

CARTA DE SERVEIS

OFICINA ATENCIÓ CIUTADANA
CAMBRILS



AJUNTAMENT DE CAMBRILS



Presentació

L'Ajuntament de Cambrils, dins del marc de la millora contínua i del compromís amb la ciutadania us presenta la primera Carta de Serveis, la de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Aquest document representa l'establiment dels serveis públics que prestem a la ciutadania i els estàndards de qualitat que ens comprometem a donar. Per tant, no és només un document explicatiu dels serveis que s'ofereixen sinó que pretenem anar més enllà i adquirir uns compromisos reals, concrets i mesurables.

A més a més, volem que sigui un document viu, que s'ajusti a la realitat canviant de l'organització, i per això la revisarem amb una periodicitat bianual per tal que la informació que hi trobeu sigui realment la que podeu esperar d'aquest Servei.

Que la primera Carta de Serveis de la nostra organització sigui la de l'Oficina d'Atenció Ciutadana no és casualitat, sinó que és la demostració palpable de quina és la nostra prioritat, el servei a la ciutadania.

Volem oferir-vos, tal com figura en la nostra missió, uns serveis propers, sostenibles i eficients que millorin la qualitat de vida de la ciutadania.

Sabem que complir amb els compromisos que assumim no és una tasca fàcil però estic convençut que, amb la professionalitat de les persones de la nostra organització i la col·laboració ciutadana, ho aconseguirem.

**Robert Benaiges,
alcalde de Cambrils**



L'OAC va néixer amb la vocació de ser una oficina al servei de la ciutadania, per facilitar-li les seves relacions amb l'administració.

L'esperit de servei, el compromís de tots els membres amb la feina i la recerca de la millora contínua són els principis estratègics d'aquesta oficina que té com a missió satisfer les necessitats de la ciutadania en el seu tracte amb l'ajuntament.

Som un equip de més de 15 persones que treballem cada dia amb la visió de fer de la nostra una administració més accessible, més entenedora i sobretot més eficient, que pugui satisfer les expectatives dels ciutadans i ciutadanes.

Catàleg de serveis **GESTIONEM AL MOMENT**

LA CIUTAT

Informació cadastral
 Impressió del plànol d'emplaçament d'una finca
 Recollida d'andròmines a les urbanitzacions
 Subscripció als e-butlletins municipals
 Registre general d'entrada
 Us donem cita per: la recollida d'andròmines al nucli urbà

SERVEIS A LES PERSONES

Canvi de domicili fiscal del vostre vehicle i del permís de conducció
 Actualització del domicili a l'AEAT i a la Policia Nacional (via AOC)
 Lliurament del certificat digital idCAT
 Compulses de documents per tràmits administratius
 Comprovació de dades per la fe de vida per pensions a l'estranger
 Consulta de dades del cens electoral (previ a processos electorals)
 Lliurament de la Targeta Resident
 Padró d'Habitants: Alta i canvi de domicili
 Renovació i confirmació
 Modificació de dades personals
 Justificants d'empadronament i de convivència

Us donem cita per: DNle
 Borsa de Treball
 Borsa d'Habitatge
 Servei d'Assessorament Laboral
 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
 Servei d'Orientació Educatiu i Professional
 Defensor de la ciutadania

DESENVOLUPAMENT PERSONAL

Inscripcions a cursos i activitats culturals, a colònies d'estiu
 Inscripcions a cursos de formació professionalitzadora

EMPRESSES I ASSOCIACIONS

Subscripció al "Cambrils Emprèn en digital"
 Acceptació d'ofertes de feina per a la Borsa de Treball

Us donem cita per: Cambrils Emprèn
 Servei d'Assessorament a les Entitats

TRIBUTS

Recollim els fulls d'autorització de transferència bancària
 Domiciliacions bancàries
 Us lliurem el tríptic per al pagament de tributs en període voluntari
 Càlcul estimatiu de la plusvàlua
 Prorrateig del rebut de l'impost de circulació
 Canvi del vostre domicili a efectes de notificacions
 Pla Especial de Pagament

OAC	010	WEB
X		X
X		X
X	X	X
X	X	X
X		X
X	X	X
X		
X		
X		
X		
X		
X	X	X
X		
X		
X		
X		X
X	X	X
X	X	X
X	X	X
X	X	X
X	X	X
X	X	X
X		X
X		
X	X	X
X		X
X	X	X
X	X	X
X		
X	X	X
X		X
X	X	X
X		
X		X
X		X

Compromisos

Agilitat en la gestió

1. Us atendrem abans de 10 minuts a l'OAC Central en un 80% dels casos.
 - . *Indicador associat: percentatge de persones ateses abans de 10 minuts.*
 - . *Indicador associat: mitjana de temps d'espera presencial.*
2. Responem, en un termini màxim de 2 dies hàbils, a les consultes d'informació de ciutat i tràmits rebudes a la nostra bústia electrònica.
 - . *Indicador associat: percentatge de respostes dins del termini compromès.*
 - . *Indicador associat: mitjana de temps de resposta.*

Eficiència

3. Corregim els errors sobre tràmits detectats a la web en un termini màxim de 48 hores des de la rebuda de l'avís.
 - . *Indicador associat: percentatge de correccions dins del termini compromès.*
4. Si triguem més de dos minuts a trobar la informació municipal que necessiteu, podeu demanar que us truquem nosaltres.
 - . *Indicador associat: nombre de trucades realitzades des del servei per donar informació.*
5. Us enviem a casa els formularis i la informació sobre tràmits municipals que ens demanen per telèfon, en el termini màxim d'una setmana.
 - . *Indicador associat: percentatge d'enviaments dins del termini compromès.*

Millora contínua

6. Mesurem com a mínim un cop l'any la vostra satisfacció, per revisar i implantar millores al nostre servei.
 - . *Indicador associat: grau de satisfacció de la ciutadania en les enquestes.*
7. Atensem i responem a les queixes rebudes sobre el servei en un termini màxim de 15 dies.
 - . *Indicador associat: percentatge de queixes contestades dins del termini compromès.*

Transparència

8. L'equip humà que us atén està identificat de manera visible. Si truqueu al 010, us donarem aquesta informació a l'inici de la trucada.
 - . *Indicador associat: incidències registrades per manca d'identificació.*
9. Editem un butlletí d'informació setmanal per tot el municipi, i si us hi subscriuiu us el fem arribar a la vostra bústia de correu electrònic.
 - . *Indicador associat: nº de subscriptors per nº de butlletins enviats setmanalment.*
10. Publiquem trimestralment els indicadors que donen fe del compliment d'aquests compromisos a www.cambrils.cat.
 - . *Indicador associat: publicació trimestral de les dades.*

Drets de la ciutadania

- A ser tractats amb respecte.
- A ser atesos amb celeritat i eficiència.
- A obtenir informació i orientació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- A conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- A obtenir còpia segellada dels documents que presentin, aportant-la juntament amb els originals.
- A triar, entre les llengües oficials, aquella en la que volen ser atesos.
- A participar activament en la millora del servei, mitjançant la presentació de queixes, suggeriments o propostes de millora.

Responsabilitats de la ciutadania

- Tractar amb educació i consideració al personal de l'OAC i del 010.
- Ser curosos amb les instal·lacions i el mobiliari.
- Mantenir una actitud de respecte vers la resta d'usuaris.
- Respectar l'ordre i les prioritats en les cues.

Legislació aplicable

- Constitució Espanyola de 27 de desembre de 1978.
- Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i dret administratiu comú.
- Llei 11/2007, de 15 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Mesures de correcció per incompliment de compromisos

- Us remetrem una carta des de la regidoria de l'OAC, amb les propostes de millora o esmena preses en funció de l'incompliment detectat.


Serà més fàcil per a tothom si...

- Us informeu prèviament per telèfon o via web del tràmit que voleu realitzar.
- No us espereu a l'últim dia de termini per realitzar les gestions.
- Veniu abans de les 11 h. o a partir de les 16 h. de la tarda.
- Porteu la instància emplenada i la documentació completa.
- Ens feu saber quan no heu quedat contents amb el servei.

Queixes, suggeriments o propostes de millora

Feu-nos-les arribar:

- Trucant al 010.
- Enviant un correu electrònic a oac@cambrils.cat
- Emplenant un formulari a "L' Ajuntament t'escolta" que trobareu a la web www.cambrils.cat
- Presentant un escrit a les oficines de l'OAC.

 AJUNTAMENT DE CAMBRILS	Telèfons: 010 Informació ciutadana (si truqueu des de Cambrils) 977 794 579 092 Policia local	Responsable de la Carta de Serveis: Departament d'Organització i Excel·lència
	OAC Central Adreça: pl. de l'Ajuntament, 4 Horari: dl a dj de 8.30h a 18h / dv de 8.30h a 14h (Durant el Nadal us atendrem en horari de 08:30h a 14:30h)	Pl. de l'Ajuntament, 4 43850 Cambrils organitzacio@cambrils.cat
	OAC Les Basses Adreça: c. Roger de Llúria, 33 Horari: dl a dv de 10h a 13h (Tancada els ponts)	
	Correu electrònic: oac@cambrils.org	<i>Aquesta Carta de Serveis ha entrat en vigor l'1/6/2010</i>