



CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

I. COMPROMÍS INSTITUCIONAL I INFORMACIÓ GENERAL

Aquesta Carta de serveis és un instrument públic de gestió municipal. El seu propòsit és informar la ciutadania dels drets i deures en relació amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i formalitzar els estàndards de qualitat als quals l'Ajuntament es compromet.

1. Dades identificatives i propòsit del servei

- Òrgan responsable: Ajuntament de Palau de Santa Eulàlia.
- Unitat gestora: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).
- Propòsit: L'OAC és el servei municipal central que ofereix informació, suport i orientació a la ciutadania en els tràmits i serveis municipals a través de canals presencials, telefònics i telemàtics. Es pot contactar amb l'OAC de dimarts a divendres de 9 h del matí a 2 h del migdia, a través del telèfon 972 568 078, de l'adreça electrònica info@palaudesantaeulalia.cat o adreçant-se al carrer Nou número 7 de Palau de Santa Eulàlia (17476). També es poden fer peticions i presentar documents al registre d'entrada de l'Ajuntament les 24 hores al dia els 365 dies de l'any a través del [Catàleg de tràmits electrònic](#).
- Dependència orgànica: L'OAC depèn funcionalment de l'Alcaldia.

2. Normativa reguladora i marc legal

La Carta de serveis es fonamenta en l'obligació legal d'establir estàndards de qualitat per als serveis finalistes. La normativa que regula les cartes de serveis és:

- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (article 23).
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (article 59).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Ajuntament de Palau de Santa Eulàlia

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

3. Serveis finalistes prestats per l'OAC

L'OAC presta els següents serveis directes a la ciutadania:

- Informació i orientació: informació general de serveis, activitats municipals i orientació sobre procediments.
- Registre general: recepció i registre formal de documents (entrada i sortida) adreçats a l'Ajuntament o a altres administracions.
- Padró municipal: gestió d'altres, baixes i modificacions, i expedició de volants i certificats.
- Tramitació electrònica: suport i assistència a la ciutadania per a la realització de tràmits a través de la Seu electrònica (identificació, signatura i presentació).
- Queixes, suggeriments i incidències: recepció i tramitació inicial de les queixes i propostes de millora.

II. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

L'Ajuntament assumeix els següents compromisos de qualitat amb l'objectiu de garantir un servei eficient, àgil, transparent i orientat a la ciutadania.

Compromisos de qualitat del servei

Compromís de qualitat (nivell estàndard)	Indicador de mesura (objectiu mínim)
Resoldre i notificar les sol·licituds d'accés a la informació pública (SAIP) en un termini màxim d'1 mes.	Mitjana de dies naturals de resolució de les SAIP (còmput anual) . Objectiu orientatiu: ≤ 1 mes.
Expedir volants i certificats senzills en un	Mitjana de dies naturals d'emissió de certificats (còmput anual) . Objectiu



Compromís de qualitat (nivell estàndard)	Indicador de mesura (objectiu mínim)
termini màxim de 5 dies naturals.	orientatiu: ≤ 5 dies naturals.
Informar de les actuacions derivades d'una queixa en un termini màxim de 30 dies naturals.	Mitjana de dies naturals de resposta a queixes (còmput anual) . Objectiu orientatiu: ≤ 30 dies naturals.

Aquests indicadors es revisen periòdicament i es publiquen amb la finalitat de garantir la transparència, facilitar la rendició de comptes i promoure la millora contínua del servei.

III. DRETS, DEURES I RÈGIM ECONÒMIC

1. Drets de les persones usuàries

Els ciutadans tenen dret a:

- Ser atesos de manera respectuosa, amb agilitat i eficàcia.
- Rebre informació veraç, clara i comprensible sobre els serveis i tràmits.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què siguin persones interessades.
- Formular queixes i suggeriments, i obtenir-ne una resposta formal.
- Tenir garantida la protecció de les dades de caràcter personal.
- Participar en l'avaluació i la millora del servei.

2. Deures de les persones usuàries

Per tal que la qualitat del servei sigui garantida, els usuaris han de:

- Respectar el personal i la resta d'usuaris.



Ajuntament de Palau de Santa Eulàlia

- Facilitar dades veraces i complir els requisits de cada tràmit.
- Respectar els horaris i els criteris d'atenció (p. ex., la cita prèvia).
- Utilitzar adequadament les instal·lacions municipals.

3. Règim econòmic

El servei d'informació i registre general de l'OAC és gratuït. L'expedició de documents relacionats amb el padró d'habitants són gratuïts.

IV. RECLAMACIONS I GESTIÓ DE L'INCOMPLIMENT

1. Queixes i suggeriments

Les queixes es poden presentar presencialment, per correu postal o [telemàticament \(Seu electrònica\)](#).

- Termini de resposta: l'Ajuntament informarà de les actuacions en un màxim de trenta dies naturals.

2. Mesures d'esmena en cas d'incompliment

Si l'usuari considera que un compromís no s'ha complert, pot formular una reclamació específica en què indiqui el compromís afectat.

- Accions correctores: si l'Ajuntament reconeix l'incompliment, cal que:
 - a) N'expliqui formalment el motiu.
 - b) Indiqui mesures correctores per evitar-lo.
 - c) Ofereixi una alternativa (p. ex., nova cita preferent).

El reconeixement d'incompliment no dona lloc necessàriament a responsabilitat patrimonial.



V. VIGÈNCIA I AVALUACIÓ

- Aprovació: Aquesta Carta de serveis s'aprova per Decret d'Alcaldia en data 28/04/2026 i es publica al Portal de transparència.
- Revisió: S'actualitzarà periòdicament i, com a mínim, cada tres anys.
- Anualment, durant el primer trimestre de cada any, es publicaran al Portal de Transparència els resultats de l'avaluació dels indicadors de qualitat previstos en aquesta Carta de Serveis.