

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Nom del servei	Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
Marc estratègic del servei	Atendre i acompanyar la ciutadania en les seves consultes i tràmits - Informar sobre tràmits municipals - Informar de temes, campanyes i projectes de ciutat - Assessorar en la tramitació
Breu descripció del Servei	L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és el servei de referència per qualsevol tipus de consulta o tràmit que la ciutadania vulgui fer.
Web del servei	Oficina d'Atenció a la Ciutadania - Ajuntament de Vic
Legislació aplicable	39/2015
Relació de les línies de servei que es presten	• Informació a la ciutadania • Tramitació • Registre d'entrada i sortida • ER_idCAT • Assistència en la tramitació electrònica • Padró • Suport a la tramitació electrònica
Àrea i unitat responsable	Àrea de transformació digital i govern obert Oficina d'atenció a la ciutadania
Equip tècnic	1 Cap del Servei d'Atenció Ciutadana 1 Cap de la unitat administrativa 13 agents d'OAC 2 conserges
Altres unitats implicades	Amb totes

Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: <u>Oficina d'Atenció Ciutadana de la Plaça Major</u> C. Ciutat, 1 De les 9.00 h a les 14.00 h <u>Oficina d'Atenció Ciutadana de la biblioteca</u> Pg. Generalitat, 1 Matins: de les 9.00 h a les 14.00 h Tardes: de dilluns a dijous de les 16.00 h a les 18.00 h Durant el mes d'agost l'OAC de la biblioteca estarà tancada. Telefònic: Al 938 862 100, o bé per l'acompanyament en la tramitació electrònica al 935 954 804 (OAC 360º) Telemàtic: Al correu atenciociudadana@vic.cat
Persones destinatàries	Tota la ciutadania
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Es recomana demanar hora a: https://demaneuhora.vic.cat/ Es fan atencions d'urgència, com poden ser: Tenir hora en una altra administració per fer un tràmit. Acreditar que hi ha una data límit de presentació. Hi ha tràmits que no necessiten d'hora com pot ser: La inscripció a la Festa Primavera I altres situacions que es valoraran
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	La informació i accés al servei és gratuït però alguns tràmits estan subjectes a taxes. Normativa (vic.cat)

Cost del Servei	El cost de les retribucions totals de l'any 2023: El total de les retribucions és de 587.255,26 € El total de la seguretat social és de 166.048,55 € El cost total és de 753.303,81 € La despesa anual pel servei d'OAC 360º és de 63.723,22 €
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Podeu fer arribar les aportacions per qualsevol dels canals del Servei. Enquesta de satisfacció del Servei. Anualment es farà un informe de seguiment de la Carta de serveis
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencial: A qualsevol de les oficines d'atenció a la ciutadania de la: plaça al carrer Ciutat, 1 biblioteca al passeig Generalitat, 1 En línia: Sol·licitud general - Informació del tràmit (vic.cat) Per telèfon: 938 862 100 Per correu electrònic: atenciociudadana@vic.cat
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	10 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Drets: A ser atesos amb respecte i professionalitat A ser atesos en català, o qualsevol de les llengües oficials. A poder-se comunicar des d'un punt d'accés electrònic. A poder escollir en tot moment el mitjà per comunicar-se. A ser assistit en l'ús de mitjans electrònics. A poder accedir a la informació pública, arxius i registres.

	Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. A conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds. A presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció (presencial, telefònic, en línia o per correu electrònic). A 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. A tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat Deures: A fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. A respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. A respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. A respectar l'ordre d'atenció. A donar 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. A fer efectives les taxes o preus públics que es preveuen a la normativa
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda i la professionalitat del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries del servei de suport digital valorin l'acompanyament rebut amb un mínim de 8 sobre 10. 4. Garantir que almenys el 90% de les persones que han demanat hora siguin ateses en un termini màxim de 10 minuts un cop arriben a l'OAC.



	Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència i al web municipal.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual
Data d'entrada en vigor de la carta	La data d'aprovació de la carta per decret d'alcaldia és el 12 de desembre de 2024
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.