



CARTA DE SERVEIS

Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

El servei d'Atenció al Ciutadà és el canal d'entrada que ofereix un servei polivalent d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió de les diferents àrees d'actuació municipal.



Ajuntament de Tordera



Descripció del servei

Nom del servei

Servei d'Atenció al Ciutadà

Breu descripció

El servei d'Atenció al Ciutadà és el canal d'entrada que ofereix un servei polivalent d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió de les diferents àrees d'actuació municipal.

Marc estratègic

La missió de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà és millorar la qualitat de l'atenció mitjançant una vocació de servei tant humana com administrativa.

► Objectius:

- Facilitar la relació amb l'Ajuntament
- Fer l'administració accessible i amable
- Satisfer les demandes d'informació
- Formar un equip professional
- Millorar processos i sistemes d'atenció
- Proporcionar un espai d'espera adequat

Web del servei

www.seu-e.cat/ca/web/tordera/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/atencio-ciudadana

Persones destinatàries

Les persones que s'hagin de relacionar amb l'Ajuntament.



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta



Línies de servei

Relació de les línies de servei que es presten

- 1 Orientar, informar i gestionar els diferents tràmits i serveis municipals.
- 2 Atenció presencial del registre general d'entrada de documents i sol·licituds i derivació als departaments de l'Ajuntament.
- 3 Suport per fer tramitació electrònica.
- 4 Finestreta única de presentació de documents a administracions.
- 5 Cobrament de taxes i impostos de llicències municipals.
- 6 Gestió de bústies de recollida de correspondència de veïnats i urbanitzacions.
- 7 Gestió del Padró d'habitants.
- 8 Entitat de registre de certificats digitals idCAT.
- 9 Recepció d'avisos, queixes i suggeriments.

Altra informació d'interès

Àrea i unitat responsable

Àrea General de Presidència
Oficina d'Atenció al Ciutadà

Altres unitats implicades

El conjunt dels departaments municipals

Equip tècnic

1 Cap del servei
3 Persones informadores
1 Persona gestió telemàtica
1 Conserge

Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)

En funció del tràmit i d'acord amb el que preveuen les Ordenances Fiscals vigents:
<https://www.seu-e.cat/ca/web/tordera/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-fiscals>

Legislació aplicable

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Descripció del servei

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Compromisos de qualitat i indicadors

Línies de servei

Drets i deures

Avaluació del grau de compliment

Altra informació d'interès

Formes de participació

Vigència i revisió de la carta

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Canals de prestació, adreces i horaris

- ▶ **Per l'atenció presencial:**
De dilluns a divendres de 9h a 14h
Oficina d'Atenció al Ciutadà
Plaça de l'Església, 2
- ▶ **Per l'atenció telefònica:**
De dilluns a divendres de 9h a 14h
Telèfon: 93 764 37 17
- ▶ **Per l'atenció per correu electrònic:**
De dilluns a divendres de 9h a 14h
oac@tordera.cat
- ▶ **Per l'atenció telemàtica:**
Les 24 hores del dia, cada dia de l'any
<https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions>
- ▶ **Per l'atenció per l'APP Mòbil:**
Les 24 hores del dia, cada dia de l'any
<https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/appramit>

Com s'ha de sol·licitar el Servei

- ▶ **Presencialment:**
Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)
Plaça de l'Església, 2
Telefònicament: 93 764 37 17
Correu electrònic: oac@tordera.cat
- ▶ **Cita prèvia:**
És recomanable reservar cita prèvia per evitar esperes.
Canals de reserva de la cita prèvia:
 - Telemàticament al web :
<https://citaprevia.ubintia.com/tordera/#nbb>
 - Telefònicament al 93 764 37 17
 - Presencialment a l'OAC
 - APP Tramit:
<https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/appramit>
- ▶ **Telemàticament:**
Seu electrònica: <https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions>
- ▶ **APP Mòbil:**
APP Tramit: <https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/appramit>



Descripció del servei

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Compromisos de qualitat i indicadors

Línies de servei

Drets i deures

Avaluació del grau de compliment

Altra informació d'interés

Formes de participació

Vigència i revisió de la carta

Drets i deures de les persones usuàries

Canals de prestació, adreces i horaris

► Drets generals de les persones usuàries:

- 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 completes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, telemàtic).
- 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.

► Deures generals de les persones usuàries:

- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de les persones usuàries del servei.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Facilitar la identificació en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment o utilitzar el canal telemàtic al qual podeu accedir 24 hores del dia.
- 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.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
- Informar-se de la documentació que cal aportar.
- Facilitar la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Portar els formularis emplenats per agilitzar la tramitació.
- Informar els errors, queixes o suggeriments que detecteu.

Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta

Formes de participació

Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació

Enquesta de satisfacció del servei

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

► **Presencial:**

Oficina d'Atenció al Ciutadà
Plaça de l'Església 2

► **Telemàtic:**

Tràmit Queixes, suggeriments i propostes
https://seu-e.cat/ca/web/tordera/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/13607429?p_auth=g9Fs70qb

► **APP Mòbil:**

Tràmit Queixes, suggeriments i propostes
<https://www.tordera.cat/serveis-i-tramits/appramit>

Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions

El termini màxim de resposta a les queixes i suggeriments sobre el funcionament de l'OAC serà de 15 dies naturals.



Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments

PROFESSIONALITAT	
Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre l'atenció personalitzada
Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal d'atenció amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre la competència professional
Garantir que les persones usuàries valorin la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre la qualitat de la informació rebuda
Garantir que el 80% de les persones usuàries valorin la facilitat i claredat dels tràmits electrònics amb un mínim de 7 sobre 10.	Valoració mitjana sobre la facilitat de la tramitació electrònica
PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Atendre amb cita prèvia a un mínim del 90% de les persones usuàries en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Valoració mitjana del temps d'espera per concertar cita prèvia.
Garantir un temps mitjà d'espera en l'atenció presencial, amb cita prèvia, inferior a 5 minuts.	Valoració mitjana del temps d'espera per ser atès/a presencialment amb cita prèvia
Garantir un temps mitjà d'espera en l'atenció presencial sense cita prèvia inferior als 15 minuts.	Valoració mitjana del temps d'espera per ser atès/a presencialment sense cita prèvia
INSTAL·LACIONS	
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai d'atenció i d'espera sigui satisfactòria.	Valoració mitjana de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interés

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta



► **Mesures d'esmena en cas d'incompliments:**

En cas d'incompliment, se sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Avaluació del grau de compliment

Periodicitat de difusió de la carta

Annualment es publicarà un informe amb els resultats dels compromisos de qualitat de la Carta.

Formes de consulta del seguiment de la carta

- Portal de transparència
- Nota informativa al web municipal
- Difusió per les xarxes
- Portal participa 311



Vigència i revisió de la carta

Data d'entrada en vigor de la carta

Aprovada el dia 31 de març de 2025, per manca de presentació d'al·legacions durant el termini d'informació pública

Data de revisió/actualització

Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.



Descripció del servei

Línies de servei

Altra informació d'interès

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Drets i deures

Formes de participació

Compromisos de qualitat i indicadors

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la carta

