'una forma àgil i acurada.

És la principal via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament.

És el front-office de l'administració municipal i està formada per un equip de persones que pretenen apropar l'administració a la població.

## Línies de servei

1. Informació i orientació a la ciutadania
2. Registre
3. Tramitació
4. Queixes, incidències, suggeriments i propostes
5. TIC
6. Padró d'habitants
7. Altres

## Persones destinatàries

Totes les persones que es dirigeixen a l'Ajuntament d'Alella per demanar informació sobre el poble o gestionar qualsevol tràmit municipal, així com totes les persones físiques que han de presentar sol·licituds o documents davant d'altres administracions a través del registre de Finestreta Única.

## Equip tècnic i regidoria responsable

- Cap de l'OAC
- Personal de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

## Suggeriments, agraïments i queixes

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Sistema d'enquestes de satisfacció ciutadana

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits) - [alella.oac@alella.cat](mailto:alella.oac@alella.cat)

## Drets i deures

### Teniu dret a:

- 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 documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o que hagi elaborat una altra administració, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.
- 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.
- Dret a actuar a través de representant, aportant l'oportuna acreditació.

### 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.

## Compromisos de qualitat

- Capacitar al personal de l'OAC amb una sessió mínima anual sobre actualització dels tràmits, procediments i sistemes tecnològics.
- Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda i que la informació facilitada els sigui entenedora.
- Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'agilitat de la tramitació presencial.
- Augmentar els tràmits en línia per facilitar l'accés a la ciutadania, amb informació actualitzada, formularis disponibles i inici telemàtic..
- Diligenciar la documentació presentada al registre general d'entrada per tal que estigui a disposició del departament tramitador com a màxim el dia següent hàbil a la seva presentació..
- Anar incorporant en els tràmits la consulta de dades interoperables per tal que la ciutadania no hagi de presentar documents que ja obren en poder de les Administracions Públiques.



AJUNTAMENT D'ALELLA

### **Oficina d'Atenció Ciutadana**

Pl. Ajuntament, 1 08328 Alella

T. 93 555 23 39

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits)

Horari:

de dilluns a divendres de 8.30 a 14h

i dijous de 16.15 a 19h

(de l'1 de juny al 30 de setembre, festes de Nadal

i de Setmana Santa: dijous tarda tancat)

La 1a edició d'aquesta Carta de Serveis va ser aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 29 de desembre de 2017, i aprovada la seva modificació per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 23 de gener de 2020, i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.