



Ajuntament de
**Palau-solità
i Plegamans**

CARTA DE SERVEIS

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre





Les **cartes de serveis** són documents públics a través dels quals les administracions comuniquem als usuaris/es dels serveis i a la ciutadania els compromisos de qualitat que assumim en la seva prestació. Les cartes ens permeten informar a la ciutadania i a l'usuari/a d'un servei sobre les obligacions que adquirim envers la seva prestació i ens obliguem al seu compliment, al ser invocables pels seus usuaris/es.

Les carta de serveis de l'**Oficina d'Assistència en Matèria de Registre** de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans és doncs, un compromís que l'administració adquireix davant la seva ciutadania i esdevé una important eina de gestió de la qualitat i de la rendició de comptes.

Aquest document inclou la definició del servei amb la descripció de les seves línies d'actuació, l'equip tècnic que el forma i els diferents canals de prestació que utilitza. També concreta els drets de les persones usuàries, entre els que s'inclouen el dret a ser tractat amb respecte i ser atès amb agilitat, a obtenir informacions entenedores i complertes o a conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds presentades; així com els seus deures, com ara 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 o respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

En definitiva, és una eina de transparència i un compromís per millorar la gestió i la qualitat dels serveis que prestem.








1. IDENTIFICACIÓ DEL SERVEI

Les Oficines d'Assistència en Matèria de Registre tenim l'objectiu d'atendre les necessitats de la ciutadania en la seva relació amb l'Ajuntament, de forma integrada, proactiva, eficient, centrada en la persona i empoderant-la perquè sigui autònoma en les seves gestions.

Nom del servei :	Oficines d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR)
Àrea:	Serveis Generals
Responsable polític:	Eva Soler Guallar, Regidora de Comunicació, Transparència i Bon Govern
Equip:	1 Cap de les OAMR 6 Auxiliars de les OAMR 2 Telefonistes
Altres unitats implicades:	Gabinet d'Alcaldia, Serveis Generals, Serveis Personals i Serveis Territorials
Web del servei:	www.palauplegamans.cat

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS





OAMR Casa Consistorial

-  Plaça de la Vila, 1
-  De dilluns a divendres, de 8:30h a 14h
-  938648056 De dilluns a divendres, de 8h a 20.30h
-  [Seu Electrònica](#) De dilluns a diumenge, les 24 hores del dia
-  info@palauplegamans.cat De dilluns a diumenge, les 24 hores del dia

Com arribar-hi?

 [Google maps](#)

OAMR Serveis Socials

-  c. Anselm Clavé, 11
-  De dilluns a divendres, de 9h a 13h
-  938643012 De dilluns a divendres de 9 a 13h.
-  [Seu electrònica](#) De dilluns a diumenge, les 24 hores del dia

Com arribar-hi?

 [Google Maps](#)



2. QUÈ FEM

Missió, Visió i Valors

La Missió de l'OAMR és facilitar a la ciutadania la relació amb el conjunt de la institució municipal atenent i orientant les seves demandes d'informació i de gestió a través del canal de la seva preferència, ja sigui presencial, telefònic o telemàtic.

La Visió de les OAMR és convertir-nos en un servei públic d'atenció a la ciutadania reconegut pels seus usuaris i les organitzacions públiques amb les que col·labora i format per persones satisfetes i compromeses amb els seus valors.

Els nostres valors són:

Proximitat amb la ciutadania

Eficàcia i eficiència, per obtenir els millors resultats amb el mínim cost possible.

Proactivitat, assumint responsabilitats en l'atenció personalitzada.

Innovació, per ser eficaços, eficients i àgils.

Professionalitat de l'equip de treball.

Compromís amb el projecte i amb els valors.

Transparència, donant a conèixer recursos, procediments, objectius i resultats.

Empoderament de la ciutadania en la seva relació amb l'Ajuntament.

Serveis que oferim

- Assistència i suport en la tramitació electrònica
- Gestió de la identitat digital
- Informació i assessorament a la ciutadania sobre el municipi
- Registre de documentació
- Digitalització i fer còpia autèntica
- Tramitació
- Assistència en processos de Participació Ciutadana
- Lliurament notificacions per compareixença
- Gestió d'apoderaments apud acta
- Queixes i suggeriments
- Gestió del Padró Municipal d'Habitants
- Gestió del Registre Municipal d'Entitats i Associacions
- Expedició targetes Deixalleria
- Comunicació i divulgació

Disposem a més del Servei OAC360^º per assistència en la tramitació electrònica, de dilluns a divendres de 8 a 20h. per la ciutadania, empreses, entitats i professionals.

Telèfon: 938649693

c/e: oa360@palauplegamans.cat

Més informació: [Servei d'Assistència OAC360](#)



3. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a la ciutadania en general, empreses i entitats municipals. Aquest servei no té cap cost pels usuaris.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS DE MESURA I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

COMPROMISOS	INDICADOR
1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre l'atenció personalitzada
2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre la competència professional del personal
3. Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat per conèixer l'estat de tramitació de les peticions de l'OAC amb un mínim de 7 sobre 10 punts.	Valoració mitjana sobre la facilitat de l'estat de tramitació
4. Garantir que el 85% de les persones usuàries valorin la facilitat i claredat dels tràmits electrònics amb l'Ajuntament amb un mínim de 7 sobre 10 punts.	Valoració sobre la facilitat de la tramitació electrònica
5. Garantir que el 90% de les valoracions de les persones usuàries sobre l'adequació dels horaris d'atenció presencial a les seves necessitats siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	Valoració sobre els horaris d'atenció presencial
6. Garantir que el 85% de les valoracions realitzades pels usuaris/es sobre l'adequació de l'espai físic siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	Valoració sobre l'espai físic
7. Atendre amb cita prèvia a un mínim del 90% de les persones usuàries en un termini màxim de 5 dies naturals.	Temps d'espera per cita prèvia
8. Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments rebudes en el termini màxim de 15 dies naturals des de la seva formulació.	Temps de resposta a les queixes i suggeriments

En cas d'incompliment de qualsevol dels compromisos es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromisos.

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix un sistema de seguiment (principalment l'enquesta de satisfacció del servei d'atenció ciutadana i altres sistemes interns de valoració). En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.



5. CANALS DE PARTICIPACIÓ I EINES DE RETORN

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania diversos canals de participació on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes:

- ✓ Queixes i suggeriments [Canal de queixes i propostes](#)
El termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions és de 15 dies.

- ✓ Enquesta de satisfacció ciutadana

- ✓ Sistema de valoració de l'atenció presencial rebuda



En cas d'una valoració negativa se sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de necessàries per millorar el servei.

- ✓ Xarxes socials



Facebook [@ajpalauplegamans](#)



Twitter [@palauplegamans](#)



Instagram [ajpalauplegamans](#)

6. LEGISLACIÓ APLICABLE

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

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Ordenança de Transparència i Administració Electrònica



7. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

DRETS

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a 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/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- 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 la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

DEURES

Heu de complir amb el deure de:

- 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 a 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.

8. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 26 de novembre de 2020.

El seu contingut es revisarà i actualitzarà anualment i es publicarà al portal de transparència i altres canals indicats. La persona responsable de la seva revisió serà la cap de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre.