

Nom del servei: Oficina d'Atenció Ciutadana Oficina (OAC)

Marc estratègic del Servei

La missió d'aquest servei és oferir una atenció propera, eficient i accessible a tots els ciutadans, actuant com a primer punt de contacte per tal de resoldre dubtes, gestionar tràmits i facilitar la interacció amb l'Ajuntament.

- Facilitar la comunicació: proporcionar un canal clar i directe per a que els ciutadans puguin expressar les seves necessitats i consultes.
- Gestió eficient: assegurar que els tràmits que s'inicien al registre general es realitzen de manera àgil i efectiva.
- Atenció personalitzada: oferir un servei que s'adapti a les necessitats individuals de cada ciutadà, informant i assessorant per a cada tràmit.

Breu descripció del Servei

L'OAC és el servei d'entrada centralitzat, mitjançant els diferents canals presencial, telemàtic o telefònic, de la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament de Tiana.

Web del servei: www.tiana.cat

Legislació aplicable

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Relació de les línies de servei que es presten

- Informació de serveis i tràmits
- Tramitació
- Registre General d'entrades i sortides

- Gestió i manteniment del Padró Municipal d'habitants
- Gestió del Cementiri
- Assistència en la tramitació electrònica

Àrea i unitat responsable: Àrea de Serveis Generals , Oficina d'atenció Ciutadana.

Equip tècnic: 1 Coordinadora i 2 auxiliars.

Altres unitats implicades: Totes les àrees de l'Ajuntament.

Canals de prestació, adreces i horaris

Presencial: Plaça de la Vila, 1 08391 Tiana

Telefònic: 93 395 50 11

Horari: de dilluns a divendres de 8.30 a 14.30h i dimarts 16.00h a 18.00h

Horari d'estiu: mes agost 9.00h a 14.00h

Cita prèvia presencial: www.tiana.cat

Correu electrònic del Servei: oac@tiana.cat

Telemàtica Seu electrònica: <https://tiana.eadministracio.cat/info.0>

Persones destinatàries: Ciutadans, entitats i empreses.

Com s'ha de sol·licitar el Servei

- Es pot accedir al Servei per qualsevol dels Canals.
- Es pot sol·licitar cita prèvia per telèfon, per correu electrònic oac@tiana.cat o al web www.tiana.cat

Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)

- Els serveis de l'OAC són gratuïts.
- Les taxes o preus públics s'aplicaran als tràmits que així s'especifiquen a les ordenances fiscals.

Cost del Servei: Cost del personal: 117.449,64€

Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació

- Presencials
- Telemàtics
- Enquestes
- Web, Xarxes socials i WhatsApp

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

- Presencials
- Telemàtics

Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions

El termini màxim per respondre els suggeriments, queixes i reclamacions sobre el funcionament de l'OAC és de 3 dies hàbils.

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.
- Equitat i no-discriminació de les persones.
- 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, i obtenir informacions entenedores i completes.
- 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).
- Dret a preservar la privacitat i intimitat de les persones. 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.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments

1. Garantir que les persones usuàries del servei valorin l'atenció personalitzada rebuda amb mínim de 8 sobre 10 punts.
2. Garantir que les persones usuàries valorin l'assistència i la facilitat en la tramitació electrònica amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
3. 3. Incrementar anualment almenys 4 nous tràmits disponibles a la Seu electrònica.
4. Garantir que el temps d'espera mitjà per ser atès/a presencialment un cop arriba a l'OAC sigui inferior a 8 minuts.
5. Respondre qualsevol informació o comunicació adreçada al correu oac@tiana.cat en un termini màxim de 2 dies hàbils.
6. Derivar al servei competent les peticions i tràmits presentats al Registre General en un termini màxim de 24 hores hàbils.
7. Garantir que el temps d'espera mitjà per ser atès/a telefònicament a l'OAC sigui inferior a 3 minuts.

Mesures d'esmena

En cas d'incompliment dels compromisos 1, 2 i 5 es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i es realitzaran les accions pertinents per garantir el compliment del compromisos.

Formes de consulta del seguiment de la carta

- Portal de transparència, web municipal i WhatsApp municipal.
- <https://tiana.cat/ajuntament/transparencia/>

Periodicitat de difusió de la carta

Anualment. Difusió informe de seguiment de la Carta de Serveis.

Data d'entrada en vigor de la carta: 24/09/2025

Data de revisió/actualització: Cada 2 anys.