



CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS

Les Cartes de serveis són documents públics a través dels quals l'ajuntament comunica a les persones usuàries dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

NOM DEL SERVEI

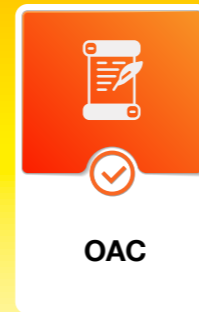
Servei d'Atenció a la Ciutadania

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) i els Punts d'Informació a la Ciutadania (PIC) es constitueixen com els canals efectius de relació de la ciutadania amb l'Ajuntament. El Servei d'atenció a la ciutadania canalitza les demandes i consultes i les deriva a les diferents àrees de l'administració local. S'ofereix una atenció personalitzada per a totes les consultes i els tràmits i es cerca la modernització i millora dels canals telemàtics per aconseguir una atenció a la ciutadania més àgil i eficient.

BREU DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei que s'encarrega de donar informació, ajuda i orientació a la ciutadania i empreses que requereixin realitzar tràmits o altres actuacions, sobretot en relació amb l'activitat de l'Ajuntament.



WEB DEL SERVEI

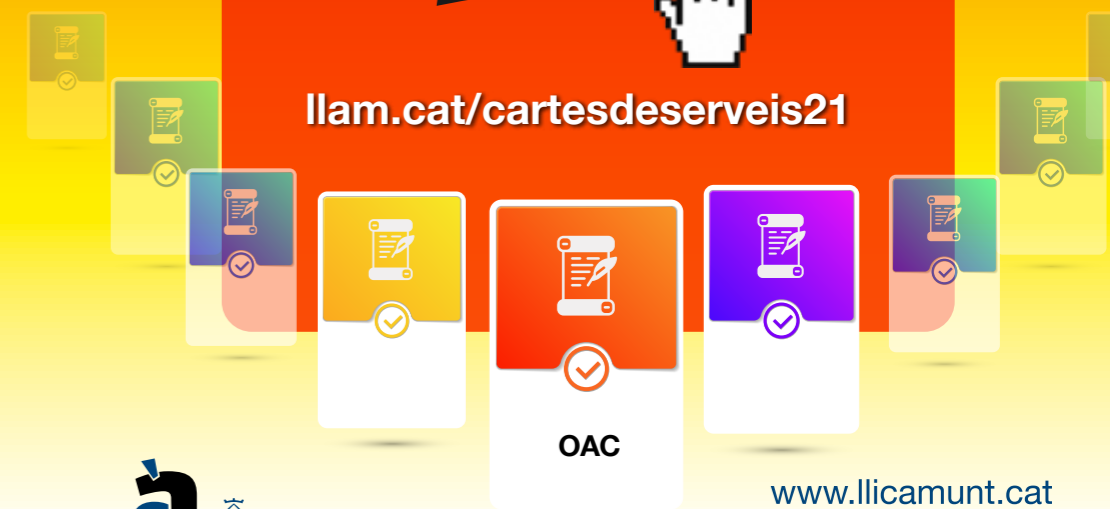
www.llicamunt.cat

SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

CARTA DE SERVEI MUNICIPAL



llicamunt.cat/cartesdeserveis21



OAC



www.llicamunt.cat



LEGISLACIÓ APLICABLE

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

- Informació a la ciutadania
- Tramitació
- Registre d'entrada i sortida
- Entitat de registre idCAT

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE

Regidoria d'Atenció a la Ciutadania

EQUIP TÈCNIC

- 1 Responsable d'OAC
- 3 Auxiliars administratives d'OAC
- 2 Dinamitzadores PIC

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

PRESENCIAL, TELEFÒNIC I CORREU ELECTRÒNIC

OAC

Adreça: c. d'Anselm Clavé, 73 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 415 225

c/e: ajuntament@llicamunt.cat

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h. Dilluns, de 16 a 19 h.
Horari d'estiu: els mesos de juliol i agost, de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h, tardes tancat.

PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA (PIC) DE CA L'ARTIGUES

Adreça: Carrer de la Ribera d'Ebre, 81, planta baixa 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 607 350

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de de 16h a 20h.

C/e: cc.calartigues@llicamunt.cat

PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA (PIC) DE PALAUDÀRIES

Adreça: Carrer del Segre, 65, 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 646 010

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de de 16 a 20 h.

C/e: cc.palaudaries@llicamunt.cat

TELEMÀTIC

Web municipal: www.llicamunt.cat

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania en general

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Cal sol·licitar cita prèvia per telèfon 938 415 225, correu electrònic ajuntament@llicamunt.cat

COST PER A L'USUARI/A (CONDICIONS D'ACCÉS)

Gratuit, excepte els tràmits associats a taxa o preu públic previstos a l'Ordenança de preus públics (www.llicamunt.cat/seu-electronica/informacio-oficial/ordenances-fiscals)

COST DEL SERVEI

Despeses de personal:

- Personal OAC: 109.184 €
- Personal PICS: 10.560 €

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

PRESENCIAL, TELEFÒNIC I CORREU ELECTRÒNIC

OAC

Adreça: c. d'Anselm Clavé, 73 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 415 225

c/e: ajuntament@llicamunt.cat

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h. Dilluns, de 16 a 19 h. Horari d'estiu: els mesos de juliol i agost, de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h, tardes tancat.

PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA (PIC) DE CA L'ARTIGUES

Adreça: Carrer de la Ribera d'Ebre, 81, planta baixa 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 607 350

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de de 16 a 20h.

C/e: cc.calartigues@llicamunt.cat

PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA (PIC) DE PALAUDÀRIES

Adreça: Carrer del Segre, 65, 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 646 010

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de de 16 a 20h.

C/e: cc.palaudaries@llicamunt.cat

TELEMÀTIC

Web municipal: www.llicamunt.cat

XARXES SOCIALS MUNICIPALS

www.llicamunt.cat/actualitat/xarxes-socials

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

PRESENCIAL, TELEFÒNIC I CORREU ELECTRÒNIC

OAC

Adreça: c. d'Anselm Clavé, 73 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 415 225

c/e: ajuntament@llicamunt.cat

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h. Dilluns, de 16 a 19 h. Horari d'estiu: els mesos de juliol i agost, de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h, tardes tancat.

PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA (PIC) DE CA L'ARTIGUES

Adreça: Carrer de la Ribera d'Ebre, 81, planta baixa 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 607 350

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de de 16 a 20 h.

C/e: cc.calartigues@llicamunt.cat

PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA (PIC) DE PALAUDÀRIES

Adreça: Carrer del Segre, 65, 08186 - Lliçà d'Amunt

Telèfon: 938 646 010

Horari: amb **CITA PRÈVIA**. De dilluns a divendres, de de 16 a 20 h.

C/e: cc.palaudaries@llicamunt.cat

TELEMÀTIC

Web municipal: <https://www.llicamunt.cat/serveis-i-tramits/tramits-i-gestions/queixes-suggeriments-i-propostes>

TERMINI DE RESPOSTA DELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

30 dies hàbils

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Teniu **dret** a:

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb

agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.

- 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).

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

- 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.

- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.

- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el **deure** de:

- 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.

- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

- Respectar l'ordre d'atenció.

- 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.

- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 7,5 sobre 10 punts.

2. Garantir que les persones usuàries

valorin la competència professional del personal d'atenció amb un mínim de 7,5 sobre 10 punts.

3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de l'atenció presencial rebuda amb un mínim de 7,5 sobre 10 punts.

4. Garantir que les persones usuàries valorin el temps d'espera fins a ser atès/a presencialment quan arriba a l'OAC amb un mínim de 7 sobre 10 punts.

En cas d'incompliment dels indicadors 1,2, 3 i 4 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.

5. Atendre amb cita prèvia a un mínim del 80% de les persones usuàries en un termini màxim de 2 dies hàbils.

6. Derivar el 80% de les peticions de tràmits presentades pel canal telemàtic al departament corresponent en un termini màxim de 48h hàbils.

En cas d'incompliment dels indicadors 5 i 6 es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

FORMES DE CONSULTA DEL SEGUIMENT DE LA CARTA

Web municipal (secció Transparència), butlletí municipal Informa't i difusió per les xarxes socials.

PERIODICITAT DE DIFUSIÓ DE LA CARTA

Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.

DATA D'ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA

Aprovada per la Junta de Govern Local el 27 de gener de 2022.

DATA DE REVISIÓ/ACTUALITZACIÓ

La Carta serà revisada, mínim un cop cada 2 anys.