



CARTA DE SERVEIS DE LA OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Introducció:

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament de Palau-saverdera és el canal d'entrada al consistori i ofereix un servei d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió, de les diferents àrees d'actuació municipals, en el seu estadi inicial. L'OAC té com a objectiu oferir un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció de les persones a través dels seus canals presencial, telefònic i telemàtic.

Identificació:

Nom del servei: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

Adscripció a l'organigrama municipal: Alcaldia / Isabel Maria Cortada Soler, Alcaldessa Presidenta

Ubicació: carrer Nou 15

Oficina presencial: Dies no festius de dilluns a divendres de 8:00h a 14:00h.

Oficina telefònica: Dies no festius de dilluns a divendres de 8:00h a 14:00h, a través del número de telèfon 972552337 .

Oficina telemàtica: l'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 h i 365 dies de l'any a través de la plana web <https://www.palau-saverdera.cat> i l'adreça electrònica ajuntament@palau-saverdera.cat.

Missió i valors:

La seva missió és atendre, sota uns criteris d'eficàcia i d'eficiència, els ciutadans i les ciutadanes que entren a les nostres oficines a demanar informació o fer alguna gestió.

Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los:

- Punt d'informació a la ciutadania sobre qüestions i assumptes del poble.
- Recepció dels avisos i suggeriments per telèfon o presencialment. Bústia d'avisos i suggeriments.
- Registre General d'Entrada de l'Ajuntament de Palau-saverdera. Orientació sobre els tràmits que hagueu de fer, lliurament dels models de sol·licitud i registre.
- Informació d'equipaments, actes d'agenda, associacions i serveis del municipi.
 - Autorització d'ús d'edificis i/o instal·lacions municipals.
 - Subvencions per entitats socio-culturals.
 - Sol·licitud de targeta per la deixalleria.
 - Lliurament de plànols del poble, guies, etc.
- Tramitació del Padró Municipal d'Habitants.

- Tramitació del Cens d'Animals de Companyia.
- Exposició pública de documents i llibres de decrets municipals.
- Edictes i anuncis de les administracions públiques.
- Lliurament de bases de les convocatòries i concursos locals.
- Difusió d'informació a través de les cartelleres del municipi i les bustiades de distribució d'informació municipal.
- Compulses de documents relacionats amb els processos de selecció iniciats des de l'ajuntament així com de documents per presentar en altres estaments oficials.

Formes de col·laboració i participació dels usuaris per millorar el servei:

Els canals que teniu a la vostra disposició per millorar el servei són diversos:

- Enviar e-mail a ajuntament@palau-saverdera.cat
- Contactar telefònicament amb el 972552337
- Omplint l'enquesta de qualitat del servei accessible des d'aquí.

Formulació de queixes, suggeriments i consultes

Juntament amb els canals anteriorment assenyalats, podeu presentar queixes, suggeriments i consultes sobre el funcionament a la pròpia **Oficina d'Atenció al Ciutadà** de l'Ajuntament (dilluns a divendres, de 8h a 14h) o bé per internet, mitjançant el formulari específic que trobareu fent clic [aquí](#).

Normativa específica del servei

Procediment Administratiu:

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Protecció de dades:

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

Padró Municipal d'habitants:

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.

Drets i deures dels usuaris

Drets:

- Les persones que s'adrecin presencialment a l'OAC seran ateses d'acord amb la disponibilitats del personal.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.

- Accessibilitat de la informació de l'OIAC des dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
- Ser informats de les tarifes vigents per la realització dels diferents tràmits.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments que sempre constituïran una oportunitat de millora.

Deures:

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta servei a l'OAC.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris de l'oficina.
- Identificar prèviament quin tràmit o consulta vol realitzar per tal de poder-lo atendre de la manera més eficaç i eficient possible.
- Identificar-se amb el seu document d'identificació (NIF/NIE/Passaport) per tal de realitzar qualsevol tràmit municipal.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.

Data d'actualització de la carta de serveis: gener 2019