

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE



**Ajuntament
de Palafolls**

L'OAMR ofereix a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia a través dels seus canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic.

Dades del servei

1

Oficina d'assistència en matèria de registre

Plaça Major, 11. Palafolls.
Tel. 937 62 00 43
Correu: palafolls@palafolls.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores (amb cita prèvia).

<https://citaprevia.palafolls.cat/>

Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any

Responsables: tècnic/a d'administració general de Secretaria- Cap de l'OAMR.

2

A qui ens adrecem?

A totes les persones que es dirigeixen i utilitzen els serveis de l'Oficina d'assistència en matèria de registre de l'Ajuntament de Palafolls.

3

Què fem?

Millorar la qualitat en l'atenció als usuaris/àries de l'OAMR de l'Ajuntament de Palafolls.

Aquesta millora constant permet atendre les necessitats de la ciutadania de forma adequada i incrementar l'eficàcia i l'eficiència en una prestació que ha de fer propers, transparents i efectius els serveis públics municipals.

La relació amb l'OAMR es presta a través dels canals: presencial, telemàtic i telefònic.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Què oferim?

4

- Informació general i assessorament en relació als serveis municipals, la tramitació administrativa i el municipi.
- Assistència a les persones interessades en utilitzar mitjans electrònics i acompanyament personalitzat en la tramitació electrònica i les autoliquidacions.
- Informació de l'estat de la tramitació de les sol·licituds presentades.
- Videoatenció ciutadana.
- Gestió del registre d'entrada i sortida de documents i distribució electrònica als diferents departaments.
- Gestió de les entrades realitzades a través de plataformes interadministratives.
- Gestió i tramitació de la zona verda d'aparcament
- Coordinació de les cites prèvies amb diferents serveis de l'Ajuntament.
- Recepció i gestió d'aportacions, queixes, suggeriments i avisos.
- Tramitació relativa al padró d'habitants.
- Gestió de l'emissió de certificats digitals (Idcat i Idcat mòbil).
- Orientació en la tramitació amb altres administracions.
- Informació específica de campanyes corporatives.
- Digitalització i autenticació de documents i lliurament de còpies autèntiques.
- Gestió de les sol·licituds d'ús del Molí d'en Puigvert.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



5

El nostre compromís

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Oferir la informació adequada de forma clara i entenedora.
- Mantenir una mitjana de temps d'espera per a l'atenció presencial inferior a 5 minuts, en horari de màxima afluència, i sense temps d'espera, en la resta de l'horari.
- Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 30 segons.
- Lliurament immediat de volants i, en el termini d'un dia, de certificats d'empadronament.
- Continuar augmentant els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça palafolls@palafolls.cat en un termini màxim d'un dia hàbil.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Avaluació del servei

6

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació.

<https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Drets de la ciutadania

7

- Ser atès/esa 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/ada amb respecte i a ser atès/a amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats 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 o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



8

Deures 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 i 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 signeu.
- Utilitzar la identificació i/o signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.
- Identificar-se correctament i portar sempre un document identificatiu (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa.

9

Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat).
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.





10

Ajudeu-nos a millorar

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Respecteu els horaris d'atenció al ciutadà. Teniu els serveis d'atenció telemàtica als quals hi podeu accedir 24 hores/365 dies l'any.
- Abans de sol·licitar un tràmit, informeu-vos de la documentació que cal aportar.
- Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment.
- Porteu els formularis ja emplenats i així serem més àgils.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Faciliteu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Normativa de referència

11

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Resolució de 30 de gener de 2015 de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.
- Ordenança de transparència i administració electrònica de l'Ajuntament de Palafolls.

12

Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls