



## **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 que té per objecte informar la ciutadania sobre els seus drets i deures en relació amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), així com establir i fer públics els estàndards de qualitat als quals l'Ajuntament es compromet.

#### **1. Dades identificatives i finalitat del servei**

**Denominació:**

Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses

**Descripció del servei:** L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ofereix informació, orientació i suport a la ciutadania en relació amb els tràmits municipals i d'altres administracions, així com sobre els serveis, equiptaments i activitats del municipi.

Així mateix, actua com a punt d'accés per a la gestió de tràmits administratius i facilita la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament.

**Canals d'accés al servei:**

a) **Presencial:** Oficina d'Atenció Ciutadana. Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses (Plaça Major, 3)

b) **Telefònic:** 972 720 100

c) **Virtual:**

- Web municipal: <https://www.santjoandelesabadesses.cat/ca/>
- Correu electrònic: [ajuntament@santjoandelesabadesses.cat](mailto:ajuntament@santjoandelesabadesses.cat)

**Unitat prestadora del servei:** Àrea d'Atenció Ciutadana

**Responsable de l'àrea:** Neu Bentsen Claret

### **2. Normativa reguladora i marc legal**

Aquesta Carta de serveis s'emmarca en la normativa que estableix l'obligació de definir estàndards de qualitat en la prestació dels serveis públics, especialment:

- 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



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

### **3. Serveis prestats per l'OAC**

L'OAC presta els serveis següents:

- **Informació i orientació:** informació general sobre serveis i activitats municipals, així com orientació sobre procediments administratius
- **Registre general:** recepció i registre de documents d'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:** assistència en l'ús de la seu electrònica (identificació, signatura i presentació de tràmits)
- **Queixes i suggeriments:** recepció i gestió inicial de queixes, incidències i propostes de millora

## **II. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES**

Les persones usuàries tenen els drets següents:

- Ser ateses presencialment sense necessitat de cita prèvia, d'acord amb la disponibilitat del personal i mitjançant un sistema de gestió de torns. Igualment, podran sol·licitar cita prèvia si ho desitgen
- Rebre atenció telefònica amb un nivell de qualitat que garanteixi l'atenció, com a mínim, del 80 % de les trucades, amb un temps màxim d'espera de 3 minuts
- Obtenir resposta a les comunicacions electròniques en un termini màxim de 5 dies hàbils
- Expedir volants i certificats senzills en un termini màxim de 2 dies hàbils.
- Rebre informació correcta, veraç i actualitzada
- Accedir a la informació a través dels diferents canals disponibles
- Ser tractades amb respecte, amabilitat i professionalitat
- Ser ateses en català o en castellà, segons la seva preferència, amb un llenguatge clar i entenedor (dret d'opció lingüística)
- Adreçar-se a la persona responsable del servei quan ho considerin necessari

## **III. FORMES DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS**

Les queixes i suggeriments es podran presentar a través dels canals següents:

- Mitjançant instància al registre municipal
- Per correu electrònic a: [ajuntament@santjoandelelabadeses.cat](mailto:ajuntament@santjoandelelabadeses.cat)
- Per via telefònica al 972 720 100

## **IV. INDICADORS D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT**

Per avaluar la qualitat del servei i el grau de satisfacció de la ciutadania, es tindran en compte els indicadors següents:



- Temps d'espera en l'atenció presencial
- Temps d'espera en l'atenció telefònica
- Nombre de queixes justificades relacionades amb el temps d'espera
- Termini de resposta a les comunicacions electròniques
- Nombre de queixes justificades per informació incorrecta
- Nombre de queixes justificades per manca d'accessibilitat als canals d'informació
- Nombre de queixes justificades per incompliment del dret d'opció lingüística

## **V. DADES DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

### **1. Horaris d'atenció al públic (presencial i telefònica)**

Plaça Major, 3 17860 Sant Joan de les Abadeses Telèfon: 972 720 100

**Horari general:** De dilluns a divendres, de 8.00 a 15.00 hores (dimecres també de 16.30 a 19.00 hores)

**Horari d'estiu (del 15 de juny al 15 de setembre):** De dilluns a divendres, de 8.00 a 15.00 hores

### **2. Horari d'atenció virtual**

El servei està disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, a través dels canals electrònics.

## **VI. VIGÈNCIA I AVALUACIÓ**

- **Aprovació:** Aquesta Carta de serveis s'aprova per Decret d'Alcaldia en data 30 de març del 2026 i es publica al Portal de Transparència
- **Revisió:** S'actualitzarà periòdicament i, com a mínim, cada tres anys
- **Avaluació:** Anualment, durant el primer trimestre, es publicaran al Portal de Transparència els resultats dels indicadors de qualitat