



| | |
|---|---|
| Nom del servei | Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) |
| Marc estratègic del Servei | <p>Missió: Ser el primer canal de relació i gestió entra la ciutadania i l'Ajuntament.</p> <ul style="list-style-type: none">• Oferint una administració accessible, entenedora i eficient que pugui satisfer les expectatives de la ciutadania.• Orientant i oferint informació actualitzada dels tràmits i serveis municipals, així com de les activitats que es desenvolupen al municipi.• Oferint una atenció personalitzada i canalitzar les consultes ciutadanes i tràmits cap a les diferents àrees de l'Ajuntament. |
| Breu descripció del Servei | Servei que s'encarrega de donar informació, ajuda i orientació a la ciutadania, empreses i entitats que requereixin realitzar tràmits o altres actuacions amb l'Ajuntament, presencialment, per telèfon o bé telemàtic. |
| Web del servei | www.taradell.cat |
| Legislació aplicable | <ul style="list-style-type: none">- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia 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 | <ul style="list-style-type: none">• Orientar, Informar i gestionar els diferents serveis municipals tant de forma presencial com telefònica• Tramitació (inici, i/o realització, i/o notificació)• Registre d'entrada i de sortida de documents de l'Ajuntament i Finestreta única.• Assistència en matèria de tramitació electrònica• Gestió i manteniment del Padró Municipal d'habitants.• Gestió dels impostos municipals i connexions d'aigua.• Tramitació de multes de trànsit.• Gestió administrativa del cementiri.• Gestió llicència de gossos potencialment perillosos.• Gestió del servei de recollida de voluminosos.• Gestió del Registre Civil. |



| | |
|---|--|
| Àrea i unitat responsable | Secretaria |
| Equip tècnic | 1 responsable del SAC. 4 auxiliars administratives del SAC. |
| Altres unitats implicades | Alcaldia i tots els departaments de l'Ajuntament. |
| Canals de prestació, adreces i horaris | Presencial a les oficines de l'Ajuntament, c. de la Vila, 45, de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores i dilluns tarda de 16:00 a 19:00 hores. Per telèfon al 938 126 100 al mateix horari que el presencial. Per correu electrònic al contactar@taradell.cat Per la seu electrònica del web municipal www.taradell.cat |
| Persones destinatàries | Ciutadania, empreses i entitats. |
| Com s'ha de sol·licitar el Servei | Presencialment a les oficines de l'Ajuntament, per telèfon o bé per correu electrònic. |
| Cost per a l'usuari/ària (condicions d'accés) | El servei que s'ofereix des del Servei d'Atenció Ciutadana és gratuït. |
| Canals de participació de l'usuari/ària i eines de retorn de la participació | Enquesta de satisfacció del servei (enllaç a enquesta) |
| Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions | Presencial a les oficines de l'Ajuntament, c. de la Vila, 45, de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores i dilluns tarda de 16:00 a 19:00 hores. Per telèfon al 938 126 100 al mateix horari que el presencial. Per correu electrònic al contactar@taradell.cat Web municipal www.taradell.cat a través del contactar . Per seu electrònica a través del tràmit Suggeriments i queixes del web municipal. |
| Termini de resposta dels suggeriments i queixes | El termini màxim de resposta a les queixes i suggeriments és de 10 dies hàbils. |
| Drets i deures de les persones usuàries | Teniu dret a: <ul style="list-style-type: none">- 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, 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).
- 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 | <ol style="list-style-type: none">1. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.2. Garantir que la valoració mitjana les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10.3. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.4. Revisar anualment un mínim de 5 tràmits per tal de fer que la informació al web sigui més fàcil i entenedora. <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</p> <p>En cas d'incompliment dels compromisos 1, 2 i 3 se 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 les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p> |
| Formes de consulta del seguiment de la carta | Portal de transparència i web municipal. |
| Periodicitat de difusió de la carta | Anual |
| Data d'entrada en vigor de la carta | Aprovada per Junta de Govern Local en data 22/07/2024. |
| Data de revisió/actualització | Un cop cada dos anys des de la seva aprovació. |