



OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

L'Oficina d'Atenció Ciutadana és un servei que té com a objectiu informar la ciutadania sobre qualsevol qüestió relacionada amb l'Ajuntament de Vic i la ciutat. Aquest servei també actua com a oficina de registre presencial.

Aquest servei depèn de la regidoria d'Oficines d'Atenció Ciutadana, de l'Àrea d'Alcaldia, Organització, Serveis Generals, Innovació i Agenda 2030; i la persona tècnica responsable és Noemí Alonso Bascompte.



Oficina d'Atenció Ciutadana de la plaça Major



Carrer de la Ciutat, 1
Passeig de la Generalitat, 1 (Biblioteca Pilarín Bayés)



Per telèfon al 93 886 21 00 i per correu electrònic a: atenciociutadana@vic.cat



Presencialment, de dilluns a divendres de 9.00h a 14.00h a ambdues oficines; i a la tarda, de dilluns a dijous, de 16.00h a 18.00h a la biblioteca Pilarín Bayés. Telefònicament, de dilluns a divendres de 9.00h a 14.00h.

Què ofereix?

L'accés a les Oficines d'Atenció Ciutadana és obert a tota la ciutadana, i s'hi ofereixen els següents serveis gratuïts:

- Informació, assessorament i orientació a la ciutadania.
- Registre d'instàncies i documents.
- Servei de suport digital (de dilluns a divendres, de 11.00h a 13.00h, a l'OAC de la biblioteca Pilarín Bayés)

Compromisos de qualitat

Estàndard de qualitat	Indicadors
Les persones que s'adrecin presencialment a les Oficines d'Atenció Ciutadana rebran un tracte amable, proper i amb ús d'un llenguatge entenedor.	<ul style="list-style-type: none"> > 80% de valoracions com a "satisfet" o "molt satisfet" a les tauletes de valoració del servei. Entre 60 i 80% de valoracions com a "satisfet" o "molt satisfet" a les tauletes. < 60% de valoracions com a "satisfet" o "molt satisfet" a les tauletes de valoració del servei.



<p>Les comunicacions adreçades a la bústia de correu electrònic es respondran dins un termini de dos dies hàbils.</p>	<ul style="list-style-type: none">● > 80% de correus amb resposta dins a termini.● Entre 60 i 80% de correus amb resposta dins a termini.● < 60% de correus amb resposta dins a termini.
<p>El temps mitjà d'espera per ser atès/a telefònicament és de 45 segons.</p>	<ul style="list-style-type: none">● > 80% de trucades ateses dins el temps mitjà d'espera.● Entre 60 i 80% de trucades ateses dins el temps mitjà d'espera.● < 60% de trucades ateses dins el temps mitjà d'espera.

En cas que els indicadors mostrin un incompliment dels estàndards mínims de qualitat, s'aplicaran les següents mesures correctores:

- a) Es formarà al personal agent de l'Oficina d'Atenció Ciutadana en aquelles competències en què es detecti una mancança: tracte amb el públic, ofimàtica, etc.
- b) S'adoptaran les mesures organitzatives necessàries per garantir la disposició de recursos humans suficients.



Tens dubtes?

Consulta l'apartat de l'**Oficina d'Atenció Ciutadana** del web municipal o contacta amb nosaltres pels canals habituals.