

---

Expedient	1222-1282/2019
-----------	----------------

---

Assumpte	Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà
----------	--

---

### **Antecedents**

Les persones tenen dret a una bona Administració, i a l'accés i ús d'uns serveis públics de qualitat. Les administracions públiques per tal de garantir que els serveis de la seva competència es presten adequadament han de disposar de cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

Un d'aquests serveis públics bàsics adreçat al conjunt de la població és el servei d'informació i registre que presten les Oficines d'Atenció Ciutadana. Serveis que s'han vist ampliat i regulats per la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, al configurar aquesta un nou model d'Oficina de Registre, les anomenades Oficines d'assistència en matèria de registre.

En aquest context ha estat del tot necessari redefinir el paper i les funcions de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), incorporant progressivament nous serveis per donar compliment a la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Prèviament, atenent les precàries condicions de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, s'han habilitat unes noves dependències i s'ha dotat l'OAC d'una infraestructura tecnològica suficient per abordar en una primera fase els nous serveis d'obligat compliment, com ara el registre electrònic únic, la digitalització i còpia autèntica de documentació, la pràctica de notificacions, etc.

Arribat aquest punt procedeix definir l'abast del servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos de servei municipals, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.

### **Fonaments de dret**

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques -LPACAP-
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tant, en l'exercici de les competències conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia a la Regidora de Serveis Econòmics i Règim intern, mitjançant el Decret número 227/2015, de data 19 de juny de 2015, emeto la següent

## **PROPOSTA DE RESOLUCIÓ**

Primer.- Publicar el projecte normatiu de Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà que s'adjunta com Annex núm. 1 al portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

Segon.- Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència amb l'objectiu de recollir l'opinió dels ciutadans, associacions i organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

Tercer.- Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic [montgat@montgat.cat](mailto:montgat@montgat.cat), indicant a l'assumpte "Opinions i suggeriments sobre la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà."

Montgat, a la data de signatura electrònica.

Laura Ribot Cuenca, Regidora de Recursos econòmics i Serveis interns

---

## **RESOLUCIÓ**

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució. Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'Alcaldessa, Rosa M. Funtané i Vilà

Prenc nota, Juan Antonio Gil Lemus, Secretari

## **CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ**

---

### **a) Carta de Serveis**

La carta de serveis recull, de manera clara i concisa, el conjunt de drets i deures, els serveis que es presten i els 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 centre 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.

### **b) Missió**

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) té com a missió facilitar l'accés de la ciutadania a la informació i tramitació dels assumptes administratius i serveis que ofereix i gestiona l'Ajuntament, donant una atenció integrada i de qualitat.

### **c) Responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana**

Servei d'Atenció Ciutadana i Participació

### **d) Dades de contacte**

- Adreça: c/ Francesc Moragas, s/n - 08390 Montgat
- Telèfon: 93 469 49 00
- Adreça electrònica: oacmontgat@montgat.cat
- Atenció al públic: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dijous tarda de 16 a 18 hores
- Portal de tràmits 24h. <https://tramits.montgat.cat>

### **e) Els serveis que oferim**

- Informem sobre tràmits i serveis competència municipal.
- Assistim a la ciutadania en la identificació i signatura electrònica.
- Identifiquem a les persones interessades en un procediment.
- Assistim a la ciutadania en la tramitació i presentació de documentació al Registre General.
- Digitalitzem, emetem còpia autèntica i registrem totes les sol·licituds i comunicacions adreçades a l'Ajuntament i a d'altres Administracions Públiques i les derivem al servei o organisme competent.
- Tramitem i gestionem els tràmits relacionats amb el Padró Municipal d'Habitants i les activitats esportives.
- Lliurem notificacions
- Proporcionem informació i assistència en l'ús mitjans electrònics per als tràmits municipals.

## **f) Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments**

### **Enquesta de satisfacció ciutadana**

Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció entre les persones usuàries dels serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana per valorar el servei.

### **Formulació de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments**

Els veïns i veïnes de Montgat tenen dret a presentar queixes i reclamacions sobre els serveis prestats per l'Ajuntament en general i, és concretament, sobre l'atenció i serveis donats per l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments regula la forma i el procediment a seguir.

Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments poden presentar-se per correu postal, presencialment a la mateixa Oficina d'Atenció Ciutadana i electrònicament al portal de tràmits, <https://tramits.montgat.cat>, durant tot l'any.

## **g) Drets i deures**

### **Drets**

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós
2. Dret a rebre informació clara, certa i completa sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
3. Dret a no aportar documentació que ja disposi l'Ajuntament.
4. Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats.
5. Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
6. Dret a actuar amb representant, mitjançant la corresponent acreditació.
7. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
8. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
9. Dret a relacionar-se amb l'Ajuntament utilitzant mitjans electrònics.
10. Dret a ser consultat periòdicament sobre la percepció de qualitat del servei de l'OAC.

### **Deures**

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació dels serveis o la realització del tràmit.

4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure d'emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible.
6. Deure de respectar l'ordre i els horaris del Servei d'Atenció Ciutadana.
7. Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

#### **h) Normativa**

- Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern
- Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques
- L'Ordenança d'administració electrònica (BOP 05/04/2018)
- L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments (BOP 31/01/2019)

#### **i) Compromís de qualitat**

Es garanteix un servei d'accés fàcil, solucions àgils i eficaces amb un tracte professional.

Es garanteix la traçabilitat de les reclamacions, queixes, suggeriments i propostes ciutadanes, així com de qualsevol sol·licitud o comunicació mitjançant un codi de seguiment amb el qual els ciutadans podran consultar l'estat de la seva comunicació.

S'estableix un sistema d'avaluació i de millora continuada per garantir els compromisos adoptats.

#### **El nostre compromís**

- Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 10 minuts en el 80% dels casos.
- Derivar al servei competent les comunicacions i sol·licituds rebudes, presencial i electrònicament, amb el termini màxim de 24 hores hàbils.
- Facilitar resposta a totes les consultes d'informació municipal que no es puguin respondre immediatament en un termini de 48 hores, ja sigui telefònicament o per correu electrònic.
- Donar resposta a qualsevol reclamació o queixa dins del termini de 30 dies.
- Publicar anualment a la web els resultats sobre el grau d'acompliment dels compromisos adquirits