

CARTA DE SERVEIS	
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)	
Data d'aprovació:	30/09/2014
Data d'actualització:	Gener 2017

a) DADES DEL SERVEI

Denominació

Oficina d'Atenció Ciutadana

Descripció del servei que es presta

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) proporciona informació relacionada amb tràmits, ja siguin municipals o d'altres administracions, així com sobre serveis i equipaments propis i esdeveniments de l'agenda municipal.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana és també un punt d'accés a la gestió de tràmits municipals.

El servei d'atenció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana s'adreça a la ciutadania de Sant Cugat del Vallès o qualsevol persona que s'hi adreci.

Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina d'Atenció Ciutadana. Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
Altres punts d'atenció OAC indicats a l'apartat c) d'aquesta carta.
- Telefònic 010 o bé 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat o a través de mòbil).
- Virtuals Web: www.santcugat.cat
Adreça electrònica: bustiaciudadana@santcugat.cat
Twitter: @010santcugat.cat

Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Servei d'Atenció Ciutadana

Cap del servei: Gemma Foj

b) COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia i mitjançant un sistema de gestió de torns. Si així es desitja, també es podrà accedir a l'Oficina d'Atenció Ciutadana amb concertació de cita prèvia.



2. L'atenció telefònica del servei 010 atindrà un 90% de les trucades amb un màxim d'espera de 20 segons.
3. Les comunicacions adreçades a l'Oficina d'Atenció Ciutadana a través de la bústia ciutadana tindran una resposta en un termini màxim de 5 dies hàbils.
4. L'Oficina d'Atenció Ciutadana proporcionarà informació correcta i veraç i s'actualitzarà com a mínim, un cop abans de la realització de les auditories del sistema de gestió de qualitat.
5. La informació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
6. Les persones que s'adreïn a l'Oficina d'Atenció Ciutadana rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana.
7. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
8. La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana sempre que així se sol·liciti.

Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciutadana@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès o a través de mòbil).
- www.santcugat.cat: Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>
- www.santcugat.cat: https://incidencies.santcugat.cat/informar_incidencia.aspx

Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestor de torns).
2. Temps d'espera al telèfon 010.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps d'espera.
4. Nombre de dies de resposta a les comunicacions formulades per correu electrònic.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònica, web).
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).

c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

Horaris d'atenció al públic

PRESENCIALMENT

- **Oficina d'Atenció Ciutadana general**
Pl. de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.
Dilluns a dijous: 08.00 – 18.45
Divendres i vigílies de festiu: 08.00 – 14.00
Dissabtes (només registre): 09.00 – 13.00
De l'1 de juliol a l'inici del curs escolar:
Dilluns a divendres: 08.00 – 14.00
Dissabtes (només registre): 09.00 – 13.00 (Agost tancat)
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de Mira-sol**
C/ Mallorca, 42. Sant Cugat del Vallès. Mira-Sol.
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00
Agost tancat
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de La Floresta**
C/ Pearson , 36. Sant Cugat del Vallès. La Floresta.
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00
Agost tancat
- **Oficina d'Atenció Ciutadana de les Planes**
Pl. Coll de la Creu d'en Blau, 7. Sant Cugat del Vallès. Les Planes
Dilluns a divendres: 10.00 – 14.00
Agost tancat

TELEFÒNICAMENT

- 010 – Telèfon d'Atenció Ciutadana 902 54 30 10 (si truca de fora de Sant Cugat o a través de mòbil)
Dilluns a divendres: 08:30 – 20:00
Dissabte: 09:00 – 14:00
- 935657000 – Telèfon de centraleta només per trucades que s'han de derivar a altres serveis
Dilluns a divendres: 8:00 – 20:00
Dissabtes: 9:00 – 13:00

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès o a través de mòbil). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.



Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Llei 39/2015, d'1 octubre del procediment administratiu comú de les Administracions públiques
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.