



Pi. Francesc Layret, s/n
08290 Cerdanyola del Vallès
Barcelona
Telèfon 93 580 88 88
Fax 93 580 16 20
www.cerdanyola.cat

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

1. Identificació

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) és la unitat administrativa responsable d'articular la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania.

L'atenció presencial es presta de forma descentralitzada a través de les següents Oficines:

OAC Ajuntament

Adreça: Ptge. Ajuntament s/n, 08290 Cerdanyola del Vallès

Horari de matins: De dilluns a divendres de 08:30 a 14:30 h.

Horari de tardes: Dimarts i dijous de 15:00 a 18:00 h.

OAC Can Serraparera

Adreça: Av. Roma 71, 08290 Cerdanyola del Vallès

Horari de matins: Dilluns i divendres de 08:30 a 14:30 h.

OAC Guiera

Adreça: Av. Guiera 6-8, 08290 Cerdanyola del Vallès

Horari de matins: Dimecres de 08:30 a 14:30 h.

Horari especial:

Períodes vacacionals de Nadal, Setmana Santa i estiu: De 08:30 a 14:00 h.

Dies inhàbils: consultar el web del servei

Canals de contacte:

Atenció telefònica: De dilluns a divendres de 08:00 a 15:00 h.

Atenció telemàtica: oac@cerdanyola.cat i www.cerdanyola.cat: Disponible 24 hores els 365 dies de l'any.

Correu postal: Ptge. Ajuntament, s/n. Cerdanyola del Vallès, 08290

Web del servei: www.cerdanyola.cat/oac

2. Missió i objectius

Missió

L'OAC té com a missió la provisió d'un servei d'acollida i d'atenció personalitzada de proximitat, actuant com a punt d'entrada integral a l'Administració.

Aquesta activitat es desenvolupa garantint l'accés a la informació i la gestió de tràmits sota un marc de qualitat rigorós i sempre d'acord amb el marc normatiu vigent.

Objectius generals

- Proporcionar a la persona interessada informació concreta, útil i àgil mitjançant qualsevol dels canals habilitats.
- Garantir que la ciutadania pugui formalitzar les seves sol·licituds d'una manera fàcil, còmoda i àgil.
- Assegurar una derivació competencial eficaç cap als departaments municipals o altres Administracions públiques.
- Mantenir un flux òptim de públic en els espais físics per garantir el confort i l'eficàcia en l'atenció.

3. Descripció del servei

L'OAC es configura com un servei de caràcter tècnic i polivalent que integra la informació, el registre i la gestió de tràmits mitjançant canals presencials, telefònics i digitals (utilitzant plataformes com EACAT i SIR per a la interoperabilitat administrativa). L'atenció es fonamenta en els valors institucionals de respecte, amabilitat, empatia, assertivitat, confidencialitat, proactivitat i responsabilitat professional.

4. Relació de les línies de Servei que es presten

1. **Atenció Ciutadana - Informació:** Servei d'orientació i consulta sobre tràmits municipals i informació general de la ciutat. Inclou l'acollida inicial i la derivació a les unitats gestores competents. L'atenció s'acompanya de forma transversal en qualsevol altre tràmit realitzat a l'oficina. No hi han requisits documentals previs per a la consulta general.
2. **Registre:** Eina administrativa que permet la presentació formal de sol·licituds per donar inici als expedients municipals. Es pot realitzar de forma presencial, recomanada cita prèvia per garantir l'hora d'atenció, o telemàtica a través del web municipal. Per a la via telemàtica, és indispensable disposar de signatura digital.
3. **Finestreta Única:** Servei de registre de documentació adreçada a altres Administracions públiques. És imprescindible que la persona interessada indiqui l'Administració concreta de destí de la documentació. L'atenció inclou una fase presencial de registre i una tasca interna de tramesa interadministrativa. Es garanteix que la tramesa cap a l'Administració de destí es realitza en un temps màxim d'un dia.

4. **Emissió IDCAT's:** Servei d'emissió presencial de la signatura digital de la Generalitat de Catalunya (idCAT) per facilitar la tramitació telemàtica. L'accés requereix ser major d'edat, presentar el document d'identitat original i vigent, i disposar d'un compte de correu electrònic actiu.
5. **Atenció Telefònica / Centraleta:** Telèfon 93 580 88 88. Punt de comunicació que facilita l'accés als departaments de l'Ajuntament i ofereix informació sobre serveis municipals i informació bàsica de la ciutat. Com a mesura de millora institucional, s'ha previst la implementació pròxima d'una centraleta virtual per optimitzar la gestió del volum de trucades.

5. Marc normatiu i regulació del servei

L'activitat dels serveis d'atenció ciutadana i la validesa d'aquest document s'emmarquen en la següent jerarquia normativa:

Normativa Estatal:

- **Real decret 208/1996, de 9 de febrer:** Regula els serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà.
- **Llei 39/2015, d'1 d'octubre:** Del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- **Legislació sobre protecció de dades:** Reglament (UE) 2016/679 i Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- **Instruccions tècniques de l'INE:** Relatives a la gestió i manteniment del padró municipal d'habitants.

Normativa de la Generalitat de Catalunya:

- **Llei 19/2014, del 29 de desembre:** De transparència, accés a la informació pública i bon govern. D'acord amb l'article 59.2 de la Llei 19/2014, aquesta Carta de Serveis té naturalesa reglamentària i caràcter vinculant per a l'Administració i les persones usuàries. El seu contingut és plenament invocable en via de recurs o reclamació administrativa com a garantia de compliment dels compromisos adquirits.

Normativa Municipal:

- **Reglament orgànic municipal (ROM):** Marc d'autoorganització de l'ens local.

6. Drets de les persones usuàries

En les seves relacions amb l'Administració local, la ciutadania és titular dels següents drets:

- **Llengua oficial:** Dret a ser atès en qualsevol de les llengües oficials reconegudes per la legislació autonòmica catalana

- **Igualtat de tracte:** Dret a una atenció objectiva i no discriminatòria per raó de qualsevol condició personal o social.
- **Assistència i orientació:** Dret a rebre orientació sobre els procediments abans de la seva iniciació i a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics per a la relació amb l'ens.
- **Informació i transparència:** Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en què es tingui la condició d'interessat/da i a rebre informació clara sobre els serveis municipals.
- **Identificació de responsables:** Dret a conèixer la identitat de les autoritats i del personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
- **Eficàcia documental:** Dret a no aportar dades o documents que ja estiguin en mans de qualsevol Administració pública.
- **Reclamació i proposta:** Dret a formular queixes, suggeriments i propostes de millora sobre qualsevol servei municipal.

7. Deures de les persones usuàries

Per garantir l'eficàcia administrativa i el respecte institucional, les persones usuàries han de:

- Observar un tracte respectuós i educat envers el personal de l'Administració i la resta de la ciutadania
- Vetllar per la conservació i el bon ús de les instal·lacions i el mobiliari públic.
- Respectar estrictament els horaris de servei, l'ordre de torn i els sistemes d'organització com la cita prèvia.
- Garantir la veracitat i exactitud de les dades d'identificació i de la documentació aportada.
- Assegurar-se de la lectura i comprensió íntegra dels documents i sol·licituds que se signen.

8. Com es pot sol·licitar el Servei

El servei s'adreça a la ciutadania a títol individual, entitats, empreses i altres Administracions públiques.

Els canals d'accés al servei són:

Presencial: Mitjançant les Oficines de l'OAC Ajuntament, Can Serraparera i Guiera en els horaris establerts.

Atenció telefònica: De dilluns a divendres de 08:00 a 15:00 h.

Atenció telemàtica: oac@cerdanyola.cat i www.cerdanyola.cat: Disponible 24 hores els 365 dies de l'any.

9. Cost per usuari/a

El servei es presta amb caràcter gratuït.

No obstant això, determinats tràmits específics poden estar subjectes al pagament de **taxes o preus públics**, d'acord amb el que disposin les ordenances fiscals vigents en matèria d'expedició de documents administratius, drets d'examen o ús privatiu.

10. Compromisos de qualitat i indicadors de mesura

1. **Cita Prèvia:** Atenció en l'hora concertada.
 - Indicador: % de persones ateses en l'hora de la cita.
 - Mètode de càlcul: Revisió dades gestor de cues.
 - Unitat de Mesura: Persones ateses presencialment.
 - Objectiu de Qualitat: 100%.
 - Llindar de Compliment: 95%.
2. **Atenció Presencial:** Reducció del temps d'espera.
 - Indicador: Temps d'espera a la sala abans de l'atenció.
 - Mètode de càlcul: Revisió dades gestor de cues.
 - Unitat de Mesura: Persones ateses presencialment.
 - Objectiu de Qualitat: 85%.
 - Llindar de Compliment: 85.
3. **Tràmits bàsics:** Atenció de màxim de 15 minuts.
 - Indicador: % d'atencions bàsiques $\leq$ 15 minuts.
 - Mètode de càlcul: Revisió dades gestor de cues.
 - Unitat de Mesura: Persones ateses presencialment per a tràmits bàsics.
 - Objectiu de Qualitat: 100%.
 - Llindar de Compliment: 99%.
4. **Tràmits més complexos:** Atenció de màxim de 30 minuts.
 - Indicador: % d'atencions complexes $\leq$ 30 minuts.
 - Mètode de càlcul: Revisió dades gestor de cues.
 - Unitat de Mesura: Persones ateses presencialment per a tràmits complexos
 - Objectiu de Qualitat: 100%. Llindar de Compliment: 98%.
5. **Bústia OAC:** Resposta a consultes telemàtiques en 1 dia.
 - Indicador: % de respostes enviades en 24 hores.
 - Mètode de càlcul: Revisió bústia OAC.
 - Unitat de Mesura: Correus electrònics rebuts.
 - Objectiu de Qualitat: 100%.
 - Llindar de Compliment: 99%.
6. **Centraleta:** Atenció immediata de trucades.
 - Indicador: % de trucades ateses (sense pèrdua).
 - Mètode de càlcul: Revisió dades de centraleta.

- Unitat de Mesura: Trucades rebudes.
- Objectiu de Qualitat: 100%.
- Llinar de Compliment: 95%.

11. Mesures de compensació i esmena

Davant la detecció de qualsevol desviació en els compromisos fixats, l'Administració activarà les següents mesures:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana té l'obligació de donar explicacions motivades a la persona afectada sobre les causes de l'incompliment i informar-la sobre les **accions correctores** específiques endegades per evitar la recurrència de la incidència. Aquesta comunicació es realitzarà preferentment a través de les vies establertes en la present Carta. L'acceptació d'un incompliment dels estàndards de qualitat té caràcter estrictament administratiu i no genera, de forma automàtica, una reclamació per responsabilitat patrimonial, la qual haurà d'anar per la seva via legal específica si es produeix un dany efectiu, avaluable i individualitzat.

12. Seguiment, avaluació i publicitat de resultats

En virtut del principi de transparència, l'Administració elaborarà anualment una memòria de seguiment detallant el grau d'assoliment de cada indicador de qualitat. Aquests resultats seran objecte de publicitat activa mitjançant la seva inserció al Portal de Transparència i al web institucional i del servei, garantint el coneixement públic del rendiment del servei.

13. Espais de consulta del seguiment de la carta

L'Ajuntament realitza un monitoratge continu de la qualitat dels serveis mitjançant els següents instruments i periodicitats:

- **Gestor de cues:** Seguiment **trimestral** de les dades registrades per avaluar el compliment d'horaris de cita prèvia, temps d'espera i durada de les atencions.
- **Bústia de l'OAC:** Revisió **diària** de la gestió i dels terminis de resposta a les consultes ciutadanes digitals.
- **Programa de registre:** Avaluació **diària** de la derivació immediata de les instàncies telemàtiques i de la tramesa interadministrativa.
- **Centraleta telefònica:** Seguiment **semestral** del volum de trucades i monitoratge de la ràtio de pèrdua per garantir l'atenció immediata.
- **Enquestes de satisfacció:** **Mensual** per a les atencions presencials i de registre, valorant la qualitat de l'atenció i el temps de duració; **Diària** via correu electrònic un cop finalitzada l'atenció a la Bústia OAC; i **Semestral** mitjançant trucada de retorn per a l'atenció telefònica.

Els resultats seran objecte de publicitat activa mitjançant la seva inserció al Portal de Transparència i al web institucional i del servei, garantint el retiment de comptes i el coneixement públic del rendiment del servei.

14. Vigència i procediment d'actualització

Aquesta Carta de Serveis mantindrà la seva vigència de forma indefinida fins a la seva formal modificació o substitució.

Es preveu una revisió ordinària cada dos anys per avaluar la seva adequació i cada cinc anys per a la seva actualització integral .

Així mateix, s'activarà una revisió extraordinària quan es produeixin canvis normatius significatius, transformacions organitzatives, evolucions tecnològiques o la introducció de nous serveis que permetin satisfer millor les expectatives de la ciutadania.