



Ajuntament de
Castellar del Vallès

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (SAC) DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLAR DEL VALLÈS

Aprovació: Ple 28 de setembre de 2021

-Publicat inicialment: BOPB 13/10/2021

- Publicat definitivament: BOPB de 10/12/2021

NOM DEL SERVEI

Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI: MISSIÓ I OBJECTIUS

El SAC dona informació, ajuda i orientació a la ciutadania i empreses que requereixin realitzar tràmits o altres actuacions i els seus objectius són:

- Oferir informació actualitzada i facilitar una tramitació àgil a la ciutadania
- Atendre les queixes, consultes i propostes de la ciutadania amb agilitat i de forma personalitzada
- Oferir un espai d'atenció confortable, proper i accessible

BREU DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Atenció Ciutadana ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre Castellar del Vallès. Està format per un equip de treball polivalent i format específicament en atenció al públic. Té la finalitat de facilitar les peticions d'informació i tramitar de forma integrada la majoria de les gestions de l'Ajuntament.

WEB DEL SERVEI

www.castellarvalles.cat/atenciociutadana

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

El SAC es desplega en les següents modalitats de servei:

- Atenció presencial i telefònica
- Informació general i assessorament municipal
- Tràmits municipals
- Oficina d'assistència en matèria de registres
- Padró i estadístiques municipals
- Registre d'entrades i sortides
- Queixes, consultes i suggeriments
- Notificació administrativa



Ajuntament de
Castellar del Vallès

LEGISLACIÓ APLICABLE

- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- 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 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals
- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril reguladora de les Bases del Règim Local
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Regidoria d'Organització i Recursos Humans - Servei d'Atenció Ciutadana

EQUIP TÈCNIC

- 1 Responsable de regidoria
- 1 Responsable de servei
- 5 Informadors/es
- 3 auxiliars informadors/es
- 1 notificador/a

ALTRES UNITATS IMPLICADES

Totes les regidories

CANALS DE PRESTACIÓ (adreces i horaris)

Presencial: edifici El Mirador, plaça El Mirador, s/núm, planta baixa

Horari: els dilluns i divendres, de 08:30 a 14:30 h de dimarts a dijous, de 08:30 a 19:00 h

Estiu (1 de juliol al 15 set): de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 h

Telèfon: 93 714 40 40

Horari: el mateix que el presencial excepte a l'estiu (1 al 31 d'agost) de 8:30 a 14:30h

Correu electrònic: sac@castellarvalles.cat

Web: www.castellarvalles.cat/atenciociutadana



Ajuntament de
Castellar del Vallès

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania en general

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Presencial, telefònic i telemàtic.

COST PER L'USUARI (CONDICIONS D'ACCÉS)

El SAC és gratuït.

COST DEL SERVEI

El cost total anual del servei és segons Capítol I : 261.257,64€ (pressupost 2019)

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

Bústia de queixes i suggeriments de forma presencial, telefònica i telemàtica

Enquestes periòdiques

Xarxes socials de l'Ajuntament (facebook, twitter)

Web ajuntament: apartat Govern Obert / Castellar en xifres

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Bústia de queixes i suggeriments de forma presencial, telefònica i telemàtica.

TERMINI DE RESPOSTA DELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

El temps màxim de resposta està fixat en 30 dies naturals

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

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).



Ajuntament de
Castellar del Vallès

- 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.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

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 als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- 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.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT

Concreció dels compromisos de qualitat del Servei

Compromís:	Indicador/s	Mesura d'esmena	Font
Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 9 sobre 10 punts.	Valoració sobre l'atenció personalitzada	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi	Enquesta de satisfacció
Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal del servei amb un mínim de 8,5 sobre 10 punts.	Valoració sobre la competència professional	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi	Enquesta de satisfacció
Garantir que les persones usuàries valorin la facilitat per conèixer l'estat de tramitació de les peticions del SAC amb	Valoració sobre la facilitat de l'estat de tramitació	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la	Enquesta de satisfacció



Ajuntament de
Castellar del Vallès

un mínim de 8 sobre 10 punts.		persona en cas que ho autoritzi	
Garantir que les persones usuàries valorin la simplicitat de la tramitació electrònica amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Valoració sobre la simplicitat de la tramitació electrònica	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi	Enquesta de satisfacció
Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments rebudes en el termini màxim de 30 dies naturals des de la seva formulació.	Temps de resposta a les queixes i suggeriments	En el cas d'incomplir el termini fixat de 30 dies naturals, el SAC s'ha de posar en contacte amb l'usuari/a en 5 dies naturals, o menys, per disculpar-se i donar les explicacions pertinents.	Gestor expedients
Atendre a les persones usuàries en un termini mitjà inferior a 10 minuts des de la seva arribada.	Temps mitjà d'espera presencial	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents.	Gestor de cues
Garantir que les persones usuàries valorin el temps d'espera telefònic amb un mínim de 8 sobre 10 punts.	Temps mitjà d'espera telefònica	S'analitzarà les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi	Enquesta de satisfacció

SISTEMA DE SEGUIMENT

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Web: www.castellarvalles.cat/atenciociutadana Web ajuntament: apartat Govern Obert / Castellar en xifres
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anual
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Regidoria de Responsabilitat Social

Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís



Ajuntament de
Castellar del Vallès

Compromís 1: L'enquesta es farà anualment. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 2: L'enquesta es farà anualment. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 3 : L'enquesta es farà anualment. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 4: L'enquesta es farà anualment. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 5: Explotació mensual de les dades del gestor d'expedients. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 6: Explotació trimestral de les dades del gestor de cues. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 7: L'enquesta es farà anualment. La responsable de la recollida de dades serà la Cap del SAC i el responsable del seguiment el Responsable Tècnic de la Regidoria de RSC. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

VIGÈNCIA I REVISIÓ DE LA CARTA

Aquesta carta va ser aprovada al Ple de 28 de setembre de 2021 i mantindrà la seva vigència durant 2 anys i mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.