

CARTA DE SERVEIS DE L'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.

2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea de Serveis Centrals

Oficina d'Atenció a la Ciutadania

3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

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)
Horari	Oficina presencial <ul style="list-style-type: none">• 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) <ul style="list-style-type: none">• OAC-Les Torres de dilluns a divendres de 8.30 a 14h Tancat: Setmana Santa, estiu i Nadal <ul style="list-style-type: none">• 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-d2019atencio-a-la-ciutadania oac@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Serveis Centrals

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 (*)

Informació	Informació a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament que puguin ésser del seu interès.
Registre general	Registre d'anotacions de qualsevol document que presentin els interessats/des o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitats vinculats o depenent d'aquests.
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.
Avisos, queixes i suggeriments	Rebre i canalitzar els Avisos, Queixes i Suggeriments de la ciutadania o dels col·lectius.
Tràmits immediats	Resoldre de manera immediata els tràmits simples com ara: carnets d'autobusos, assabentats d'obres menors ...
Inici d'expedients	Iniciar l'expedient d'aquells tràmits administratius més complexes, i efectuar el requeriment de documentació si es 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
(https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf)

- 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. (https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-3109)

- Protecció de dades (*pendent de revisar normativa*)

- Reglament europeu de protecció de dades personals (UE) 2016/679, d'aplicació directa a partir del 25 de maig de 2018
(<https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>)
- 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 (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>)
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades (<http://cido.diba.cat/legislacio/319675/decret-482003-de-20-de-febrer-pel-qual-saprova-lestatut-de-lagencia-catalana-de-proteccio-de-dades-departament-de-governacio-i-relacions-institucionals>)
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades (https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2002-9242)
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (<https://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf>)

b) Condicions d'accés

- En el canal presencial no hi ha condicions
- 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'Informació i Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors i mitjançant un sistema de gestió de torns
- Dret a 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 Ciutadana
- 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 Ordenança fiscal núm. 18 i altres d'específiques en aquests enllaços:

<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1781> (Ordenança fiscal núm. 18)

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

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 i 2018)

(<https://transparencia.rubi.cat/transparencia/altres-inf-estadistica-i-geografica-procediments-administratius/estudi-anual-de-satisfaccio-ciutadana>)

- Percentatge de coneixement 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.

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?Typeld=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Millorar la valoració global del servei donada per l'usuari.	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció ciutadana i coneixement de la ciutat de Rubí	Superar 3 dècimes la valoració de l'any anterior (0,3 punts)
2.- Respondre o derivar al	Temps de resposta o	Igual o inferior a 24 h

departament responsable les peticions rebudes per EACAT o tràmits telemàtic de l'Ajuntament, abans de 36 hores laborables.	derivació	
3.- Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l' OAC, abans de 36 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	Igual o inferior a 24h
4.- Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25' en hora punta (de 9 a 12 h).	Temps mig d'espera d'atenció	Inferior a 25 minuts

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la Cap del Servei d'Atenció al Ciutadà.