



OAC

Oficina d'Atenció al Ciutadà

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament de Sant Julià de Vilatorça és el canal d'entrada al consistori i ofereix un servei polivalent d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió de les diferents àrees d'actuació municipals en el seu estadi inicial. L'OAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia a través dels seus canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic

Descripció del servei que es presta

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) proporciona informació relacionada amb tràmits, ja siguin municipals o d'altres administracions, així com sobre serveis i equipaments propis i esdeveniments de l'agenda municipal. Alhora, és també un punt d'accés a la gestió de tràmits municipals.

A qui s'adreça?

A la ciutadania de Sant Julià de Vilatorça i Vilalleons o qualsevol persona que s'hi adreci.



Missió i valors

La missió de l'Oficina d'Atenció Ciutadana és atendre a la ciutadania diligentment en referència a la informació i els tràmits administratius. Els nostres valors són la polivalència de l'equip que la conforma, el convenciment en la tasca que desenvolupem, tant humanament com administrativament.

Canals per accedir al servei

- Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà. Plaça Marquès de la Quadra, 1. Sant Julià de Vilatorça
- Telefònic: 938 122 179
- Virtuals: www.vilatorta.cat
- sjv.ajuntament@vilatorca.cat

Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

- Servei d'Atenció al Ciutadà
- Èrica Gilabert Martos



COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei:

1. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat del personal, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia. Si així es desitja, també es podrà accedir a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà amb concertació de cita prèvia.
2. L'atenció telefònica atindrà el 100 % de les trucades que entrin sempre i quan les diverses línies no estiguin col·lapsades.
3. L'usuari disposarà de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.
4. Es facilitarà l'accessibilitat de la informació de l'OAC des dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
5. S'informarà a l'usuari de les tarifes vigents per la realització dels diferents tràmits.
6. Les comunicacions adreçades a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà a través de la bústia ciutadana tindran una resposta ràpida.
7. Les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana.
8. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
9. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà sempre que així se sol·liciti.
10. L'usuari podrà presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
11. L'usuari podrà fer aportacions i suggeriments que sempre constituïran una oportunitat de millora.

Deures concrets de les persones usuàries en relació al servei:

1. Tractar amb respecte i consideració al personal que presta servei a l'OAC.
2. Respectar els drets de la resta d'usuaris de l'oficina.
3. Identificar prèviament quin tràmit o consulta vol realitzar per tal de poder-lo atendre de la manera més eficaç i eficient possible.
4. Identificar-se amb el seu document d'identificació (NIF/NIE/Passaport) per tal de realitzar qualsevol tràmit municipal.
5. Respecteu el personal i les instal·lacions del Servei.

Ajudeu-nos a millorar

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

1. Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
2. Adreceu-vos al servei o bé truqueu-hi en les hores de menys afluència de públic i per tant de més fluïdesa d'atenció.
3. Respecteu els horaris d'atenció al ciutadà. Teniu els serveis d'atenció telemàtica als quals podeu accedir 24 hores.
4. Prèviament a sol·licitar un tràmit, informeu-vos per telèfon o canals telemàtics de la documentació que cal aportar.
5. Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment.
6. Porteu els formularis ja complimentats i així serem més àgils.
7. Feu-nos arribar els errors, queixes o suggeriments que detecteu.
8. Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.



Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- siv.ajuntament@vilatorta.cat (només tràmits simples com consulta de documentació a presentar per fer un tràmit, consulta horaris escoles, festius oficials...)
- Trucada telefònica al 938 122 179
- Apartat de "[tràmits](#)" al web municipal (amb certificat digital)



Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestor de torns).
2. Temps d'espera al telèfon.
3. Percentatge de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana que valoren que el temps d'espera abans de ser atès ha estat adequat.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
5. Nombre de dies de resposta a les comunicacions formulades per correu electrònic.
6. Data d'actualització de la informació (en reunions de coordinació internes dels diferents serveis).
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
8. Percentatge de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (Taula d'atenció) que valoren que els coneixements del personal municipal que l'ha atès. Sí són adequats a les seves consultes.
9. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònica, web).
10. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà)



HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Aquest horari és de l'OAC, del Registre General de l'Ajuntament i del Padró Municipal.

Presencialment

Oficina d'Atenció al Ciutadà

Plaça Marquès de la Quadra, 1. Sant Julià de Vilatorça.

De dilluns a divendres de 10 a 14 hores i els dimarts i dijous de 5 a 8 del vespre.

Horari d'estiu (mes d'agost): de dilluns a divendres de 10 a 14 hores.

Telefònicament

Tel. 936 931 515 (centraleta per a informació general i derivació de trucades a altres serveis).
De dilluns a divendres de 8 a 14 hores i i els dimarts i dijous de 5 a 8 del vespre.
Horari d'estiu (mes d'agost): de dilluns a divendres de 8 a 14 hores.

Xarxes Socials

L'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans i ciutadanes dos canals a les xarxes socials per informar sobre l'actualitat, l'agenda i d'altres temes d'interès.

Via Twitter: usuari [@aj_SJV](https://twitter.com/aj_SJV)

Via Facebook: <https://www.facebook.com/www.vilatorta.cat/>

Via Instagram: usuari [@aj_SJV](https://www.instagram.com/aj_SJV)

Padró Municipal d'habitants

- 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 gestió del padró municipal

Normativa específica del servei

Procediment Administratiu

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Protecció de dades

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament.

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal

Data d'elaboració: 28/11/2018

Persona responsable de l'actualització: Roser Godayol