




**Ajuntament
de Manlleu**

<i>Unitat / Àrea</i> Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
<i>Codi de verificació</i>  0P5Y0Z181D5U5O0816DK		
<i>Document</i> ORG11100B	<i>Expedient</i> TIC/1/2017	

Interessat/ada de l'expedient
AJUNTAMENT DE MANLLEU

Assumpte
Carta de serveis OAC

Localització de l'activitat
PLAÇA FRA BERNADI 6 MANLLEU (BARCELONA)

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Definició del servei	
Nom del servei	ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
Descripció	Atendre les necessitats de les persones en la seva relació amb l'Ajuntament, des d'una òptica integral, centrada en la persona i amb visió de proximitat, fomentant alhora l'ús de les TIC.
Forma de gestió	Directa
Persones destinatàries	Ciutadania, empreses i entitats
Línies de servei	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació) 2) Informació 3) Cobraments 4) Emissió de còpies autèntiques 5) Atenció telefònica de l'Ajuntament 6) Recepció de queixes, incidències, suggeriments, propostes, etc. 7) Assessorament en tramitació en línia

Per consultar la seva autenticitat a www.manlleu.cat/validacio amb el codi de verificació.



manlleu, capital del Ter

Altra informació de les línies de servei	Idcat mòbil <p>L'idCAT mòbil és un identificador digital, que no requereix instal·lar cap programari ni recordar cap contrasenya, i permet realitzar tràmits i signar des de qualsevol ordinador, tauleta o mòbil.</p> <p>L'idCATmòbil és un servei segur i gratuït que es pot obtenir des de l'OAC i que s'adreça a persones majors de 16 anys i que no caduca.</p> <p>Es basa en la utilització de contrasenyes d'un sol ús que s'envien al telèfon mòbil de l'usuari en el moment d'iniciar el tràmit i signar la sol·licitud.</p>
Cost per a l'usuari/ària	<p>Si voleu consultar l'import de cada taxa, podeu fer-ho a través de l'Ajuntament a un clic:</p> <p>https://tramits.manlleu.cat/siac/PublicacionTabs.aspx?tab=6&id=2314&t=NO&x=iOTGd5eBq8mhulK1Fy+zuQ</p> <p>"TAXES PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS GENERALS I REALITZACIÓ D'ACTIVITATS ADMINISTRATIVES"</p>
Canals de presentació i sol·licitud del servei	<p>Presencial: Plaça Fra Bernadí, 6. 1a planta De dilluns a divendres de 9h a 14 h i de 16h a 18 h les tardes dels dimarts, dimecres i dijous (d'octubre a maig, excepte el període de Nadal i Setmana Santa).</p> <p>Telefònic (en horari d'atenció presencial): 93 850 66 66</p> <p>Correu electrònic: atenciociudadana@manlleu.cat</p> <p>Digital: https://www.manlleu.cat/</p> <p>Correu postal Plaça Fra Bernadí, 6. 1a planta Codi postal:08560</p>
Unitat responsable	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
Àrea responsable	Àrea d'Organització, Persones i Administració Electrònica



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea		
Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació		
 0P5Y0Z181D5U5O0816DK		
Document	Expedient	
ORG11100B	TIC/1/2017	

Regidoria responsable

Drets i deures de les persones usuàries

Regidoria de Noves Tecnologies, Transparència i Atenció Ciutadana

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, obtenint 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 i amb absoluta llibertat
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció Ciutadana
- Obtenir tota la informació necessària per entendre el tràmit que es vol realitzar
-


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 a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa. • Usar la identificació i/o signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.
Formes de participació	<p>1.Enquesta de satisfacció ciutadana</p> <p>Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en l'atenció Ciutadana.</p> <p>2.Formulació de suggeriments i queixes</p> <p>L'OAC disposa d'un procés intern per gestionar les queixes i els suggeriments a través del qual ciutadania i institucions públiques o privades poden exercir el seu dret a presentar suggeriments pel que fa a la creació, ampliació o millora dels serveis prestats per l'Ajuntament i reclamacions per la tardança, desatencions, incidències o qualsevol altra anomalia en el seu funcionament.</p> <p>Es podran presentar reclamacions i suggeriments, felicitacions i queixes a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> . www.manlleu.cat : formulari electrònic equivalent a un correu electrònic . Oficina d'Atenció Ciutadana: presencialment .L'Ajuntament a un clic: Tràmit en línia "Presentació de queixes i suggeriments" . Atenció telefònica: 93 850 66 66 . Xarxes socials: Twitter i Facebook . App Manlleu mòbil
Compromisos de qualitat	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que els usuaris puntuen amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal de l'OAC respecte els temes que se'ls plantegen. • Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.



Ajuntament
de Manlleu

Unitat / Àrea		
Negociat consultoria i anàlisi organitzativa - Àrea d'Organització, persones i administració electrònica MCN		
Codi de verificació		
 0P5Y0Z181D5U5O0816DK		
Document	Expedient	
ORG11100B	TIC/1/2017	

Ant de consultar la seva autenticitat a www.manlleu.cat/validacio amb el codi de verificació.

Avaluació del grau de compliment

Vigència i revisió de la Carta

- Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera.
- Respondre el 90% de les queixes de la ciutadania en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- Ens comprometem a tenir en compte tots els comentaris fets pels usuaris d'Internet sobre la nostra web i millorar-la per tal d'augmentar permanentment la informació dels serveis prestats a la ciutadania.
- Assegurar que el temps d'espera per ser atès/a sigui inferior als 15 minuts.
- Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament.

Anualment, l'OAC de Manlleu publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes d'abril del 2017 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a. Edició: Abril de 2017