



Unitat tramitadora: Unitat Administració Electrònica

AJT/16466/2024

Codi document: AEL18I000W

AJUNTAMENT DE VIC - Decret

Data 12-12-2024

Número DEC/9710/2024

Assumpte: Aprovació de les cartes de serveis municipals de l'OAC, l'OMA i el SLO

DECRET

Antecedents de fet

Les cartes de servei són un instrument que representen el compromís de qualitat i de millora continua que l'administració adquireix amb la ciutadania, tal i com es contempla a la Llei 19/2014, de transparència, accés i informació pública i bon govern.

A través de les cartes de serveis, l'ajuntament comunica a les persones usuàries dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeix amb la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

Les cartes de serveis són una eina viva que cal mantenir, modificar, avaluar i ajustar continuament per tal que els compromisos que recull siguin oportuns i que aquest esforç es tradueixi en una millora continua dels criteris i els nivells de qualitat de l'administració en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Que per part dels serveis municipals s'han elaborat les Cartes de Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Municipal d'Acollida i el Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Vic.

Fonamentació jurídica

Segons l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTC), l'administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Les cartes de servei han de tenir, com a mínim el contingut següent:

- a) L'organització del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) La relació de serveis que es presten.
- d) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per a avaluar-ne l'aplicació.
- e) Les condicions d'accés al servei.
- f) Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
- g) Els drets i deures dels usuaris.



- h) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- i) La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
- j) Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

I vist l'informe proposta emès en compliment del que disposen els arts. 172.1 i 175 del Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.

Per tot això, RESOLC:

PRIMER. Aprovar les cartes de servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Municipal d'Acollida i el Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Vic (adjuntes en l'annex 1 d'aquest document).

SEGON. Publicar les cartes aprovades al web municipal de l'Ajuntament de Vic: www.vic.cat.

Ho mana i signa l'alcalde, en la data i hora que consta a la signatura, i en dóna fe la secretària.

Firmat electrònicament per:
L'alcalde
Albert Castells Vilalta
12-12-2024 13:53

Firmat electrònicament per:
La secretària
Maria Pilar Lobera Calvo
12-12-2024 15:26



ANNEX 1

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 atenciociutadana@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: atenciociutadana@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	xxxx
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.



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	xxx
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.



CARTA DE SERVEIS DE VIC OCUPACIÓ

Nom del servei	Vic Ocupació
Marc estratègic del Servei	Té dos grans objectius: - Per una banda acompanyar, assessorar a les persones que busquen o volen canviar de feina a trobar-ne adaptant-nos a les necessitats de cadascú. - Proporcionar a les empreses perfils professionals que s'ajuntin a les seves necessitats.
Breu descripció del Servei	Vic Ocupació és el servei de referència per aquelles persones de Vic que estan buscant o volen canviar de feina i per aquelles empreses de Vic que necessiten professionals per treballar.
Web del servei	Vic Ocupació - Ajuntament de Vic
Legislació aplicable	Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'Ocupació: Regula la nova Agència Espanyola d'Ocupació, drets, deures i obligacions de les persones demandants d'ocupació, i les agències de col·locació Llei 13/2015, del 9 de juliol, regula el sistema d'ocupació i el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC).
Relació de les línies de servei que es presten	Per a les persones en recerca de feina: - Ofertes de feina: web https://xaloc.diba.cat/xarxa-xaloc - Orientació laboral personalitzada - Píndoles i tallers - Cursos - Club de Feina - Via Jove - Programes de polítiques actives d'ocupació - Emprenedoria a través de Creació Per a les empreses: - Anàlisi i assessorament del lloc/s de treball a cobrir - Gestió d'ofertes de feina - Preselecció de persones candidates



	- Gestió de subvenció per estimular la contractació - Derivació de persones en pràctiques a empreses
Àrea i unitat responsable	Àrea d'Economia i Ocupació Vic Ocupació
Equip tècnic	1 Cap de Servei / Tècnic/a d'Ocupació 2 Tècnics/ques d'Ocupació 1 Administratiu/va – Recepció
Altres unitats implicades	Es treballa principalment amb: • Joventut • Serveis Socials • Igualtat • OMA • Educació • Ciutadania • Urbanisme • OAC • Agents de civisme • Comerç • RRHH Entitats i organismes externs a l'Ajuntament, com: Creació, SOC, Oficina de Treball de Vic, Diputació de Barcelona, Altres Serveis Locals d'Ocupació de la Comarca, Cambra de Comerç d'Osona, CNLO, CFO, Càritas, Casal Claret, Creu Roja...
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: <u>Vic Ocupació</u> Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta De dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00 h Telefònic: Al 938 833 100 que és centraleta. També per Whatsapp: 686 735 692 També pels i les joves per Whatsapp: 681 289 959 També per les empreses per Whatsapp: 660 710 119 Telemàtic: Al correu ocupacio@vic.cat



Persones destinatàries	Persones en edat laboral i que disposin del permís de treball corresponent i empreses de Vic que busquin professionals.
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Presencialment a les Oficines de la Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta Telefònicament al 938 833 100 Per whatsapp al 681 289 959 A través del correu electrònic a ocupacio@vic.cat A través de la plataforma Xaloc Xarxa Xaloc Xaloc (diba.cat)
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	El servei és gratuït
Cost del Servei	El cost anual del servei bàsicament són salaris dels professionals que no estan vinculats a subvencions. Cost brut amb Seguretat Social de l'empresa de 1 cap, 2 tècnics/ques i 1 administratiu/va: 220.986,74€
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Presencial: <u>Vic Ocupació</u> Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta De dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00 h Telefònic: Al 938 833 100 que és centraleta. També per Whatsapp: 686 735 692 També pels i les joves per Whatsapp: 681 289 959 També per les empreses per Whatsapp: 660 710 119 Telemàtic: Al correu ocupacio@vic.cat
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencial: <u>Vic Ocupació</u> Plaça U d'Octubre, 1. Edifici el Sucre, 2a. planta De dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00 h Telefònic: Al 938 833 100 que és centraleta. També per Whatsapp: 686 735 692 També pels i les joves per Whatsapp: 681 289 959 També per les empreses per Whatsapp: 660 710 119 Telemàtic: Al correu ocupacio@vic.cat
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	10 dies hàbils



Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: - Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. - Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció. - 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. - 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. - Que les dades personals recollides durant tot el procés de demanda d'ocupació es tractaran únicament amb la finalitat de gestionar la demanda i acompanyar durant tot el procés a la persona demandant, sent el Responsable del Tractament Servei Local d'Ocupació de l'Ajuntament de Vic, en compliment d'una missió d'interès públic i amb el seu consentiment quan aquest sigui necessari. - Que les teves dades personals podran ser cedides a les empreses participants en processos selectius. - Que podràs exercir davant del Servei els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació al tractament de les dades, dirigint-se a la Seu electrònica del Responsable del tractament www.seuelectronica.vic.cat o per escrit presencialment, o per correu postal a les seves oficines 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. - 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.
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments	Compromisos de qualitat: - Valorar la qualitat del servei rebut a través d'una enquesta de satisfacció, per sobre de 7 per un 80% de les persones usuàries. - Valorar la qualitat de la gestió d'ofertes per sobre de 7 per un 80% de les empreses usuàries. - Valorar la qualitat de la formació rebuda per sobre de 7 per un 80% de les persones usuàries de la formació. 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, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	xxx
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.