



## **CARTA DE SERVEIS DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ CIUTADANA**

Les cartes de serveis són documents públics a través dels quals les administracions comuniquem als usuaris/es dels serveis i a la ciutadania els compromisos de qualitat que assumim en la seva prestació. Les cartes ens permeten informar a la ciutadania i a l'usuari/a d'un servei sobre les obligacions que adquirim envers la seva prestació i ens obliguem al seu compliment, al ser invocables pels seus usuaris/es.

Les carta de serveis del Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes és doncs, un compromís que l'administració adquireix davant la seva ciutadania i esdevé una important eina de gestió de la qualitat i de la rendició de comptes.

Aquest document inclou la definició del servei amb la descripció de les seves línies d'actuació, l'equip tècnic que el forma i els diferents canals de prestació que utilitza. També concreta els drets de les persones usuàries, entre els que s'inclouen el dret a ser tractat amb respecte i ser atès amb agilitat, a obtenir informacions entenedores i complertes; així com els seus deures, com ara fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis, respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries o respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

En definitiva, és una eina de transparència i un compromís per millorar la gestió i la qualitat dels serveis que prestem



Nom del Servei	Servei d'Atenció Ciutadana
Marc estratègic del Servei	<p>Ser la porta d'entrada real i efectiva de la ciutadania a l'Ajuntament. Atendre les necessitats de les persones en la seva relació amb l'Ajuntament, de forma integral, centrada en la persona i amb visió de proximitat, fomentant alhora l'ús de les noves tecnologies .</p> <p>Objectiu 1: Atenció presencial personalitzada amb tracte amable i professional amb els ciutadans en les seves consultes i tràmits a les oficines.</p> <p>Objectiu 2: Actualitzar i millorar els tràmits telemàtics per aconseguir arribar a la tramitació del 90% del total de tràmits municipals</p> <p>Objectiu 3: Canalitzar de forma correcta les consultes a la resta d'Àrees de l'ajuntament</p>
Breu descripció del Servei	El servei d'Atenció Ciutadana canalitza les peticions, informa i atén pel canal presencial, telefònic i telemàtic i centralitza la relació de la ciutadana, empreses i entitats amb l'Ajuntament
web del servei	<a href="http://www.santperederibes.cat">www.santperederibes.cat</a>
Legislació aplicable	<p>Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.</p> <p>-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.</p> <p>-Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.</p> <p>-Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</p>
Relació de les línies de Servei que es presten	<p>Línia de servei 1: Informació de tràmits i serveis municipals</p> <p>Línia de servei 2: Registre d'entrada i registre a altres administracions.</p> <p>Línia de servei 3: Gestió del Padró Municipal i cens electoral</p> <p>Línia de servei 4: Tramitació i cobraments</p> <p>Línia de servei 5: tramitació electrònica i certificats digitals idCAT (emissió, revocació, assessorament)</p>



Àrea i unitat responsable del Servei	Àrea de Participació i Atenció Ciutadana
Equip tècnic	4 gestors Atenció Ciutadana ( OAC Les Roquetes) 4 gestors Atenció Ciutadana (OAC Ribes) 1 encarregat de la centraleta municipal 5 conserges (Casa de la Vila, matí i tarda. Vinya d'en Petaca i Can Puig) 1 Cap de Padró d'Habitants 1 Cap de Servei d'Atenció Ciutadana
Persones destinatàries	Ciutadania en general, empreses, entitats
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: OAC Les Roquetes. Pl. Vinya d'en Petaca, 1-08812. SANT PERE DE RIBES. De dilluns a divendres de 8,30 a 14 h. i dimarts i dijous també de 17 a 19 h. OAC Ribes. Pl. de la Vila, 1-08810. SANT PERE DE RIBES. De dilluns a divendres de 8,30 a 14 h. i dilluns i dimecres també de 17 a 19 h. ( Del 15 de juliol al 15 de setembre tancat a les tardes) <i>Cal sol·licitar <a href="#">cita prèvia</a> per l'atenció presencial, la podeu demanar per la web indicada, trucant per telèfon o enviant un correu electrònic a l'OAC</i> Telefònic: 938967300 Extensió 1 De dilluns a divendres de 8,30 a 14 h. i de dilluns a dijous de 16 a 17 h. Telemàtic : <a href="http://www.santperederibes.cat">www.santperederibes.cat</a> Correu electrònic: <a href="mailto:oaclesroquetes@santperederibes.cat">oaclesroquetes@santperederibes.cat</a> <a href="mailto:oacribes@santperederibes.cat">oacribes@santperederibes.cat</a>
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Presencial, telefònic, telemàtic, correu electrònic, correu postal
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Gratuït, excepte els tràmits que tenen taxa . <a href="https://www.santperederibes.cat/ordenances-fiscals-2020">https://www.santperederibes.cat/ordenances-fiscals-2020</a>
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Presencials, telemàtics, telefònics, enquestes,
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencials, telemàtics, telefònics, xarxes socials



<p>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>Derivar el 100% de les queixes i suggeriments al departament responsable en un termini màxim de 24 hores hàbils</p>
<p>Drets i deures dels usuaris/es del Servei</p>	<p><b>Drets :</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li><li>2 Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.</li><li>3 Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</li><li>4 Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li><li>5 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.</li><li>6 Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li></ol> <p><b>Deures:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li><li>2 Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li><li>3 Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li><li>4 Facilitar 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.</li></ol>
<p>Compromisos de qualitat, indicadors de mesura i mesures d'esmena davant d'incompliments</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la competència professional del personal que l'ha atès/a sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10.</li><li>2. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10.</li><li>3. Garantir que en 80% dels casos el temps d'espera màxim fins a ser atès/a presencialment sigui igual o inferior a 10 minuts des de l'arribada.</li><li>4. Atendre el 80% de les persones usuàries amb cita prèvia en un termini màxim de 24 hores hàbils des de la sol·licitud.</li></ol>



	<p>5. Atendre el 75% de les trucades adreçades a l'OAC en un termini màxim de 5 minuts.</p> <p>6. Derivar el 100% de les queixes i suggeriments al departament responsable en un termini màxim de 24 hores hàbils</p> <p>7. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la simplicitat de la tramitació electrònica en línia amb l'Ajuntament sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10.</p>
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència i web municipal
Periodicitat de difusió del seguiment de la carta	Anualment
Formes de participació	<p>1. Enquesta de satisfacció ciutadana Periòdicament es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'atenció Ciutadana.</p> <p>2. Formulació de suggeriments i queixes L'OAC disposa d'un procés intern per gestionar les queixes i els suggeriments a través del qual ciutadania i institucions públiques o privades poden exercir el seu dret a presentar suggeriments pel que fa a la creació, ampliació o millora dels serveis prestats per l'Ajuntament i reclamacions per la tardança, desatencions, incidències o qualsevol altra anomalia en el seu funcionament.</p> <p>Es podran presentar reclamacions i suggeriments, felicitacions i queixes a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="http://www.santperederibes.cat">www.santperederibes.cat</a> : <a href="#">queixes</a>, <a href="#">suggeriments i propostes</a> .</li><li>- Correu electrònic: <a href="mailto:oacribes@santperederibes.cat">oacribes@santperederibes.cat</a> o <a href="mailto:oaclesroquetes@santperederibes.cat">oaclesroquetes@santperederibes.cat</a></li><li>- Oficina d'Atenció Ciutadana:</li></ul>
Localització del servei i formes d'accés	<p>Presencial:</p> <p>OAC Les Roquetes. Pl. Vinya d'en Petaca, 1-08812. SANT PERE DE RIBES. De dilluns a divendres de 8,30 a 14 h. i dimarts i dijous també de 17 a 19 h.</p> <p>OAC Ribes. Pl. de la Vila, 1-08810. SANT PERE DE RIBES. De dilluns a divendres de 8,30 a 14 h. i dilluns i dimecres també de 17 a 19 h. ( Del 15 de juliol al 15 de setembre tancat a les tardes)</p>



	<p>Telefònic: 938967300 Extensió 1 De dilluns a divendres de 8,30 a 14 h. i de dilluns a dijous de 16 a 17 h.</p> <p>Telemàtic : <a href="http://www.santperederibes.cat">www.santperederibes.cat</a> Correu electrònic: <a href="mailto:oaclesroquetes@santperederibes.cat">oaclesroquetes@santperederibes.cat</a> <a href="mailto:oacribes@santperederibes.cat">oacribes@santperederibes.cat</a></p>
Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència	Aprovació Ple
Data de revisió /actualització prevista	Cada dos anys



#### 4. Sistema de seguiment de la carta

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Portal de transparència i web municipal
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anualment es publicarà i es farà difusió de l'informe de seguiment de la Carta de serveis
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Servei d'Atenció Ciutadana
Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís*	Compromís 1, 2, 6 i 7 . L'enquesta es farà anualment. El responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el Cap del Servei d'Atenció ciutadana. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
	Compromís 3 . L'explotació i anàlisi de les dades es farà mensualment mitjançant el gestor de cues. El responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el el Cap del Servei d'Atenció ciutadana. En cas d'incompliments valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
	Compromís 4 . L'explotació i anàlisi de les dades es farà mensualment mitjançant el gestor de cita prèvia. El responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el el Cap del Servei d'Atenció ciutadana. En cas d'incompliments valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
	Compromís 5 . L'explotació i anàlisi de les dades es farà mensualment mitjançant el gestor d'expedients. El responsable de la recollida de dades i del seguiment serà el Cap del Servei d'Atenció ciutadana. En cas d'incompliments valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.