



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Carta de serveis

Servei d'Atenció a la Ciutadania. Maig 2023





ÍNDEX

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adreçem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



1. Qui som?

Els Serveis d'Atenció a la Ciutadania som un equip de professionals que treballem per atendre, informar i prestar serveis a les ciutadanes i els ciutadans en la relació amb l'ajuntament i amb la ciutat. Ens orientem a la satisfacció de les necessitats ciutadanes, oferint un tracte personalitzat, comprensiu i amable.

Dins l'organigrama municipal estem adscrits a l'Àrea de Serveis Centrals, Seguretat i Economia.

Responsable del servei:
Anna M. Aibar Riba
aaibar@vilanova.cat

2. Què fem?

L'OAC té funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a òrgans de l'Administració General de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya o a les entitats de dret públic vinculades o dependents d'aquests.

3. Què oferim?

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i el telèfon d'Informació Ciutadana (010) oferim tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de manera integrada bona part de les gestions de l'Ajuntament.

1. Informació general (a tots els canals de prestació del servei) sobre la ciutat i l'activitat municipal.
2. Gestió del Registre general d'entrada de l'Ajuntament.
3. Finestra única de presentació de documents a altres òrgans de l'Administració General de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya o a les entitats de dret públic vinculades o dependents d'aquests.
4. Gestió del Padró d'habitants.
5. Informació sobre la tramitació municipal.
6. Entitat de registre dels certificats digitals idCAT i idCAT mòbil.
7. Recepció d'avisos, queixes i suggeriments.



4. A qui ens adrecem?

Ens adrecem al conjunt de la ciutadania.

5. Els nostres compromisos

- 1. Assegurar un termini mig que no sigui superior als 10 dies hàbils entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.**
- 2. Garantir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.**
- 3. Oferir un servei que garanteixi més de 2.300 hores anuals d'atenció presencial.**
- 4. Garantir la disponibilitat d'un 30% dels tràmits propis del servei a través de la via telemàtica.**
- 5. Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a atencio@vilanova.cat durant els següents 2 dies hàbils a comptar des de la data de la petició.**
- 6. Garantir un temps mig d'espera en l'atenció telefònica inferior a 1 minut.**



6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre presencialment, per telèfon o a través del nostre correu electrònic atencio@vilanova.cat.

7. On som?

A l'Oficina d'Atenció Ciutadana ubicada a la planta baixa de l'edifici central de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a la plaça de la Vila, 8 i [segons els horaris establerts](#)

8. Com accedir?

Oficina presencial

A l'Oficina d'Atenció Ciutadana ubicada a la planta baixa de l'edifici central de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a la plaça de la Vila, 8 i [segons els horaris establerts](#).

Oficina telefònica

Al 010 trucant des de Vilanova i la Geltrú o al 938143900 trucant des de fora de la ciutat i [segons els horaris establerts](#).

Oficina telemàtica

A través del web municipal www.vilanova.cat i a través del correu electrònic atencio@vilanova.cat, els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.

9. Indicadors del servei

1-Temps mig entre la data de la petició de la cita concertada i la data de la cita assignada (obtenir una mitjana no superior als 10 dies hàbils).

2-Temps mig d'espera que transcorre entre el moment de l'extracció del tiquet en l'atenció presencial i l'atenció (obtenir una mitjana inferior als 15 minuts).

3- Càlcul del total d'hores d'atenció a la ciutadana al llarg de l'any (obtenir un resultat superior a les 2.300 hores).



4-Tràmits publicats a la web municipal propis del servei tramitables en línia (obtenir un percentatge superior al 30%).

5-Temps mig de resposta que transcorre entre la rebuda d'un correu electrònic a la bústia corporativa i la resposta (obtenir una mitjana de resposta no superior als 2 dies hàbils).

6-Temps mig d'espera que transcorre entre en moment de la trucada i l'atenció (obtenir una mitja inferior a 1 minut).

10. Drets i Deures

Drets:

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora 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, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.



Deures:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- 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.