



Ajuntament
d'Arenys de Munt

DECRET 461/25

Atès que les cartes de serveis són documents públics a través dels quals les administracions informen sobre les característiques dels serveis públics que ofereixen i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació,

Atès que s'ha redactat la Carta de serveis de l'Oficina d'Atenció al Vilatà d'Arenys de Munt (OAV) amb el suport de la Diputació de Barcelona (SAOM),

Atès que la carta té una doble vessant, una externa com a mitjà de comunicació publicitat dels compromisos que l'organització pren amb la ciutadania i, altre interna, entesa com una eina de gestió de la qualitat que obliga a analitzar les expectatives dels usuaris, fixar compromisos coherents amb les expectatives substantives, avaluar la gestió i la satisfacció amb els serveis i prendre decisions de millora, així com revisar els processos,

Essent la competència per a l'aprovació per l'alcaldia segons determina l'art. 53.1 u) del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de Règim Local de Catalunya,

HE RESOLT

Primer.- Aprovar la Carta de Serveis de l'OAV d'Arenys de Munt que s'annexa a la present resolució.

Segon.- Donar publicitat d'aquest acord al BOP i al taulell electrònic de l'Ajuntament per a general coneixement.

Tercer.- Que el document estigui disponible en les dependències de l'OAV i en la seu electrònica de l'Ajuntament.

Ho mana i signa l'alcalde president de l'Ajuntament d'Arenys de Munt.

L'alcalde

(DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT)



Ajuntament
d'Arenys de Munt

ANNEX

CARTA DE SERVEIS

Nom del servei	Oficina d'atenció a la Vila de l'Ajuntament d'Arenys de Munt
Marc estratègic del Servei	<p>La missió de l'OAV és apropar l'Ajuntament a tots els vilatans/nes, proporcionar tota la informació possible, facilitar la gestió de tràmits municipals i també d'altres administracions concertades.</p> <p>Una via de contacte directa i ràpida entre l'Ajuntament i vosaltres.</p>
Breu descripció del Servei	L'OAV assumeix les funcions d'informació general, registre general i de finestra única i, per tant, a l'OAV s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament d'Arenys de Munt, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions
Web del servei	https://www.arenysdemunt.cat/ciutadania/oficina-datencio-a-la-vila
Legislació aplicable	<ul style="list-style-type: none">-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.-Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals.- Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel que s'aprova el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals i les seves modificacions-Resolució de 16 de març de 2015, de la Subsecretaria, per la qual es publica la 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 la gestió del padró municipal.



Ajuntament
d'Arenys de Munt

	Llei orgànica 5/85, de 19 de juny, de Règim electoral general
Relació de les línies de servei que es presten	<ul style="list-style-type: none">-Informació general sobre tràmits, serveis, equipaments i activitats municipals tant de forma presencial com telefònica.-Registre d'Entrada de documents i Oficina de Registre d'altres administracions.-Gestió i manteniment Padró Municipal d'habitants i cens electoral.-Cita prèvia per a la unitat mòbil de DNI.-Recepció i derivació de queixes, incidències, suggeriments proposats.-Assessorament en la tramitació en línia.-Orientació i Derivació a Consum.-Oficina certificadora IdCAT.
Àrea i unitat responsable	Oficina d'atenció de la vila
Equip tècnic	2 Persones d'atenció ciutadana: Cap de l'OAV, subaltern,.
Altres unitats implicades	Secretaria, Serveis Socials, Serveis personals, Policia, Serveis tècnics
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>Presencial: A l'adreça rambla Francesc Macià, 59, 08358 Arenys de Munt.</p> <p>Telefònic: 937937980</p> <p>Horari estiu: de dilluns a divendres de 8:30 a 15:00 hores (Juliol i agost).</p> <p>Horari hivern: de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 i dijous de 16:30 a 19:00 hores.</p> <p>Correu electrònic del Servei: ajuntament@arenysdemunt.cat</p> <p>Telemàtic: www.arenysdemunt.cat</p>
Persones destinatàries	Ciutadania en general. A totes les persones que es dirigeixin a l'Ajuntament d'Arenys de Munt per demanar informació sobre el municipi o gestionar qualsevol tràmit municipal



Ajuntament
d'Arenys de Munt

Com s'ha de sol·licitar el Servei	Es pot sol·licitar el servei per qualsevol dels Canals d'atenció descrits anteriorment.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Els serveis de l'OAV són gratuïts per a la ciutadania. Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant de l'Ajuntament comporta el pagament d'una taxa, d'acord amb les ordenances fiscals.
Cost del Servei	73.224,52 €
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Presentació de queixes i suggeriment per qualsevol canal. Enquestes de satisfacció del servei
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencialment: A l'adreça rambla Francesc Macià, 59, 08358 Arenys de Munt. Telemàticament https://www.arenysdemunt.cat/serveis-i-tramits/467-propostes-queixes-i-suggeriments
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	15 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: <ul style="list-style-type: none">- 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 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).



Ajuntament
d'Arenys de Munt

	<ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.- 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.- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 7 sobre 10.2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 7 sobre 10.3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb una mitjana de 7 sobre 10.4. Derivar al departament corresponent les consultes d'informació rebudes a la bústia ajuntament@arenysdemunt.cat en un termini màxim de 5 dies hàbils.5. Garantir que el temps d'espera mitjà per ser atès/a un cop s'arriba a l'OAC és inferior a 15 minuts. <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</p>



Ajuntament
d'Arenys de Munt

	En cas d'incompliment, es 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.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Des de l'aprovació per decret d'alcaldia núm. 461/25 de 24/10.
Data de revisió/actualització	Un cop cada 4 anys des de la seva aprovació.



Ajuntament
d'Arenys de Munt

Sistema de seguiment (Informació interna)

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Portal de transparència, nota informativa al web municipal, difusió per les xarxes
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Unitat de Transparència
Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís	<p>Compromís 1, 2, 3. L'enquesta es farà de forma contínua a les persones usuàries del servei. El responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el Tècnic informàtic que farà un informe anual sobre les respostes obtingudes a l'enquesta.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
	Compromís 4. Les dades s'obtidran de l'aplicació de correu electrònic/gestor d'expedients. El responsable de la recollida de dades serà l'OAV i del seguiment serà el Tècnic informàtic que farà un informe anual amb les dades obtingudes.
	Compromís 5. Les dades s'obtidran del gestor de cues. El responsable de la recollida de dades serà



Ajuntament
d'Arenys de Munt

	l'OAV i del seguiment serà el Tècnic informàtic que farà un informe anual amb les dades obtingudes.
--	---