

## CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAc)

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAc) de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ofereix un servei integral d'atenció a través del model de finestra única, atenent de manera polivalent totes aquelles sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipals en el seu estadi inicial.

L'OIAc té com a objectiu oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en criteris de qualitat i d'eficàcia, a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

### 1. Identificació

Nom del servei	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Adscripció dins l'organigrama	Direcció de la Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat.
Equip responsable	Francisco Javier García Ramírez, cap de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAc). garciarx@gramenet.cat  Montserrat Esteban Soler, cap del Servei d'Assumptes Generals. estebansm@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat. munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça de la Vila, 1
Horari (presencial / virtual)	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/oiac/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/</a>

#### Dies no festius:

- de dilluns a dijous, de 9.00 a 17.30
- divendres, de 9.00 a 14.30
- horari reduït: de 9.00 a 13.30 (de dilluns a divendres)

**Es consideren dies d'horari reduït els períodes vacacionals de:**

- Nadal
- Setmana Santa
- Estiu (fins al 9 de setembre)

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.

**Oficina presencial:** 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.

**Oficina telefònica:** 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.

**Oficina telemàtica:** L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores i 365 dies de l'any a través de la pàgina web <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>

**Servei de Cita Prèvia:** El servei de cita prèvia us permet concertar hora per ser atesos a:

- L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
- L'Oficina d'Escolarització
- Campanyes puntuals

Telèfon: 934 624 090

Web:<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>  
934 624 040

Telèfon

Web / adreça electrònica

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/>  
[oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@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. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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.

Aquests són els tràmits que es poden realitzar actualment, tant en línia com presencials, ordenats pels diferents àmbits d'actuació.

### 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.

### **3.1 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.

### **3.2 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.

### **3.3 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.

### 3.4 Educació

- Beques per a activitats d'estiu.
- Demanda d'inscripció al Pla Educatiu d'Entorn.
- Demanda d'inscripció al Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum.
- Documentació acadèmica de centres educatius tancats.

### 3.5 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).

### **3.6 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 ambulat als mercats municipals setmanals.

### **3.7 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 Suggestions.
- 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 2016.

### **3.8 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.

### 3.9 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.

Aquesta relació ha estat actualitzada a data 26/10/2016.

Per a una informació més actualitzada i conèixer com gestionar cada un dels tràmits, consulteu la pàgina web de tràmits municipals: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Atendre de manera satisfactòria els/les usuaris/àries de l'OIAC	Puntuació mitja obtinguda respecte el grau de satisfacció dels/les usuaris/àries sobre l'atenció rebuda	$\geq 7$
Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	$\leq 20h$
Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'OIAC, abans de 24 hores laborables.	Temps de resposta o derivació	$\leq 20h$
Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25'.	Temps mig d'espera d'atenció	$\leq 25'$
Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5'.	Temps mig d'espera d'atenció a través de la cita prèvia	$\leq 5'$

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.





## 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 per l'Ajuntament.

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per 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.
- 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: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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 específica del servei**

### **Procediment Administratiu**

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



## Protecció de dades

- 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.
- 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 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## 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 deures de la ciutadania

### 9.1 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.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit.
- Accessibilitat de la informació de l'OIAC des dels diferents canals que es disposa.
- Tenir informació de les tarifes vigents per a la realització dels diferents tràmits.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

### 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta servei a l'Oficina d'Informació i 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.

## **10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres 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 Montserrat Esteban Soler, la cap de Servei.