

## CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

<b>Nom del servei</b>	Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
<b>Marc estratègic del servei</b>	<p>Atendre i acompanyar la ciutadania en les seves consultes i tràmits</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar sobre tràmits municipals</li> <li>- Informar de temes, campanyes i projectes de ciutat</li> <li>- Assessorar en la tramitació</li> </ul>
<b>Breu descripció del Servei</b>	L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és el servei de referència per qualsevol tipus de consulta o tràmit que la ciutadania vulgui fer.
<b>Web del servei</b>	<a href="#">Oficina d'Atenció a la Ciutadania - Ajuntament de Vic</a>
<b>Legislació aplicable</b>	39/2015
<b>Relació de les línies de servei que es presten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informació a la ciutadania</li> <li>• Tramitació</li> <li>• Registre d'entrada i sortida</li> <li>• ER_idCAT</li> <li>• Assistència en la tramitació electrònica</li> <li>• Padró</li> <li>• Suport a la tramitació electrònica</li> </ul>
<b>Àrea i unitat responsable</b>	<p>Àrea de transformació digital i govern obert</p> <p>Oficina d'atenció a la ciutadania</p>
<b>Equip tècnic</b>	<p>1 Cap del Servei d'Atenció Ciutadana</p> <p>1 Cap de la unitat administrativa</p> <p>13 agents d'OAC</p> <p>2 conserges</p>
<b>Altres unitats implicades</b>	Amb totes



<b>Canals de prestació, adreces i horaris</b>	<p><b>Presencial:</b></p> <p><u>Oficina d'Atenció Ciutadana de la Plaça Major</u></p> <p>C. Ciutat, 1</p> <p>De les 9.00 h a les 14.00 h</p> <p><u>Oficina d'Atenció Ciutadana de la biblioteca</u></p> <p>Pg. Generalitat, 1</p> <p>Matins: de les 9.00 h a les 14.00 h</p> <p>Tardes: de dilluns a dijous de les 16.00 h a les 18.00 h</p> <p>Durant el mes d'agost l'OAC de la biblioteca estarà tancada.</p> <p><b>Telefònic:</b></p> <p>Al 938 862 100, o bé per l'acompanyament en la tramitació electrònica al 935 954 804 (OAC 360º)</p> <p><b>Telemàtic:</b></p> <p>Al correu <a href="mailto:atenciociadana@vic.cat">atenciociadana@vic.cat</a></p>
<b>Persones destinatàries</b>	Tota la ciutadania
<b>Com s'ha de sol·licitar el Servei</b>	<p>Es recomana demanar hora a:</p> <p><a href="https://demaneuhora.vic.cat/">https://demaneuhora.vic.cat/</a></p> <p>Es fan atencions d'urgència, com poden ser:</p> <p>Tenir hora en una altra administració per fer un tràmit.</p> <p>Acreditar que hi ha una data límit de presentació.</p> <p>Hi ha tràmits que no necessiten d'hora com pot ser:</p> <p>La inscripció a la Festa Primavera</p> <p>I altres situacions que es valoraran</p>
<b>Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)</b>	<p>La informació i accés al servei és gratuït però alguns tràmits estan subjectes a taxes.</p> <p><a href="#">Normativa (vic.cat)</a></p>

<p><b>Cost del Servei</b></p>	<p>El cost de les retribucions totals de l'any 2023:</p> <p>El total de les retribucions és de 587.255,26 €</p> <p>El total de la seguretat social és de 166.048,55 €</p> <p>El cost total és de 753.303,81 €</p> <p>La despesa anual pel servei d'OAC 360º és de 63.723,22 €</p>
<p><b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b></p>	<p>Podeu fer arribar les aportacions per qualsevol dels canals del Servei.</p> <p>Enquesta de satisfacció del Servei.</p> <p>Anualment es farà un informe de seguiment de la Carta de serveis</p>
<p><b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b></p>	<p><b>Presencial:</b></p> <p>A qualsevol de les oficines d'atenció a la ciutadania de la:</p> <p>plaça al carrer Ciutat, 1</p> <p>biblioteca al passeig Generalitat, 1</p> <p><b>En línia:</b></p> <p><a href="#">Sol·licitud general - Informació del tràmit (vic.cat)</a></p> <p><b>Per telèfon:</b></p> <p>938 862 100</p> <p><b>Per correu electrònic:</b></p> <p><a href="mailto:atenciociudadana@vic.cat">atenciociudadana@vic.cat</a></p>
<p><b>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</b></p>	<p>10 dies hàbils</p>
<p><b>Drets i deures de les persones usuàries</b></p>	<p><b>Drets:</b></p> <p>A ser atesos amb respecte i professionalitat</p> <p>A ser atesos en català, o qualsevol de les llengües oficials.</p> <p>A poder-se comunicar des d'un punt d'accés electrònic.</p> <p>A poder escollir en tot moment el mitjà per comunicar-se.</p> <p>A ser assistit en l'ús de mitjans electrònics.</p> <p>A poder accedir a la informació pública, arxius i registres.</p>



	<p>Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</p> <p>A conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds.</p> <p>A presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció (presencial, telefònic, en línia o per correu electrònic).</p> <p>A 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.</p> <p>A tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat</p> <p><b>Deures:</b></p> <p>A fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</p> <p>A respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</p> <p>A respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</p> <p>A respectar l'ordre d'atenció.</p> <p>A donar 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.</p> <p>A fer efectives les taxes o preus públics que es preveuen a la normativa</p>
<p><b>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda i la professionalitat del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>2. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>3. Garantir que les persones usuàries del servei de suport digital valorin l'acompanyament rebut amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>4. Garantir que almenys el 90% de les persones que han demanat hora siguin ateses en un termini màxim de 10 minuts un cop arriben a l'OAC.</li></ol>



	<b>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</b> En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
<b>Formes de consulta del seguiment de la carta</b>	Portal de transparència i al web municipal.
<b>Periodicitat de difusió de la carta</b>	Anual
<b>Data d'entrada en vigor de la carta</b>	La data d'aprovació de la carta per decret d'alcaldia és el 12 de desembre de 2024
<b>Data de revisió/actualització</b>	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.