

Carta de servei

Servei d'Atenció a la Ciutadania



Definició
del servei

L'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC) és el servei municipal que facilita la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament.

A l'OIAC informem, orientem i ajudem a fer tràmits municipals, registrem documentació i donem suport en la realització de gestions tant presencials com electròniques.

El servei s'organitza en **dos nivells d'atenció**:

- **Atenció de primer nivell**, que dona resposta immediata als tràmits i consultes més habituals, com ara informació general, registre de documents, certificats senzills o orientació sobre tràmits.
- **Atenció de segon nivell**, destinada als tràmits que requereixen més temps, comprovacions o una gestió més especialitzada, com ara empadronaments, assistència en tràmits electrònics o l'obtenció de certificats digitals.

Aquesta organització permet oferir una atenció més àgil i adequada a cada necessitat, evitant esperes innecessàries i garantint un millor seguiment dels tràmits.

La ciutadania pot escollir el canal d'atenció que li sigui més convenient: presencialment, per telèfon o a través dels mitjans electrònics disponibles les 24 hores del dia.

L'OIAC treballa amb criteris de qualitat, proximitat i millora contínua, coordinant-se amb la resta de serveis municipals per garantir una atenció eficient i correcta.



Organització del servei

Nom del Servei	Oficina d'Informació i Atenció a la ciutadania
Adscripció a l'organigrama	Àrea d'Atenció a la Ciutadania i Tecnologies de la Informació Clica aquí per obtenir més informació de l'organització municipal
Responsable del Servei	Responsable d'Informació i Atenció a la Ciutadania Contacte: oiac@guixols.cat
Adreça	Consultar a : https://ciutadania.guixols.cat/servei/Oficina-d-Atencio-Ciudadana_105
Horari	Dies hàbils, de 9:00 a 14:00 Es pot consultar aquí el calendari de dies inhàbils i festius, o al peu de pàgina de la seu electrònica.
Telèfons	Centraleta Ajuntament : 972 32 70 00 Canal WhatsApp: 629 388 946
Adreces electròniques	Web municipal: www.guixols.cat Seu electrònica: https://ciutadania.guixols.cat Correu electrònic: oiac@guixols.cat



La prestació dels serveis

1. Atenció de primer nivell o atenció directa

L'atenció de primer nivell és el primer contacte de la ciutadania amb l'Ajuntament i dona resposta **immediata** als tràmits i consultes més habituals.

Aquesta atenció es presta principalment de manera **presencial o telefònica**, dins dels horaris d'obertura del servei, i permet resoldre gestions senzilles sense necessitat de derivació a altres serveis.

Els tràmits i serveis inclosos :

- ☒ Informació general i orientació sobre serveis municipals, tràmits administratius, activitats i informació de la ciutat.
- ☒ Atenció telefònica i derivació a altres serveis municipals quan cal.
- ☒ Atenció del correu electrònic del servei.
- ☒ Concertació de cites prèvies amb els diferents serveis municipals.
- ☒ Registre administratiu de documentació.
- ☒ Recepció de queixes, suggeriments, propostes i incidències.
- ☒ Informació sobre l'estat de tramitació de les sol·licituds presentades.
- ☒ Lliurament de notificacions i suport en la recollida de notificacions electròniques.
- ☒ Expedició de volants i certificats d'empadronament.
- ☒ Tramitació de gestions urgents.
- ☒ Orientació i suport bàsic en tràmits amb altres administracions públiques.

2. Atenció de segon nivell o atenció directa

L'atenció de segon nivell està destinada als tràmits que, per la seva complexitat, requereixen **més temps d'atenció, comprovacions prèvies o una gestió administrativa més especialitzada**.

Aquest nivell d'atenció es presta de forma presencial, **prioritàriament amb cita prèvia**, i inclou dos àmbits diferenciats: l'assistència en matèria de registre i la tramitació administrativa.

2.1 Assistència en matèria de registre i tràmits electrònics :

Aquest servei ofereix suport a les persones que necessiten ajuda per relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o amb altres administracions públiques.

Inclou, els serveis següents:

- Assistència i acompanyament en l'ús dels mitjans electrònics.
- Registre d'entrada de documentació a l'Ajuntament.
- Gestió de registres d'altres administracions (EACAT, SIR).
- Digitalització de documents i emissió de còpies autèntiques.
- Distribució i seguiment del registre d'entrada als diferents departaments municipals.
- Suport en el pagament telemàtic de taxes i impostos.
- Acompanyament en la realització de tràmits electrònics amb l'Ajuntament i altres administracions públiques.

2.2. Servei de tramitació administrativa:

Aquest àmbit inclou la gestió completa dels tràmits municipals dels quals l'OIAC té delegada la competència, així com el seguiment dels expedients corresponents.

Els serveis són:

- Obertura i gestió d'expedients administratius, inclosos els requeriments de documentació.
- Tramitació íntegra dels empadronaments i dels expedients que se'n deriven.
- Comunicació de canvis de domicili, adreces o denominacions de carrer a organismes oficials.
- Emissió, revocació i activació de certificats digitals idCAT.
- Expedició de certificats municipals (padró, tributaris, béns, entre d'altres).
- Seguiment i comunicació de les respostes dels departaments municipals a les queixes, propostes i suggeriments.
- Gestió de les finestretes úniques amb altres administracions públiques.
- Generació d'estadístiques per peticions de dades públiques.

Persones destinatàries

Ciutadania en general

Mecanismes de sol·licitud i requisits d'accés

Consultar en funció del tràmit a realitzar

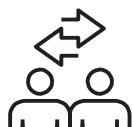


Compromisos de qualitat

Compromís	Indicador	Fita anual
1. Garantir una espera raonable en l'atenció presencial a l'OIAC ¹	Temps mitjà d'espera en atencions presencials	Inferior a 7 minuts
	Temps màxim d'espera en atencions presencials	Inferior a 15 minuts
2. Garantir resposta a les queixes, suggeriments i propostes presentades per la ciutadania ²	Temps mig de resposta	Inferior a 15 dies de mitjana
	Percentatge de queixes, suggeriments i propostes contestades	Igual o superior al 95 %
3. Seguiment del número de queixes anuals dirigides al nostre servei	Percentatge de queixes sobre el total d'atencions realitzades	
4. Resoldre el màxim nombre de gestions en el primer contacte amb la ciutadania	Percentatge de tràmits resolts en primera atenció sense derivació ni cita posterior	Igual o superior al 60%
5. Assegurar la correcta tramitació de les sol·licituds des del primer moment	Percentatge de sol·licituds que no requereixen esmena o retorn per error	Igual o superior al 95%
6. Assegurar una atenció multicanal efectiva (telèfon i canals electrònics)	Percentatge de consultes no presencials ateses dins del termini establert	Igual o superior al 90 % en un màxim de 48-72 hores

¹ llevat de situacions excepcionals que seran degudament informades

² El termini de resposta depèn de l'àrea municipal competent.



Drets i deures dels usuaris

1. Drets de la ciutadania

Com a persona usuària del Servei d'Atenció a la Ciutadania, teniu dret a:

- Ser atès o atesa per personal municipal amb un nivell adequat de professionalitat i competència.
- Ser tractat o tractada amb respecte, correcció i diligència, i rebre una informació clara, entenedora i completa.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions.
- Presentar queixes, suggeriments o propostes de millora sobre els serveis municipals a través de qualsevol dels canals disponibles (presencial, telefònic o electrònic).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals facilitades, d'acord amb la normativa de protecció de dades i amb ple respecte a la vostra intimitat.
- No haver d'aportar documents que ja es trobin en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions públiques, d'acord amb la normativa vigent.
- Accedir als serveis municipals en condicions d'igualtat i sense cap mena de discriminació.
- Rebre informació i orientació sobre els procediments i les actuacions a seguir en els tràmits que us afectin.

2. Deures de la ciutadania

Com a persona usuària del servei, també teniu el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i dels serveis municipals.
- Respectar els horaris del servei, així com els terminis fixats per a cites, convocatòries o requeriments.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció establert.
- Facilitar dades veraces i comunicar qualsevol modificació de les dades personals que pugui afectar la prestació d'un servei o la tramitació d'un procediment.
- Llegir atentament i assegurar-se de comprendre la documentació que se signa.



Presentació de suggeriments, propostes i queixes

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania diversos canals per formular consultes, queixes, propostes o suggeriments sobre els serveis o l'activitat municipal.

Aquestes comunicacions es poden presentar:

- A través de la **seu electrònica municipal**: <https://ciutadania.guixols.cat>
- **Presencialment** a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC)
- **Per telèfon**, trucant al 972 32 70 00
- **Per correu electrònic**, a l'adreça oiac@guixols.cat

Les campanyes de participació ciutadana i els processos participatius municipals es difonen a través de les xarxes socials municipals, l'emissora municipal i el portal de participació ciutadana:

<https://guixols-decidim.ddgi.cat>



Recomanacions per obtenir un bon servei

Contacteu abans de venir

- Trucant al 972 32 70 00
- Per **WhatsApp** al 629 38 89 46
- O enviant un correu electrònic a oiac@guixols.cat

Molts tràmits es poden resoldre **sense necessitat de desplaçar-se**. Si cal una atenció presencial, us donarem **cita prèvia** i us orientarem sobre la documentació necessària.

Consultes al web: Podeu consultar informació sobre tràmits i serveis a la **seu electrònica municipal**: <https://ciutadania.guixols.cat>.

La seu està disponible **24 hores al dia, 7 dies a la setmana**, estalviant desplaçaments i esperes.

Eviteu les hores punta:

Si podeu, eviteu venir a primera hora (9:00) o a última hora, quan la demanda és més alta.

Faciliteu les dades necessàries:

Per obtenir una millor informació i un servei personalitzat, **faciliteu la màxima informació possible** als informadors/res.



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment

S'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaran millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixin.
En tots els casos, s'explicaran els motius que provocar els fets o les circumstàncies que s'expressen a la reclamació o queixa, i les mesures que es puguin prendre per solucionar o millorar la situació.

Es farà difusió d'aquestes mesures de correcció implantades.



Seguiment i avaluació

S'efectuarà un seguiment i avaluació del compliment dels compromisos de qualitat, com a mínim amb caràcter anual.

L'avaluació d'aquests compromisos es podrà consultar al web municipal ciutadania.guixols.cat.

En cas d'incompliment, es duran a terme mesures correctores que també es publicaran per a la seva consulta i seguiment.



Règim econòmic

Els serveis d'informació, consulta i atenció a la ciutadania que us prestem són gratuïts, llevat que la tramitació del procediment concret estigui subjecte al pagament d'una taxa o preu públic.