



CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA (OAC)

1.- *Continguts:*

Nom del servei	OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
Descripció	<p>L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) ofereix tota la informació disponible sobre l'administració local i sobre el municipi, així com la possibilitat de tramitar bona part de les gestions amb l'Ajuntament d'una forma àgil i acurada.</p> <p>Aquest servei pretén atendre les necessitats de la població en les seves relacions amb l'Ajuntament, des d'una òptica integral, centrada en les persones i amb visió de proximitat, fomentant alhora l'ús de les TIC.</p> <p>És la principal via de comunicació entre els veïns i l'Ajuntament.</p> <p>És el front-office de l'administració municipal i està format per un equip de persones polivalents formades específicament en l'atenció al públic i capacitades per a resoldre les diferents problemàtiques relacionades amb l'Administració municipal per tal d'apropar l'administració a la població.</p> <p>La seva missió ha de ser simplificar i facilitar l'accés de la ciutadania i les empreses a la informació i tramitació dels serveis que ofereix i gestiona l'Ajuntament; evitant interlocutors, temps i desplaçaments; sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en la gestió a les persones.</p>
Línies de servei	<p>1. Informació i orientació a la ciutadania</p> <ul style="list-style-type: none">- Municipal i d'equipaments locals- General de tràmits i serveis de l'Ajuntament <p>2. Registre</p> <ul style="list-style-type: none">- Registre general d'entrada de l'Ajuntament- Finestreta única (en la presentació d'escrits adreçats a altres administracions)- Digitalització i autenticació de la documentació- Distribució de la documentació electrònica als diversos departaments de l'Ajuntament.- Tramitació i control del registre de sortida en paper de l'Ajuntament. <p>3. Tramitació</p> <ul style="list-style-type: none">- Lliurament de formularis.- Suport en l'inici dels tràmits i presentació de documents



	<ul style="list-style-type: none">- Informació de l'estat de les sol·licituds, expedients i procediments tramitats a l'Ajuntament. <p>4. Queixes, incidències, suggeriments i propostes</p> <ul style="list-style-type: none">- Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades per la ciutadania.- Detectar necessitats ciutadanes i transmetre-les als responsables per tal de millorar els serveis generals de l'Ajuntament. <p>5. TIC</p> <ul style="list-style-type: none">- Suport i assessorament en la tramitació en línia- Emissió de certificat digital id-cat.- Ajuda en la descàrrega de notificacions electròniques de l'Ajuntament. <p>6. Padró d'Habitants</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestions del Padró municipal d'habitants- Consultes i reclamacions al Cens d'Habitants i Cens Electoral <p>7. Altres</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestió dels correus electrònics que la ciutadania fa arribar als comptes corporatius ajuntament@alella.cat i ajuntament.oac@alella.cat- Entrega de documentació de l'Ajuntament al ciutadà- Entrega de bosses compostables, compostadors, plaques de gual, etc.- Venda T-10 social
Persones destinatàries	<p>Totes les persones que es dirigeixen a l'Ajuntament d'Alella per demanar informació sobre el poble o gestionar qualsevol tràmit municipal, així com totes les persones físiques que han de presentar sol·licituds o documents davant d'altres administracions a través del registre de Finestreta Única.</p>
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencial Oficina d'Atenció a la Ciutadania Pl. Ajuntament, 1 08328 Alella <i>Horari: de dilluns a divendres de 8:30 a 14 h. i dijous de 16:15 a 19:00</i> <i>(De l'1 de juny al 30 de setembre, Festes de Nadal i Festes de Setmana Santa: dijous tarda tancat)</i></p> <p>Telefònic 93 555 23 39 (en el mateix horari d'atenció al públic)</p>



	Virtual www.alella.cat/tramits Correu electrònic ajuntament.oac@alella.cat
Cost per a l'usuari	Els serveis de l'OAC són gratuïts per a la ciutadania. Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant l'Ajuntament comporta una taxa d'acord amb les ordenances fiscals.
Equip tècnic	Cap de l'OAC – Anna Bruy i Conill Personal de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania
Unitat responsable	Gerència Municipal
Regidoria responsable	Regidoria de Serveis Interns
Drets i deures	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o que hagi elaborat una altra administració, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.- Dret a actuar a través de representant, aportant l'oportuna acreditació.



	<p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.- 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.
Compromisos de qualitat	<ol style="list-style-type: none">1. Capacitar al personal de l'OAC amb una sessió mínima anual sobre actualització dels tràmits, procediments i sistemes tecnològics.2. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda i que la informació facilitada els sigui entenedora.3. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'agilitat de la tramitació presencial.4. Augmentar els tràmits en línia per facilitar l'accés a la ciutadania, amb informació actualitzada, formularis disponibles i inici telemàtic.5. Diligenciar la documentació presentada al registre general d'entrada per tal que estigui a disposició del departament tramitador com a màxim el dia següent hàbil a la seva presentació.6. Anar incorporant en els tràmits la consulta de dades interoperables per tal que la ciutadania no hagi de presentar documents que ja obren en poder de les Administracions Públiques.
Suggeriments, agraïments i queixes	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p>Sistema d'enquestes de satisfacció ciutadana.</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes</p> <p>www.alella.cat/tramits - alella.oac@alella.cat</p>



Vigència i revisió de la carta	<p>La 1a. edició d'aquesta Carta de Serveis va ser aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 29 de desembre de 2017, i aprovada la seva modificació per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 23 de gener de 2020, i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</p> <p>2a. edició.</p>
---------------------------------------	---

2.- Sistema de seguiment de la Carta:

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

2.1.- Indicadors associats als compromisos de qualitat:

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Capacitar al personal de l'OAC amb una sessió mínima anual sobre actualització dels tràmits, procediments i sistemes tecnològics.	Formació (C.1.)
2. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda, i que la informació facilitada els sigui entenedora.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda (C.2)
3. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'agilitat de la tramitació presencial.	Puntuació mitjana sobre l'agilitat de la tramitació presencial (C.3)
4. Augmentar els tràmits en línia per facilitar l'accés a la ciutadania, amb informació actualitzada, formularis disponibles i inici telemàtic.	Nombre de tràmits incorporats a la plataforma del catàleg de tràmits (C.4)
5. Diligenciar la documentació presentada al registre general d'entrada per tal que estigui a disposició del departament tramitador com a màxim el dia següent hàbil a la seva presentació.	Temps en diligenciar la documentació entrada al registre general (C.5)



6. Anar incorporant en els tràmits la consulta de dades interoperables per tal que la ciutadania no hagi de presentar documents que ja obren en poder de les Administracions Públiques.	Increment de dades i documents consultables a través de Via Oberta (C.6)
---	--

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

2.2.- Fitxes dels indicadors seleccionats:

C.1.- Formació en actualització dels tràmits	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre de sessions d'actualització sobre tràmits, procediments i sistemes tecnològics, que el personal de l'OAC rep dels diferents departaments municipals a l'any.
Font	Registre intern
Fórmula de càlcul	Nombre de sessions d'actualització realitzades
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Anna Bruy
Persona responsable del seguiment	Anna Bruy
Valor esperat	=>1
Valor real	> 1/any (any 2018 i 2019)
Mesures correctores	En cas d'incompliment, es publicarà un nou calendari amb la previsió de les sessions sobre actualització de tràmits que han de fer els departaments municipals al personal de l'OAC per tal d'assolir el compromís adquirit.



C.2.- Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda

Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda. S'entén que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut i que la informació facilitada els ha estat endenedora.
Font	Enquesta de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació grau de satisfacció atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Anna Bruy
Persona responsable del seguiment	Anna Bruy
Valor esperat	7
Valor real	9 (any 2018 i 2019)
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (punes de feina, vacances del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida.

C.3.- Puntuació mitjana sobre l'agilitat de la tramitació presencial

Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'agilitat de la tramitació presencial.
Font	Enquesta de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació agilitat de la tramitació presencial}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Anna Bruy
Persona responsable del seguiment	Anna Bruy
Valor esperat	7
Valor real	8,8 (any 2018 i 2019)
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat. Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida.



C.4.- Nombre de tràmits incorporats a la plataforma del catàleg de tràmits

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de tràmits que s'han afegit durant l'any a la nova plataforma del catàleg de tràmits per tal que estiguin disponibles de forma online.
Font	Seu electrònica
Fórmula de càlcul	Nombre de tràmits final d'any - Nombre de tràmits inici any
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Anna Bruy
Persona responsable del seguiment	Anna Bruy
Valor esperat	> 20 tràmits
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment s'analitzarà de forma més acurada els seus motius i es proposaran les mesures correctores corresponents.

C.5.- Temps en diligenciar la documentació entrada al registre general

Descripció	Aquest indicador mesura la mitjana dels dies transcorreguts entre la data d'entrada de la documentació al registre general de l'Ajuntament i la data que mitjançant la diligència es posa a disposició del departament tramitador sense tenir en compte els
Font	Plataforma registre d'entrada i gestor d'expedients
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data entrada} - \text{data diligència} - \text{dies inhabils entre dates})}{N \text{ registres}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Anna Bruy
Persona responsable del seguiment	Anna Bruy
Valor esperat	<=1
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzarà de forma més precisa el registre d'entrada mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat. Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida.



C.6.- Increment de dades i documents consultables a través de Via Oberta	
Descripció	Aquest indicador mesura l'increment de dades i documents que l'Ajuntament pot consultar d'altres administracions públiques a través del sistema "Via Oberta".
Font	EACAT - Via Oberta
Fórmula de càlcul	Nombre inicial - Nombre final (de dades i documents consultables)
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Anna Bruy
Persona responsable del seguiment	Anna Bruy
Valor esperat	> 1
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzarà de forma més precisa les causes.