

# **CARTA DE SERVEIS**

# **OFICINA D'INFORMACIÓ**

# **I ATENCIÓ CIUTADANA**

**2022**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Identificació.....</b>                                                 | <b>5</b>  |
| <b>2. Missió i valors .....</b>                                              | <b>6</b>  |
| <b>3. Serveis.....</b>                                                       | <b>6</b>  |
| <b>4. Compromisos de qualitat .....</b>                                      | <b>11</b> |
| <b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>                           | <b>12</b> |
| <b>6. Canals de participació .....</b>                                       | <b>13</b> |
| <b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b> | <b>14</b> |
| <b>8. Normativa .....</b>                                                    | <b>14</b> |
| <b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>                     | <b>15</b> |
| <b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>   | <b>15</b> |

## 1. Identificació

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom del servei</b>                | Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Adscripció dins l'organigrama</b> | Direcció de Serveis Interns, innovació i Universitats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Equip responsable</b>             | <p>Francisco Javier García Ramírez, cap de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC).</p> <p>Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals.</p> <p>Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Adreça</b>                        | Plaça de la Vila, 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Horari (presencial / virtual)</b> | <p>Aquest horari és de l'OIAC i del <b>Registre General de l'Ajuntament</b>. Cal tenir en compte que està subjecte a variacions en dies puntuals. Sobre aquest particular, trobareu el darrer horari vigent a: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/oia/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/oia/</a></p> <p>A efectes de còmput de terminis dissabte és un dia hàbil. A efectes de presentació de documents, dissabte no serà un dia laborable, per tant si el venciment coincideix en dissabte queda traslladat al primer dia hàbil següent.</p> <p><b>Oficina presencial:</b> L'atenció presencial d'aquesta oficina es realitza a través de les taules d'atenció polivalents situades a l'edifici principal de l'Ajuntament (Plaça de la Vila, 1 de Santa Coloma de Gramenet), amb l'accés per una porta lateral diferenciada.</p> <p><b>Oficina telefònica:</b> L'atenció telefònica s'ofereix durant el mateix horari a través del número de telèfon 934 624 040 i a través del fax 934 660 510.</p> <p><b>Oficina telemàtica:</b> L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores i 365 dies de l'any a través de la pàgina web <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/</a></p> <p><b>Servei de Cita Prèvia:</b> El servei de cita prèvia us permet concertar hora per ser atesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)</li><li>▪ L'Oficina d'Escolarització</li><li>▪ Campanyes puntuals</li></ul> <p>Telèfon: 934 624 090</p> <p>Web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-</a></p> |

**Telèfon**

previa/  
934 624 040

**Web / adreça electrònica**

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiaac/>  
[oiaac@gramenet.cat](mailto:oiaac@gramenet.cat)

## 2. Missió i valors

La missió de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana és atendre aquelles necessitats d'informació i tràmit administratiu que té la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Els valors que mouen la nostra Oficina són la vocació de servei, tant en la vessant humana, oferint una atenció personalitzada i proactiva, com en la vessant administrativa, perseguint l'eficàcia i l'eficiència a partir de la revisió periòdica dels procediments, la formació contínua i la polivalència de l'equip que la conforma.

## 3. Serveis

El servei de l'oficina d'informació i atenció ciutadana es concreta en:

- Informar a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament que puguin ésser del seu interès.
- Mantenir permanentment actualitzada la base de dades de tràmits com a garantia d'una informació acurada i precisa.
- Rebre i canalitzar els suggeriments o les queixes dels ciutadans o col·lectius.
- Resoldre de manera immediata els tràmits simples i iniciar l'expedient d'aquells que requereixen una gestió d'altres departaments.

A continuació s'especifiquen alguns exemples dels tràmits que es poden realitzar a l'OIAAC, tant en línia com presencials, ordenats pels diferents àmbits d'actuació.

Aquesta relació és aproximada. En qualsevol moment de l'any, les persones usuàries poden consultar al web municipal la relació de tràmits permanentment actualitzada, amb caràcter predominant.

### 3.1 FUE – Finestreta Única Empresarial

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats.
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III).
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient.



- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa.
- Comunicació prèvia d'obertura.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables.
- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.
- Consulta Prèvia de Classificació de l'Activitat.
- Declaració Responsable d'Obertura.
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària.
- Informe Previ en Matèria d'Incendis.
- Informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats.
- Llicència ambiental (Annex II).
- Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial.
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.

### **3.2 Activitat econòmica, comerç, indústria i consum**

- Autorització sanitària d'establiments per a dur a terme les pràctiques de pírcing, tatuatge i micropigmentació dins el municipi.
- Consulta prèvia a la sol·licitud de llicència d'activitats (CP).
- IAE - Baixa a l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- IAE - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Activitats Econòmiques.
- Reclamacions en matèria de consum (OMIC).
- Reducció del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus i IAE, per obres a la via pública.
- Registre persones afectades per les Preferents.
- Residus comercials i industrials - Declaració d'alta del preu públic per a la recollida i gestió de residus comercials i industrials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de baixa del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials - Declaració de variació del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus comercials i industrial.
- Residus comercials i industrials - Recursos i al·legacions sobre Preu Públic de recollida i gestió de residus comercials.
- Residus comercials i industrials – Sol·licitud de reducció o no subjecció del preu públic dels serveis de recollida i gestió de residus comercials.
- Subvencions a noves activitats de comerç i serveis.

### **3.3 Animals domèstics**

- Alta d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Baixa d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia.
- Llicència per a la tinença i/o conducció d'animals potencialment perillosos.

### **3.4 Circulació, vehicles, transport i aparcaments**

- Al·legacions o recursos contra multes de trànsit imposades per la Policia Local.
- AMB – Alta de passí de Transport Metropolità.
- AMB - Alta de passí de Transport Metropolità d'acompanyant.
- Autoritzacions per a vehicles de l'illa de vianants de l'entorn del mercat Sagarra.
- Canvi de titularitat d'una concessió d'aparcament a: Av. Pallaresa (Parc Europa), Can Genís, pl. Enamorats, pl. Montserrat Roig, Jardins d'Ernest Lluch, av. Santa Coloma 19, pg. Llorenç Serra.
- Guals - Alta o canvi de titularitat d'una llicència.
- Guals - Baixa d'una llicència.
- Guals - Modificació d'un gual (amplada i/o deteriorament).
- Guals - Renovació de la placa per pèrdua o anàleg.
- Guals - Sol·licitud protector.
- MR - Reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda - Alta (REM).
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Alta/ Renovació.
- MR - Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – Duplicat.
- MR - Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals (TAP).
- Permís per a la col·locació de pilones.
- Renúncies de vehicles per al seu desballestament.
- Servei de transport especial municipal.
- Targeta d'aparcament de transport col·lectiu per a persones amb disminució.
- Transport adaptat esporàdic.

### **3.5 Educació**

- Beques per a activitats d'estiu.
- Documentació acadèmica de centres educatius tancats.

### **3.6 Hisenda**

- Alta o Canvi de domiciliació bancària de tributs municipals.
- Canvi de dades fiscals.
- Devolució de dipòsits d'urbanització i reposició.
- IBI - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI).
- IBI - Canvi de titular del rebut entre els copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Divisió de quota per copropietaris de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs per error material en el còmput de la valoració cadastral de l'Impost sobre Béns Immobles.
- IBI - Recurs sobre la titularitat de l'Impost sobre Béns Immobles.



- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones més grans de 65 anys que viuen soles 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a titulars del carnet de família monoparental 2016.
- IBI - Subvenció sobre l'IBI per a persones aturades, la unitat familiar de les quals estigui per sota d'un determinat llindar d'ingressos 2016.
- IIVTNU - Anul·lació o retorn de IIVTNU (plusvàlua o Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana) per dació en pagament o execució hipotecària judicial o notarial, sobre una liquidació ja practicada.
- IIVTNU - Declaració a efectes tributaris de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Declaració del comprador/a a efectes de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) per tal d'inscriure la transacció al registre de la propietat.
- IIVTNU - Exempció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Prescripció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- IIVTNU - Recursos sobre liquidacions de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
- Sol·licitud d'accés al Punt d'Informació Cadastral (PIC).

### **3.7 Mercats municipals i mercats de venda no sedentaris**

- Altes o baixes de cambres frigorífiques i magatzems als mercats municipals.
- Autorització per executar obres per a l'adequació de parades del nou Mercat de Sagarra.
- Canvi d'activitat de parades als mercats municipals.
- Canvi de titularitat de parades dels mercats municipals.
- Informe previ sobre parades dels mercats municipals.
- Obertura ocasional dels mercats fora dels horaris establerts.
- Parades externes als mercats municipals.
- Renovació de la llicència de mercats de venda no sedentària.
- Sol·licitud d'extinció de la concessió d'una parada de mercat.
- Transmissió de parades per a la venda ambulant als mercats municipals setmanals.

### **3.8 Població i participació ciutadana**

- Alta al padró municipal d'habitants.
- Alta per naixement al padró municipal d'habitants.
- Autorització d'ús social d'edificis i/o instal·lacions municipals.
- Canvi de domicili al padró municipal d'habitants.
- Certificat d'inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils (parelles de fet).
- Consulta en el Cens Electoral.
- Còpia literal del padró municipal d'habitants.
- Inscripció o anul·lació de la inscripció al Registre Municipal d'Unions Civils.
- Justificant de convivència del Padró Municipal d'Habitants.
- Justificant de residència del Padró Municipal d'Habitants.

- Queixes i Suggeriments.
- Renovació de la inscripció en el padró dels ciutadans/anes estrangers/es no comunitaris sense permís de residència permanent.
- Sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Sol·licitud de permís municipal d'armes.
- Sol·licitud d'informe d'arrelament social (INF02).
- Sol·licitud d'Informe d'integració social (renovació de residència temporal) (INF03).
- Sol·licitud d'Informe d'adequació d'habitatge per al reagrupament familiar (INF01) o per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar (INF04).
- Subvencions per a entitats socioculturals

### **3.9 Territori, urbanisme i habitatge**

- Certificat d'antiguitat d'un edifici (CA).
- Certificat de canvi de numeració o denominació d'un carrer (CND).
- Certificat de legalitat i antiguitat d'un habitatge per sol·licitar la cèdula d'habitabilitat (CLA).
- Certificat de legalitat per presentar al Registre de la propietat (CLRP).
- Certificat de règim urbanístic (CRU).
- Consulta prèvia a la sol·licitud d'un canvi d'ús (CPCUS).
- Còpies de plànols de la ciutat a escala, per fulls, cartogràfics o en suport digital.
- Còpies de plànols d'habitatges.
- Denúncia per obres, conservació d'edificis o terrenys.
- Dictamen tècnic sobre la possibilitat de canviar l'ús d'un local o similar.
- Estudis de detall.
- Expedient de declaració de ruïna a instància de part.
- Expedients de projectes de parcel·lació.
- Llicència d'obra major per a la constitució o modificació del règim de propietat horitzontal.
- Llicència d'obra menor per a la instal·lació de grues torre.
- Llicència d'obra menor per a la realització d'enderrocs.
- Llicència de primera ocupació.
- Llicència de reserva d'estacionament per obres.
- Llicència d'obertura de rases per companyies.
- Llicència d'obra major.
- Llicència d'obra menor.
- Obres a la llar de petita entitat (assabentats).
- Pròrroga de llicències de reserva d'estacionament per obres.
- Sol·licitud prèvia per a la Desqualificació d'Habitatges de Protecció Oficial.

### **3.10 Via pública**

- Col·locació de banderoles a la via pública.
- Distintiu estacionament Barri Safaretjos.

- Llicències de Festes de Barris – Entitats.
- Ocupació de la via pública amb instal·lacions de caràcter provisional.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la fira del llibre durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a l'ocupació de la via pública per a la venda de roses durant la diada de Sant Jordi.
- Permís per a talls de carrer, ocupació d'un carril de circulació o reserves d'estacionament.
- Permís per a la instal·lació de casetes de pirotècnia.
- Taules de cafè - Alta terrassa de bar.
- Taules de cafè - Ampliació terrassa de bar.
- Taules de cafè - Baixa terrassa de bar.
- Taules de cafè - Canvi de titular terrasses de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació de vetllador a la terrassa de bar.
- Taules de cafè - Instal·lació d'estufes a terrasses de bar.
- Taules de cafè - Reducció terrassa de bar.
- Venda de Palmes i Palmons.

### 3.11 Altres tràmits

- Aportació de Documentació Requerida
- Notificació Electrònica per a la Ciutadania

## 4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | <p><b>Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>Retirat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018.</li> </ul> |
| 2                       | <p><b>Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>                                       |
| 3                       | <p><b>Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>                                                            |
| 4                       | <p><b>Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                        |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p><b>punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018.</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| <b>5</b> | <p><b>Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul> |
| <b>6</b> | <p><b>Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>        |
| <b>7</b> | <p><b>Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>                                                                                                                    |
| <b>8</b> | <p><b>Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>                                                                                                                |

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:

Periòdicament elaborem i analitzem una estadística d'activitat per detectar àrees de millora, recollint les següents dades:

- Temps d'espera per a l'atenció a les taules (gestió de torns).
- Temps d'espera al telèfon 010.
- Nombre d'usuaris/àries atesos/es presencialment.
- Nombre d'usuaris/àries atesos/es telefònicament.
- Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades presencialment.
- Nombre d'atencions/tramitacions (per tipologia) realitzades telefònicament.
- Nombre de tràmits realitzats telemàticament.
- Nombre de derivacions a altres organismes.
- Nombre de queixes ciutadanes sobre l'atenció rebuda a l'oficina.
- Nivell de satisfacció dels usuaris/àries de cita prèvia (valoració).

Aquesta confrontació de dades es realitzarà mitjançant la mesura dels indicadors i la identificació de les possibles desviacions respecte dels estàndards de servei establerts, amb la finalitat de comparar la situació real amb la desitjada i definir els plans de millora.

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, com a part del Servei d'Assumptes Generals, posa a disposició dels seus usuaris/àries una enquesta d'expectatives i de satisfacció de la Cita Prèvia, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat del servei ofert.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen del Servei de Cita Prèvia.

Aquesta enquesta ens permetrà conèixer:

- el grau de complexitat que tenen els usuaris/àries per reservar cita prèvia.
- el grau de satisfacció que tenen els usuaris/àries respecte als temps d'espera.
- la nostra eficàcia i eficiència en la prestació del servei.

## **7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## **8. Normativa**

### **8.1 Procediment Administratiu**

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

### **8.2 Protecció de dades**

- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

- Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

### **8.3 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.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

### **9.1 Drets**

- A ser atesos/ses amb respecte i eficiència.
- A obtenir una informació i orientació entenedores i completes del tràmit que es vulgui realitzar.
- A obtenir un comprovant de la tramitació gestionada a l'oficina.
- A utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- A presentar queixes i suggeriments relatius als serveis municipals.
- A la confidencialitat i a la intimitat.

### **9.2 Responsabilitats**

- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de les persones usuàries del servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions
- Respectar l'ordre i les prioritats de les cues a l'hora de ser atesos.
- Facilitar la identificació en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Assegurar-se que ha entès els documents que ha de signar i presentar
- Respectar la confidencialitat i la intimitat dels treballadors municipals.

## **10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.



## 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

## 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei d'Assumptes Generals vetllarà per l'actualització i el manteniment de la carta i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta

| Aprovació |                                                      |                      |
|-----------|------------------------------------------------------|----------------------|
| Fase      | Aprovació inicial                                    | Aprovació definitiva |
| 1a Fase   | Ple 28/11/2016<br>BOPB 23/12/2016<br>DOGC 23/12/2016 | BOPB 30/11/2017      |

| Actualitzacions |                                                                                                                              |                                                      |                                   |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                 | Canvis introduïts                                                                                                            | Aprovacions inicials                                 | Aprovacions definitives           |
| 1               | Apartat número 10                                                                                                            | Ple 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019  | BOPB 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019 |
| 2               | -Actualització de càrrecs responsables<br>-Eliminació de correus personals<br>-Revisió dels serveis, compromisos i normativa | Ple 26/11/ 2019<br>BOPB 4/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020<br>BOPB 14/02/2020 |
|                 | Propera actualització: segon semestre de 2020                                                                                |                                                      |                                   |



| Retiment de comptes |                |                     |                     |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| 2017                | 2018           | 2019                | 2020                |
| Ple 03/04/2018      | Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**