



CARTA DE SERVEIS

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

FEBRER 2021
UNITAT DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA



PRESENTACIÓ

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) té com a objectiu ser el punt de comunicació i interlocució de l'Ajuntament amb la ciutadania amb la finalitat de:

- Servir de punt comú de contacte.
- Facilitar tota la informació possible dels serveis i tràmits.
- Resoldre i orientar les demandes de la ciutadania.
- Facilitar i simplificar la gestió de tràmits.
- Atendre les necessitats de la ciutadania des d'una òptica integral i amb criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.

ABAST DEL SERVEI

L'Oficina d'Atenció Ciutadana proporciona:

- Informació del municipi i de l'Ajuntament.
- Assessorament i informació a la ciutadania dels serveis, tràmits i activitats municipals:
 - Padró d'habitants
 - Cens electoral
 - Activitats
 - Recollida de residus
 - Obres
 - Via pública
 - Tributs i altres ingressos de dret públic
 - Cadastre
 - Processos selectius
 - Responsabilitat patrimonial
 - Sancions de trànsit (zona blava)
 - Cens d'animals
 - Habitatge
 - Subvencions i ajuts
 - Factura electrònica
- Registre d'entrada al Registre General de l'Ajuntament de tots els documents i sol·licituds adreçades a l'Ajuntament per part de la ciutadania o d'altres administracions públiques.
- Registre de factures.
- Gestió del Padró municipal d'habitants: altes, baixes, modificacions i expedició de volants i certificats d'empadronament. Consultes del cens electoral.
- Recollida i derivació a les àrees corresponents de peticions, consultes, suggeriments o queixes.
- Cobrament en efectiu i targeta de crèdit de tributs i altres ingressos de dret públic: impostos, taxes, ...
- Presentació d'aval i fiances.
- Lliurament de formularis i altres documents.
- Assessorament vinculada amb la tramitació electrònica: ús de la seu electrònica, notificacions electròniques, factura electrònica, ...



- Entitat de registre de les sol·licituds de certificats digitals idCAT.
- Punt d'Informació Cadastral (PIC).
- Comunicacions de crema a la Generalitat de Catalunya.
- Gestió de cites prèvies d'alguns dels serveis oferts per l'Ajuntament.

DESTINATARIS DEL SERVEI

El servei està adreçat a tota la ciutadania (persones físiques, jurídiques, entitats) que s'adreci a l'Ajuntament per gestionar tràmits municipals o sol·licitar informació sobre el municipi i els seus serveis.

CANALS D'ACCÉS AL SERVEI

L'accés al servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana està disponible mitjançant els següents canals:

- Presencial:
 - Calonge: Plaça de la Concòrdia, núm. 7
 - Sant Antoni: Avinguda Catalunya, núm. 26

Horari: de dilluns a divendres de 8.30h a 14h

Es pot concertar cita prèvia mitjançant l'enllaç <https://citaprevia.calonge.cat/> o bé contactant amb el nostre servei per qualsevol dels altres canals.

- Telefònic: 972 66 03 75 de dilluns a divendres de 8.30h a 14h
- Correu postal: adreçat a l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni a l'adreça Plaça de la Concòrdia, núm. 7 17251 Calonge i Sant Antoni
- Telemàtic: <https://seu.calonge.cat>
- Adreça electrònica: oac@calonge.cat



COMPROMISOS

L'Oficina d'Atenció Ciutadana es compromet a:

- Donar un servei eficient, professional i confidencial.
- Disposar de personal amb un alt nivell de professionalitat.
- Atendre a la ciutadania de forma personalitzada i dedicant el temps necessari.
- Atendre a la ciutadania de forma amable i lliurant la informació de manera clara i comprensible.
- Realitzar les anotacions en el registre d'entrada dels documents adreçats a les diferents unitats de l'Ajuntament en el mateix dia de la presentació i de forma immediata.
- Intentar reduir el temps d'espera en l'atenció presencial per tenir una mitjana d'espera màxima de 15 minuts.
- Intentar atendre totes les trucades que es produeixen dintre de l'horari del servei.
- Intentar donar resposta a les consultes rebudes a l'adreça electrònica del servei en un màxim de 2 dies hàbils.

RESPONSABLES DEL SERVEI

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana: Isabel Lluva Martinez

Responsable polític: Alcalde o regidor/a en qui delegui les competències d'Atenció Ciutadana

RECOMANACIONS D'ÚS DEL SERVEI

L'Oficina d'Atenció Ciutadana recomana que:

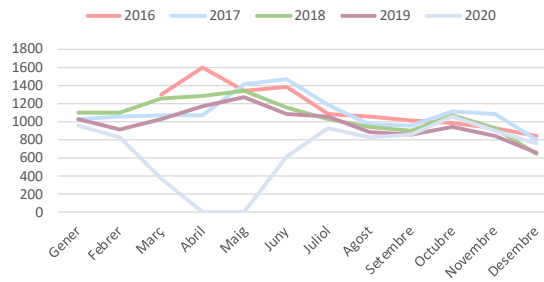
- Abans de realitzar un tràmit consulteu per internet o per telèfon els requisits i la documentació necessària.
- Fer ús del canal telemàtic per a realitzar les gestions i tràmits sempre que us sigui possible.
- Sol·licitar cita prèvia si es fa ús del canal presencial.
- Adreçar-vos a l'Oficina Atenció Ciutadana en els períodes de temps de menys afluència.
- Realitzar el tràmit o sol·licitud amb marge de temps, sense esperar a la data màxim de venciment.
- Aportar tota la documentació requerida en el tràmit o gestió a realitzar. No oblidar mai el document d'identificació de la persona.
- Aportar el formulari / instància prèviament omplert.
- Informar-nos dels errors o de les incidències que es detectin per poder millorar.



DADES DEL SERVEI

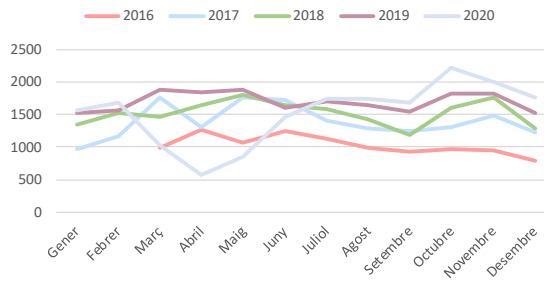
DADES ANUALS DE L'ATENCIÓ CIUTADANA PRESENCIAL

TOTALS	2016	2017	2018	2019	2020
Gener		1023	1094	1.029	955
Febrer		1059	1092	908	821
Març	1291	1074	1249	1.021	373
Abril	1602	1065	1284	1.168	0
Maig	1342	1405	1341	1.274	0
Juny	1384	1467	1152	1.077	619
Juliol	1081	1181	1023	1.054	921
Agost	1050	972	947	886	832
Setembre	1015	961	897	855	851
Octubre	983	1113	1.074	934	1.047
Novembre	926	1086	927	842	898
Desembre	847	798	646	653	749
TOTALS	11.521	13.204	12.726	11.701	8.066



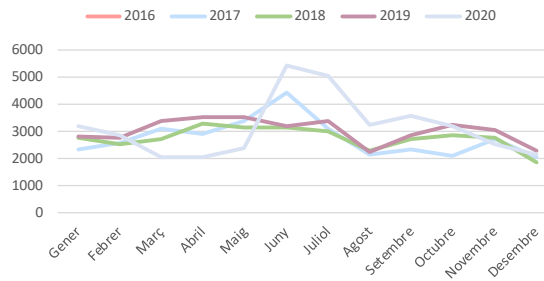
DADES ANUALS DELS REGISTRES D'ENTRADA REALITZATS

Anotacions d'entrada	2016	2017	2018	2019	2020
Gener		967	1.345	1.533	1.566
Febrer		1162	1.520	1.566	1.682
Març	988	1769	1.464	1.870	1.037
Abril	1260	1304	1.646	1.831	578
Maig	1074	1751	1.798	1.884	844
Juny	1243	1730	1.637	1.605	1.462
Juliol	1136	1401	1.588	1.707	1.750
Agost	979	1288	1.415	1.650	1.734
Setembre	933	1245	1.182	1.535	1.674
Octubre	959	1303	1.603	1.818	2.222
Novembre	954	1475	1.759	1.824	2.005
Desembre	795	1232	1.285	1.514	1765
TOTALS	10.321	16.627	18.242	20.337	18.319



DADES ANUALS DE L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Trucades externes rebudes ateses	2016	2017	2018	2019	2020
Gener		2326	2.759	2798	3171
Febrer		2555	2.538	2741	2865
Març	3094	2.687	3366	2058	
Abril	2918	3.288	3533	2017	
Maig	3358	3.131	3517	2363	
Juny	4418	3.118	3166	5397	
Juliol	3099	2.998	3357	5014	
Agost	2150	2.254	2248	3213	
Setembre	2336	2.706	2845	3562	
Octubre	2085	2.830	3244	3158	
Novembre	2691	2.736	3015	2513	
Desembre	2032	1.834	2267	2137	
TOTALS	0	33.062	32.879	36.097	37.468

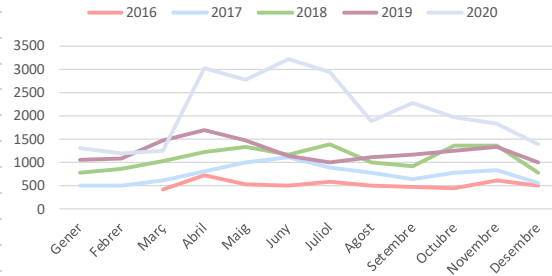




DADES ANUALS DE LA GESTIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC oac@calonge.cat

Correus electrònics rebuts gestionats

	2016	2017	2018	2019	2020
Gener		497	782	1065	1302
Febrer		493	849	1071	1202
Març	420	603	1.019	1459	1239
Abril	722	811	1.217	1686	3012
Maig	537	988	1.320	1454	2771
Juny	488	1104	1.163	1130	3217
Juliol	568	897	1.381	1007	2923
Agost	490	772	1.007	1095	1888
Setembre	476	638	923	1169	2280
Octubre	428	771	1.358	1253	1955
Novembre	614	821	1.348	1326	1833
Desembre	506	546	787	984	1389
TOTALS	5.249	8.941	13.154	14.699	25.011



DADES ANUALS DEL REGISTRE DE FACTURES

Anotacions en el registre de factures

	2016	2017	2018	2019	2020
Gener		259	305	200	102
Febrer		293	382	362	329
Març	447	529	296	238	208
Abril	324	331	321	320	113
Maig	546	619	428	424	262
Juny	416	404	346	153	160
Juliol	485	469	348	222	233
Agost	422	390	393	239	218
Setembre	375	458	203	333	201
Octubre	497	306	301	242	225
Novembre	444	576	421	372	404
Desembre	679	502	496	388	533
TOTALS	4.635	5.136	4.240	3.493	2.988

