

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA

Nom del servei	Oficina Municipal d'Acollida (OMA)
Marc estratègic del Servei	Servei de recepció i acollida a totes les persones nouvingudes: - Servei de primera acollida - Tràmits administratius - Servei de suport lingüístic - Assessorament legal i jurídic
Breu descripció del Servei	L'OMA és el servei de recepció i acollida, destinat a totes les persones nouvingudes que arriben per primera vegada a la ciutat amb la intenció de quedar-s'hi a viure. Des del servei s'informa, s'orienta, s'assessora i es forma sobre els serveis, recursos i entitats, així com dels drets i deures, normatives, costums del país i la ciutat.
Web del servei	Oficina Municipal d'Acollida - Ajuntament de Vic
Legislació aplicable	• Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya. • Llei orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre els drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració. Segons la qual s'estableix la realització dels informes d'estrangeria per la tramitació de l'arrelament social, la integració social i el reagrupament familiar, el qual es delega la competència a la Generalitat de Catalunya i aquesta delega l'execució d'aquests als ens locals.
Relació de les línies de servei que es presten	• Primer empadronament a la ciutat • Informes d'estrangeria • Servei de Primera Acollida • Informació i Formació sobre la ciutat i els seus recursos • Assessorament legal i jurídic d'estrangeria • Projectes d'acollida específics per col·lectius • Servei de Suport Lingüístic



Àrea i unitat responsable	Àrea de serveis a les persones Unitat Oficina Municipal d'Acollida
Equip tècnic	• 1 Tècnica de polítiques migratòries i responsable del servei • 3 tècnics auxiliars d'acollida • 1 recepcionista i administrativa
Altres unitats implicades	Es treballa conjuntament amb: • Joventut • Serveis Socials • Mediació • Civisme • Igualtat • Ocupació • Educació • Cooperació • Ciutadania • Urbanisme • OAC • Entitats i organismes externs a l'Ajuntament, com: CNLO, CFA, Càritas, Casal Claret, Creu Roja, Tapís, Associació Veïns del Remei, Fundació Guné, etc...
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: Matins: de dilluns a dijous de 10.00 h a 13.00 h Tardes: dilluns i dijous de 16.00 h a 18.00 h Plaça 1 d'Octubre, s/n. Edifici del Sucre. 2a planta 08500 Vic Telefònic: 937 027 282 Correu electrònic del Servei: acollida@vic.cat Telemàtic: Seu electrònica de Vic
Persones destinatàries	Persones nouvingudes a la ciutat de Vic.
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Cal demanar hora al correu electrònic (acollida@vic.cat) o venint presencialment a l'OMA.

Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	El servei és gratuït. Algun dels tràmits que es gestionen des del servei tenen taxes. Normativa (vic.cat)
Cost del Servei	Cost total dels recursos humans del servei: 200.933'17€ anual. Cost total dels recursos materials necessaris per desenvolupar les accions i projectes: 30.000€ anual
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Presencial: Plaça 1 d'Octubre, s/n. Edifici del Sucre. 2a planta 08500 Vic Correu electrònic del Servei: acollida@vic.cat Telemàtic: Seu electrònica de Vic Xarxes socials: Twitter: @vic_ciutadania
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Les queixes i suggeriments es gestionen pels mateixos canals de participació de l'usuari/a
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, 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 en cas d'incompliments	Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda per part del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la formació i informació facilitada a les activitats d'acollida amb un mínim de 8 sobre 10.

	Garantir que les persones usuàries del servei d'assessorament legal i jurídic valorin l'acompanyament rebut amb un mínim de 8 sobre 10. 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, al web municipal i per les xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per decret d'alcaldia en data 12 de desembre de 2024.
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.