

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre el municipi, així com la possibilitat de tramitar de forma integrada la majoria de les gestions de l'Ajuntament.

És la principal via de comunicació entre els veïns i l'Ajuntament.

Aquest servei pretén atendre les necessitats de la població en les seves relacions amb l'Ajuntament, des d'una òptica integral, centrada en les persones i amb visió de proximitat, fomentant alhora l'ús de les tramitacions electròniques.

És el front-office de l'administració municipal i està format per un equip de persones que treballen per atendre, informar i prestar serveis als ciutadans i ciutadanes.

Quin servei oferim?

- Informació
 1. Municipal i d'equipaments locals
 2. General de tràmits i serveis de l'Ajuntament
- Registre
 1. Registre general d'entrada de l'Ajuntament
 2. Finestreta única (en la presentació d'escrits adreçats a altres administracions Elaboració i manteniment del cens municipal d'animals de companyia
- Tramitació
 1. Lliurament de formularis.
 2. Suport en l'inici dels tràmits i presentació de documents.
 3. Informació de l'estat de les sol·licituds, expedients i procediments tramitats a l'Ajuntament General de tràmits i serveis de l'Ajuntament.
- Queixes, incidències, suggeriments i propostes
 1. Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades per la ciutadania.
 2. Detectar necessitats ciutadanes i transmetre-les als responsables per tal de millorar els serveis generals de l'Ajuntament.
- Tramitació electrònica
 1. Assessorament en la tramitació en línia
 2. Emissió de certificat digital id-Cat.
 3. Tramitació dels registres electrònics
- Padró d'habitants
 1. Gestions del Padró municipal d'habitants : Altes, baixes, canvis de domicili, modificació dades personals.
 2. Expedició documents, volants i certificats padró habitants.

3. Comunicació canvi de domicili altres administracions
 4. Consultes i reclamacions al Cens Electoral
- Comunicacions de crema Agents Rurals
 1. Tramitació de les comunicacions des dels ajuntaments al DARP per a activitats amb risc d'incendi forestal Suport en l'inici dels tràmits i presentació de documents
 - Abonaments piscina municipal
 1. Tramitació dels abonaments piscina estiu/hivern i autoliquidació preu públic
 - Autoliquidació taxes Ordenança Fiscal
 1. Tramitació autoliquidacions taxes cursos i tallers joventut
 2. Tramitació autoliquidacions taxes sol·licituds espais municipals
 3. Tramitació autoliquidacions expedició documents administratius
 4. Tramitació autoliquidacions taxes dret examen
 5. Tramitació autoliquidacions ocupació via pública: mudances, obres, atraccions i parades Festa Major
 - Cens animals de Companyia
 1. Registre a l'aplicació de Gestió del Registre d'Animals de Companyia ANICOM
 2. Entrega de placa identitat animal de companyia

A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania, entitats, empreses i altres administracions públiques.

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ [Padró habitants.](#)
 - DNI, escriptura propietat o contracte de lloguer, llibre de família i sentència divorci o separació si escau.
- ❖ [Registre d'entrades](#)
 - Instància general o models normalitzats per tràmits específics amb la documentació requerida per cada tràmit i DNI.
- ❖ [Abonaments piscina municipal.](#)
 - Model instància abonament piscina, carnet família nombrosa/monoparental o discapacitat si escau i fotografia
- ❖ [Cens animals de companyia.](#)
 - Llibre vacunacions animal i DNI propietari
- ❖ [Comunicació crema Agents Rurals](#)
 - DNI i núm. telèfon mòbil.
- ❖ [Emissió de certificat digital id-Cat.](#)
 - DNI i adreça correu electrònic
- ❖ [Drets arco \(accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals\)](#)
- ❖ [Renovació d'empadronament per a estrangers no comunitaris](#)
- ❖ [Sol·licitud d'accés a la informació pública](#)

- ❖ [Volant de convivència](#)
- ❖ [Volant empadronament](#)

On, quan i com us atindrem?

No hi ha cap condició específica per accedir-hi.



Ajuntament, pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n



93 778 00 50



www.olesademontserrat.cat



oac@olesademontserrat.cat



OAC: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h i dimarts i dijous de 16.00 a 19.00 h.

Recepció: De dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 h i dimarts i dijous de 16.00 a 19.00 h

Agost: De dilluns a divendres de 8 a 15 h.

El registre telemàtic s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

Qui són les persones responsables?

Regidora: Ada Agut i Domènech

Tècnic cap del departament: Andreu Llusà Lanau

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- Servei efectiu a la ciutadania.
- Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- Responsabilitat per la gestió pública.
- Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de

discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.

- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).

- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

ESPECÍFICA

- [Resolució 16 de març de 2015 INE, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del padró municipal](#)
- b. **Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.**
 - Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al Registre Municipal



oac@olesademontserrat.cat



93 778 00 50



[Queixes i suggeriments](#)

Com avaluem la qualitat del servei?

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada
- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins.).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.