

Nom Servei	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
Presentació	L'Oficina d'Atenció Ciutadana és el punt d'entrada principal de la ciutadania en la seva relació amb l'Ajuntament de Castelldefels. L'oficina disposa d'un equip de professionals compromesos a facilitar aquesta relació, oferint una atenció propera, accessible i de qualitat. L'objectiu és donar resposta a les necessitats d'informació, orientació i tramitació de la ciutadania, a través de tots els canals disponibles: presencial, telefònic i telemàtic. Es treballa per fer que les gestions municipals siguin més àgils, clares i eficients, tot garantint una experiència d'atenció centrada en les persones.
Serveis que es presten	• Orientar, informar i gestionar els diferents tràmits i serveis municipals adreçats a la ciutadania, de forma presencial, telefònica o telemàtica. • Registrar l'entrada de documents. • Mantenir actualitzat i gestionar el Padró municipal d'habitants. • Emetre certificats digitals com a Entitat de registre CATcert. • Acompanyar a la ciutadania en la tramitació electrònica (registre funcionaris habilitats)
Responsable del servei	Director d'Estratègia de la Qualitat, Bon Govern i Innovació Organitzativa: Ramon Figuera Brià Ramon.Figuera@castelldefels.org Sotsdirectora de Desenvolupament Organitzatiu i de les Persones i Serveis Generals / Cap de secció: Marta Hervás Pérez Marta.Hervas@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Lluïsa Vázquez Vázquez Lluisa.Vazquez@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Edifici de La República. Carrer d'Arcadi Balaguer, 29. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8.30 a 14.30 h. De dimarts a dijous – 16 a 19.30 h. Setmana Santa, estiu i Nadal – de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 h. Correu electrònic del servei: oac@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Registre d'Entrada Seu electrònica

Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Oficina d'Atenció a la Ciutadania(OAC)
Eines de participació	Ajuntament de Castelldefels ORGT Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • 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 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, 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 que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals 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 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 la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

	• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	Ens comprometem a: • Fomentar, en el 90% dels casos, que les persones usuàries valorin la seva experiència com a satisfactòria. • Fomentar que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb un mínim de 4 sobre 5. • Fomentar que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació i les explicacions rebudes amb un mínim de 4 sobre 5. • Fomentar, en el 90% dels casos, que les persones usuàries finalitzin la gestió administrativa en la primera atenció. • Garantir almenys el 90% de les peticions de cita prèvia presencial siguin ateses en un màxim de 5 dies hàbils. • Fomentar que les persones que han tingut acompanyament i suport en la tramitació electrònica, valorin la qualitat de la informació i les explicacions rebudes amb un mínim de 8 sobre 10. • Garantir que el 90% de les trucades a l'OAC siguin ateses en menys de 4 minuts.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Enquesta de valoració global de l'experiència de les persones usuàries del servei. • Enquesta de valoració per part de les persones usuàries de la competència professional del personal que l'ha atès. • Enquesta de valoració per part de les persones usuàries de l'atenció personalitzada rebuda. • Enquesta de valoració per part de les persones usuàries de la qualitat de la informació i les explicacions rebudes. • Percentatge de persones usuàries que han finalitzat la gestió administrativa en la primera atenció. • Percentatge de peticions de cita prèvia presencial ateses en un màxim de 5 dies. • Valoració de la qualitat de la informació i les explicacions rebudes de les persones que han tingut acompanyament i suport en la tramitació electrònica. • Percentatge de trucades a l'OAC ateses en menys de 4 minuts.
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.

	Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	    