



CARTA DE SERVEIS

OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC)

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és un servei d'atenció personalitzada que proporciona informació relacionada amb tràmits municipals o d'altres administracions, així com la gestió dels diferents àmbits de competència municipal en el seu inici.



Ajuntament
de Rubí

CARTA DE SERVEIS

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àrea de Serveis Centrals
> Oficina d'Atenció a la Ciutadania

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)

Adreça
OAC-Centre
C. Narcís Menard 13- 17
(davant edifici de l'Ajuntament)
OAC-Les Torres
Rambleta de Joan Miró s/n
(davant edifici Rubí Forma)

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

**Horari
(Oficina
presencial)**

OAC-Centre

Horari general:

de dilluns a dijous de 8.30 a 14 h i de 16 a 18.30 h,
divendres i vigílies de festius de 8.30 a 14 h

Horari especial:

de dilluns a divendres de 8 a 15 h
(Setmana Santa, estiu i Nadal)

(*) Cal consultar els horaris definitius al web

**Oficina
telefònica**

Mateix horari de l'OAC-Centre
al telèfon 93 588 70 00 ext. 2408

**Oficina
telemàtica**

24 hores i 365 dies a l'any a través de la pàgina web
<https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/list>

Telèfon

Tel. 93 588 70 00 (centraleta Ajuntament)
Fax. 93 588 45 26

**Web/adreça
electrònica**

<https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciutadania/oficines-atencio-a-la-ciutadania>
oac@ajrubi.cat

**Adscripció dins
l'organigrama
municipal**

Àrea de Serveis Centrals

CARTA DE SERVEIS

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)



4.OBJECTIUS DEL SERVEI

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) facilita l'accés de la ciutadania a la informació i la tramitació dels serveis que ofereix i gestiona l'Ajuntament de Rubí, a través dels diferents canals d'accés al servei (presencial, telefònic i telemàtic).

Ofereix aquesta atenció integral i tracte personalitzat amb compromís de qualitat i polivalència de l'equip que en forma part, per donar una resposta àgil i satisfactòria a les demandes de la ciutadania.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN(*)

- | | |
|--|--|
| 1. Informació | Informació a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament que puguin ésser del seu interès |
| 2. Registre general | Registre d'anotacions de qualsevol document que presentin les persones interessades o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitats vinculats o depenent d'aquests |
| 3. Padró d'habitants | Gestió dels tràmits vinculats al registre administratiu on consten els/les veïns/es d'un municipi, i en què les seves dades constitueixen prova de residència i del domicili habitual en el municipi |
| 4. Avisos, queixes i suggeriments | Rebre i canalitzar els avisos, queixes i suggeriments de la ciutadania o dels col·lectius |

- | | |
|------------------------------|---|
| 5. Tràmits immediats | Resoldre de manera immediata els tràmits simples com ara: carnets d'autobusos, assabentats d'obres menors ... |
| 6. Inici d'expedients | Iniciar l'expedient d'aquells tràmits administratius més complexos, i efectuar el requeriment de documentació si és necessari, que requereixen una gestió per part d'altres serveis |

(*) Per a una informació més detallada i per conèixer com gestionar cadascun dels tràmits municipals, podeu consultar la pàgina web: <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/list>



6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Marc legal

Procediment Administratiu

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

Padró Municipal d'habitants

- Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Subsecretaria, per la que es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local, per la que es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró Municipal

Protecció de dades

- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals



CARTA DE SERVEIS

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)



b) Condicions d'accés

- Pel que fa a l'atenció presencial, cal sol·licitar cita prèvia
- Pel canal telemàtic és necessari disposar de certificat digital (FNMT-CERES, CATCert ...) o DNI electrònic





c) Drets i deures dels usuaris/es

Drets

- Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania per formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat de les persones que ho gestionen i mitjançant un sistema de gestió de torns
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit
- L'OAC proporcionarà informació correcta i veraç i facilitarà l'accessibilitat d'aquesta des dels diferents canals que es disposa
- Tenir informació de les tarifes vigents per a la realització dels diferents tràmits
- Fer aportacions i suggeriments, o presentar una queixa i reclamació sobre el servei rebut
- La ciutadania podrà dirigir-se a la persona responsable del servei sempre que així se sol·liciti

Deures

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





7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

La majoria de tràmits i/o serveis són gratuïts.

En alguns casos, segons la naturalesa dels documents o expedients que s'han de tramitar, hi ha una quota tributària determinada per l'Ordenança fiscal núm. 18, Taxa per expedició de documents administratius, i per cadascuna de les ordenances fiscals específiques en funció de la sol·licitud a presentar.

Podeu consultar l'Ordenança fiscal núm. 18 i altres d'específiques en aquests enllaços:

Ordenança fiscal núm. 18

<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/2162>

Altres ordenances fiscals

https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscals?offset=10&max=10





8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

L'Ajuntament promou la col·laboració i la participació ciutadana en la millora dels serveis a través de:

- Estudi de satisfacció ciutadana i coneixement de la ciutat de Rubí (any 2016, 2017, 2018, 2019 i 2020)
- Percentatge de coneixement de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Valoració de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà - OAC

b) Sistema de queixes i suggeriments

- **Presencial**

Presentació a través d'instància general, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania del C. Narcís Menard 13- 17, o a la de la Rambleta de Joan Miró s/n

- **Carpeta Ciutadana**

“Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Garantir un tracte adequat per part de tot el personal de l'OAC	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció ciutadana i coneixement de la ciutat de Rubí	Obtenir un grau de satisfacció superior a 7 punts
2. Assegurar un termini mig no superior als 10 dies hàbils entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada	Inferior a 10 dies hàbils
3. Garantir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior a 15 minuts	Temps mig d'espera (temps que transcorre entre l'extracció del tiquet i l'atenció)	Inferior a 15 minuts
4. Derivar al departament responsable les sol·licituds rebudes del registre telemàtic, en un termini mig de 2 dies hàbils (48 hores)	Període de temps que transcorre entre la sol·licitud i la derivació al servei	Inferior a dos dies hàbils (48 hores)
5. Mantenir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania	Dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament	Inferior a 10 dies

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.



CARTA DE SERVEIS

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)



10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)

Adreça: C. Narcís Menard 13- 17

Codi postal i localitat: 08191 – Rubí

Adreça electrònica: oac@ajrubi.cat / Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:
 - Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis
 - Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes
- Data d'elaboració de la carta: juliol 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

