

## CARTA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) de l'Ajuntament de Cassà de la Selva és el canal d'entrada al consistori i ofereix un servei polivalent d'atenció a totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió de les diferents àrees d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OAC té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia a través dels seus canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic.

### 1.- Identificació

Nom del servei	Oficina d'Atenció al Ciutadà, Registre i Padró
Adscripció dins l'organigrama	Secretaria > Alcaldia
Equip Responsable	Mònica Reverter i Pilar Gaiche
Adreça	Rambla Onze de Setembre, 107
Horari	Aquest horari és de l'OAC, del Registre General de l'Ajuntament i del Padró Municipal. Dies no festius de dilluns a divendres de 9 a 14 h.
	<b>Oficina presencial:</b> l'atenció presencial d'aquesta oficina es realitza a Can Nadal, planta baixa
	<b>Oficina telefònica:</b> l'atenció telefònica s'ofereix de 8 a 15 h a través del número de telèfon 972 46 00 05.
	<b>Oficina telemàtica:</b> l'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 h i 365 dies de l'any a través de la plana web <a href="https://cassa.cat/seu-electronica/instanciagenetica">https://cassa.cat/seu-electronica/instanciagenetica</a>
Telèfon	972 460 005
Adreça electrònica	ajuntament@cassa.cat; padro@cassa.cat

## 2. – Missió i valors

La missió de l'Oficina d'Atenció Ciutadana és atendre a la ciutadania diligentment en referència a la informació i els tràmits administratius.

Els nostres valors són la polivalència de l'equip que la conforma, el convenciment en la tasca que desenvolupem, tant humanament com administrativament.

## 3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

- Informar a la ciutadania sobre qüestions i assumptes del poble.
- Gestionar l'agenda de l'alcalde.
- Gestió inicial dels següents tràmits (més informació a [www.cassa.cat/tramits](http://www.cassa.cat/tramits)):
  - o Sol·licitud de targeta per la deixalleria.
  - o Sol·licitud d'alta d'un gos al cens municipal.
  - o Sol·licitud de parada al mercat setmanal, mercat de la puça, parades festa major, fira Santa Tecla.
  - o Compulses de documents relacionats amb els processos de selecció iniciats des de l'ajuntament així com de documents per presentar al Departament d'Ensenyament.
  - o Sol·licitud gual: alta/baixa.
  - o Sol·licitud bonificació per a jubilats, famílies nombroses, famílies monoparentals.
  - o Alta al padró municipal d'habitants.
  - o Alta per naixement al padró municipal d'habitants.
  - o Autorització d'ús d'edificis i/o instal·lacions municipals.
  - o Certificacions del padró municipal d'habitants.
  - o Renovació de la inscripció padronal dels ciutadans estrangers no comunitaris sense permís de residència permanent.
  - o Subvencions per entitats socio-culturals.
  - o Sol·licitud de permís per ocupació de la via pública.
  - o Sol·licitud alta terrassa de bar.
  - o Sol·licitud ampliació terrassa de bar.
  - o Sol·licitud canvi de titular terrassa de bar.
  - o Sol·licitud per a la venda de pirotècnia.
  - o Sol·licitud d'obra major.
  - o Sol·licitud d'obra menor.

#### **4.- Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei**

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per l'Ajuntament: instàncies genèriques i/o a través del formulari de [www.cassa.cat/queixes](http://www.cassa.cat/queixes).
- Opinions a través de les xarxes socials del servei o de l'Ajuntament de Cassà.

#### **5.- Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar millores del servei, l'Ajuntament ha establert tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir a través de [www.cassa.cat/queixes](http://www.cassa.cat/queixes).
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Cassà de la Selva (rambla Onze de Setembre, 107). Telèfon: 972 46 00 05. Web: [www.cassa.cat](http://www.cassa.cat)
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades.

#### **6.- Normativa específica del servei**

##### **Procediment Administratiu**

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

##### **Protecció de dades**

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

## **Padró Municipal d'habitants**

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal.

## **7.- Drets i deures**

### **Drets**

- Les persones que s'adrecin presencialment a l'OAC per formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitats del personal.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.
- Accessibilitat de la informació de l'OAC des dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
- Ser informats de les tarifes vigents per la realització dels diferents tràmits.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments que sempre constituiran una oportunitat de millora.

### **Deures**

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta servei al'OAC.
- Respectar els drets de la resta d'usuaris de l'oficina.
- Identificar prèviament quin tràmit o consulta vol realitzar per tal de poder-lo atendre de la manera més eficaç i eficient possible.
- Identificar-se amb el seu document d'identificació (NIF/NIE/Passaport) per tal de realitzar qualsevol tràmit municipal.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.

**Data d'elaboració:** 28/2/2017

**Persona responsable de l'actualització:** Mònica Reverter i Pilar Gaiche