



## CARTA DE SERVEIS

### IDENTIFICACIÓ

Regidoria  
**Serveis interns**  
**Oficina d'Atenció ciutadana (OAC)**

Àrea  
**Serveis generals i govern obert**

### INTRODUCCIÓ

Un dels eixos més importants de l'Ajuntament, és l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, és el principal canal de comunicació entre el ciutadà i el consistori, a través del qual s'informa al ciutadà sobre qüestions del nostre poble i del nostre Ajuntament, així com tramitar totes aquelles sol·licituds de gestions dels diferents àmbits d'actualització municipal.

Per aquest motiu, el personal de l'OAC, té la idoneïtat d'atendre, informar, tramitar i gestionar de manera polivalent i resoldre eficaçment.

### QUINS SERVEIS OFERIM?

- Informar i assessorar al ciutadà sobre el municipi
- Registre d'entrada i sortida
- Informar i assessorar i tramitar gestions del municipi
- Padró: Altes/baixes en el padró d'habitants, canvis de domicili, correcció de dades, volant, certificat de convivència i/o empadronament, certificat històric d'empadronament, renovació d'estrangers, reclamacions cens electoral, baixes d'oficis, baixes de caducitat, xifres anuals, tractament d'errors d'INE,....
- Venta d'entrades (teatre, activitats, Festa Major...)
- Recollida de trastos vells
- Cita prèvia de DNI
- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- Cobrament de diverses taxes
- Expedients de parella de fet
- Compulsar documentació
- Edictes
- Expedició targetes deixalleria
- Permís repartiment de publicitat
- Recollida de trastos i voluminosos
- Comunicació de crema



## **CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

Tots els tràmits es poden realitzar a l'OAC es poden consultar a [www.lagarriga.cat](http://www.lagarriga.cat) on trobareu informació detallada de la documentació necessària per a la seva tramitació i dels canals pels quals es pot fer cada tràmit: presencial, telèfon, fax, correu postal o per Internet, a través de l'aplicatiu e-tram

(<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=089>)

## **COMPROMISOS**

### **➤ A QUÈ ENS COMPROMETEM?**

- Minimitzar el temps d'espera
  - Inferior a 5 minuts en el punt d'atenció de registre i recollida de documents.
  - Inferior a 10 minuts en informació i realització de tràmits.
  - Inferior a 5 minuts en l'atenció amb cita prèvia.
- Atendre i respondre els vostres suggeriments o queixes en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Admetre i registrar d'entrada tots els documents presentats per la ciutadania, així com fer-ne la tramesa a l'òrgan competent abans de 48 hores.
- Garantir el tracte amable, respectuós, concís i amb confidencialitat per part de tot el personal de l'Ajuntament
- Gestionar de manera immediata les trucades entrants
- Contestar i respondre en la major brevetat possible totes les consultes que arribin mitjançant correu electrònic, mail, fax...
- Facilitar tots els tràmits que ofereix l'Ajuntament amb la màxima celeritat i claredat, i prioritzar "la finestra única"
- Formar i preparar professionalment al personal, perquè des de l'OAC, es puguin realitzar els màxims de tràmits i no haver de derivar a altres àrees, si no és estrictament necessari.

### **➤ COM MASUREM ELS COMPROMISOS?**

- Realitzant enquestes de satisfacció als usuaris per millorar el servei i saber en tot moment com han estat atesos, quant de temps s'han hagut d'esperar...
- Fent seguiment i reunions periòdiques
- Utilitzant totes les eines informàtiques per extreure estadístiques de tots els serveis:
  - Nombre de visites al mes per punt d'atenció.
  - Temps d'espera per ser atès als diferents punts d'atenció.
  - Índex de satisfacció global de les persones que visiten l'OAC
  - Nombre de queixes per mes.
  - Temps de resposta de les queixes.



## CARTA DE SERVEIS

### ON SOM?

**Adreça: Plaça de l'Església, 2**  
**Telèfon: 93 860 50 50**  
**Correu-e genèric: [oac@ajlagarriga.cat](mailto:oac@ajlagarriga.cat)**  
**Horari: dilluns de 8 h a 19 h; dimarts a divendres de 9 h a 14 h**

### RESPONSABLES

**Responsable polític: Lluís Marco Sanclement**  
**Correu-e: [llmarco@ajlagarriga.cat](mailto:llmarco@ajlagarriga.cat)**

**Cap d'Àrea: Marcel Solé Pareras**  
**Correu-e: [msole@ajlagarriga.cat](mailto:msole@ajlagarriga.cat)**

### NORMATIVA APLICABLE

- ▣ Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- ▣ Reglament municipal de l'ús del català.
- ▣ Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- ▣ Constitució Espanyola de 27 de desembre de 1978.
- ▣ Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- ▣ Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (BOE núm. 285, de 27/11/1992).
- ▣ Llei 4/1999, de 13 de gener, modificació de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (BOE).
- ▣ Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel que s'aprova el Reglament d'organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals (BOE núm. 305, de 22/12/1986).
- ▣ Reial Decret 772/1999, de 7 de maig, pel que es regula la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions davant l'administració General de l'Estat, l'expedició de còpies de documents i devolució d'originals i el règim de les oficines de registre. (BOE núm. 122, de 22/05/1999).

Data realització  
5/3/2019