

# Carta de Serveis

# ATENCIÓ

# CIUTADANA

**Març 2011**  
Secció Atenció Ciutadana  
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

## Carta de Serveis ATENCIÓ CIUTADANA

### INTRODUCCIÓ

Els esforços municipals han d'orientar-se a fer més àgil i transparent la relació de l'ajuntament amb la ciutadania. Darrere d'aquests esforços hi ha el convenciment que és en els moments de relació i prestació de serveis que es fa realitat el compromís del govern local amb la ciutat i les persones que hi viuen.

La carta de serveis recull, de manera clara i concisa, el conjunt de drets i deures, els serveis que prestem i els nostres compromisos de qualitat.

La carta de serveis és

**un compromís d'atenció ciutadana:** amb aquesta carta, l'ajuntament vol situar als ciutadans i ciutadanes en el cor de la millora contínua dels serveis municipals. En aquesta direcció, l'ajuntament promourà totes aquelles iniciatives i mesures necessàries que facilitin el respecte dels drets i deures i garanteixin l'acompliment dels compromisos continguts en aquesta carta.

**un instrument per a la ciutadania:** la carta és una eina perquè els ciutadans i ciutadanes puguin conèixer i exercir els seus drets en relació amb l'atenció ciutadana i perquè sàpiguen en tot moment quins recursos els assisteixen, quins drets els obliguen i quins compromisos s'han assumit des del servei.

L'assoliment ple d'aquests compromisos implica vetllar pel correcte funcionament de l'atenció ciutadana, l'adequació i ús eficaç dels recursos i l'esperit de millora contínua. És per aquesta raó que la carta incorpora paral·lelament un seguit d'estratègies orientades a garantir el màxim grau d'acompliment del seu contingut i un pla d'avaluació que impulsi i doti de la transparència necessària a la carta de serveis.

## QUI SOM ?

Som un equip de professionals que treballem per atendre, informar i prestar serveis als ciutadans i ciutadanes en relació amb l'ajuntament i la ciutat. Ens orientem a la satisfacció de les necessitats ciutadanes, oferint un tracte personalitzat, comprensiu i amable.

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i el Telèfon d'Informació Ciutadana (010) oferim tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de manera integrada bona part de les gestions de l'Ajuntament. L'OAC té funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a òrgans de l'Administració General de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya o a les entitats de dret públic vinculades o dependents d'aquests.

---

## ON SOM ?

### A l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

**Adreça:** Ptge. Ajuntament, s/n

**Telèfon:** 93 580 88 88

**Fax:** 93 691 42 56

**Adreça electrònica:** [oac@cerdanyola.cat](mailto:oac@cerdanyola.cat)

- Horari habitual (de setembre a juny):

De dilluns a divendres, de 8.30 a 19.00 h

Dissabtes, de 9.00 a 13.00 h

- Horari en períodes de vacances (juliol, agost, Setmana Santa i Nadal)

De dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h

Dissabtes, tancat

### Al Telèfon d'Atenció Ciutadana

Trucant al telèfon 010 des de qualsevol lloc de la ciutat.

Horari de dilluns a divendres de 9 a 15h

### Al web municipal

[www.cerdanyola.cat/oac](http://www.cerdanyola.cat/oac)

Tots els dies de l'any, les 24 hores del dia.

---

## DRETS I DEURES EN RELACIÓ AMB L'ATENCIÓ CIUTADANA

### DRETS

1. DRET a ser atès dins l'horari d'atenció i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.
2. DRET a obtenir informacions clares, certes i completes.
3. DRET a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament.
4. DRET a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats de tots els tràmits municipals, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
5. DRET a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.
6. DRET a obtenir còpia segellada de les sol·licituds que es presentin i justificants dels pagaments que faci efectius.
7. DRET a no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
8. DRET a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà tingui un interès legítim.
9. DRET a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals o a la ciutat, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
10. DRET a ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei d'atenció ciutadana.

### DEURES

1. DEURE de fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis d'atenció ciutadana
2. DEURE de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
3. DEURE de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
4. DEURE de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
5. DEURE d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
6. DEURE de respectar l'ordre i els criteris d'atenció ciutadana.
7. DEURE de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
8. DEURE de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
9. DEURE de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
10. DEURE de respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

## ELS NOSTRES SERVEIS

- Informem sobre la ciutat i l'activitat municipal
- Informem sobre els tràmits i gestions
- Facilem la presentació de documents a l'Ajuntament
- Facilem la presentació de documents adreçats a altres administracions i organismes públics
- Facilem els impresos i publicacions municipals
- Gestionem les propostes, suggeriments i queixes amb l'objectiu de millorar el servei

## ELS NOSTRES COMPROMISOS

1. Garantir un tracte amable i confidencial per part de tot el personal d'atenció ciutadana.
  2. Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a [oad@cerdanyola.cat](mailto:oad@cerdanyola.cat) en un termini de 5 dies hàbils.
  3. Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 10 minuts en el 90% dels casos.
  4. Lliurar de forma immediata els volants individuals d'empadronament sol·licitats presencialment pel titular de les dades.
  5. Atendre i derivar, si s'escau, les queixes, suggeriments i propostes adreçades mitjançant el web municipal o el correu electrònic de l'OAC en el termini màxim de 5 dies hàbils.
  6. Oferir un horari de servei que garanteixi un total de més de 2.300 hores anuals d'atenció presencial.
  7. Mantenir un temps d'espera del telèfon d'atenció ciutadana (010) per sota dels 30 segons.
  8. Enviar al domicili els impresos o la documentació de les sol·licituds realitzades al telèfon d'atenció ciutadana (010) en un màxim de 4 dies hàbils.
  9. Facilitar resposta a totes les consultes d'informació municipal realitzades al telèfon d'atenció ciutadana (010) que no es puguin respondre immediatament en un termini màxim de 48 hores.
  10. Publicar anualment en el web municipal els resultats sobre el grau d'acompliment dels compromisos adquirits.
-

## AJUDEU-NOS A MILLORAR – CANALS DE COMUNICACIÓ D'ATENCIÓ CIUTADANA

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

**Presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana** (Ptge. Ajuntament, s/n)

**Per telèfon** al 010 o al 93 580 88 88

**Per fax** al 93 691 42 56

**Per correu electrònic** a [oac@cerdanyola.cat](mailto:oac@cerdanyola.cat)

**Per mitjà del web municipal** [www.cerdanyola.cat/oac](http://www.cerdanyola.cat/oac)

---