



Ajuntament de
Sant Pol de Mar

OAC-CARTA DE SERVEIS MUNICIPALS

Nom del servei	OAC-Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Sant Pol de Mar
Marc estratègic del Servei	L'Oficina d'Atenció Ciutadana, a través dels canals presencial, telefònic o telemàtic, centralitza la relació del Ajuntament amb la ciutadania oferint els serveis relacionats a les línies de servei.
Breu descripció del Servei	1.-Atenció i informació ciutadana. 2.-Registre de documents 3.- Padró Municipal d'Habitants 4.- Registre Civil 5.- Entitat de registre idCat Certificat
Web del servei	www.santpol.cat
Legislació aplicable	-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les AAPP. comú de les administracions públiques. -Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic. -Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Règim Local -Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. -Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. -Reglament del Registre Civil i Codi Civil -Resolució de 17 febrer de 2020 de la Subsecretaria, instruccions tècniques als ajuntaments (padró)
Relació de les línies de servei que es presten	1.- Atenció i informació ciutadana: informació de tots els serveis municipals 2.- Registre de documents: comunicacions prèvies, permisos d'obres, sol·licituds d'ajuts SSSS, presentació de plusvàlues, domiciliació d'impostos, i qualsevol tipus de sol·licitud adreçada a l'Ajuntament 3.- Padró Municipal d'Habitants: altes i canvis de



**Ajuntament de
Sant Pol de Mar**

	<p>domicili, expedició de volants i certificats</p> <p>4.- Registre Civil: inscripció de naixements i defuncions, tramitació d' expedient i celebració de matrimonis, expedició de certificats i fe de vida, això com tots aquells tràmits relacionats</p> <p>5.- Entitat de registre idCat Certificat: validació del formulari d'alta i/o tramitació directa del certificat.</p>
Àrea i unitat responsable	<p>Àrea d'Alcaldia i Presidència i Secretaria</p> <p>OAC</p>
Equip tècnic	<p>Auxiliar administratiu - Registre de documents i atenció ciutadana</p> <p>Auxiliar administratiu - Padró Municipal d'Habitants i Registre Civil</p> <p>Notificadora i atenció ciutadana</p>
Altres unitats implicades	<p>L' OAC és la porta d'accés a la resta d'àrees municipals:</p> <ul style="list-style-type: none">- Serveis Territorials, cadastre i recaptació- Urbanisme i Medi ambient- Serveis Socials- Promoció Econòmica i Turisme- Brigada de Serveis Municipals- Fires i Festes- Ensenyament- Sanitat i platges- Habitatge- Igualtat- Comunicació, Protocol i Participació Ciutadana
Canals de prestació, adreces i horaris	<p><u>Atenció presencial i telefònica:</u> de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores, i dissabtes de 10 a 13 hores.</p> <p>Plaça de la Vila, 1 08395 Sant Pol de Mar</p> <p>Tel. 93 760 04 51</p> <p><u>Registre electrònic de documents:</u> Seu electrònica del web municipal (www.santpol.cat), 24 hores al dia, 365 dies a l'any.</p> <p><u>Correus electrònics (només per informació):</u></p> <p>oac@santpol.cat</p>



**Ajuntament de
Sant Pol de Mar**

	<p>padro@santpol.cat</p> <p>registrecivil@santpol.cat</p>
Persones destinatàries	<p>Ciutadania en general, empreses, associacions i entitats del municipi.</p>
Com s'ha de sol·licitar el Servei	<p>Informació de tots els tràmits: telefònica, presencial i correu electrònic</p> <p>Presentació de documentació i padró: presencial o seu electrònica (amb identificació per certificat digital)</p>
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	<p>Gratuït</p>
Cost del Servei	<p>Tots els serveis son gratuïts excepte l'expedició de certificats i/o informes de padró i/o urbanisme. Les taxes estan regulades a l'apartat número 16, pàgina 139, de les ordenances fiscals vigents.</p>
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	<p>Presencials, telemàtics, telefònics, enquestes i xarxes socials.</p>
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Presencials i telemàtics oficials mitjançant instància genèrica i formulari web de contacte.</p>
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	<p>En un màxim de 30 dies naturals.</p>
Drets i deures de les persones usuàries	<p><u>Teniu dret a:</u></p> <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.



Ajuntament de
Sant Pol de Mar

	<ul style="list-style-type: none">- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.- 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. <p><u>Heu de complir amb el deure de:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- 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 contempli la normativa vigent.
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del servei amb un mínim de 7 sobre 10.2. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.



**Ajuntament de
Sant Pol de Mar**

	<ol style="list-style-type: none">3. Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació dels horaris d'atenció amb un mínim de 7 sobre 10.4. Garantir que el 80% de les persones usuàries valorin el temps d'espera per a ser atès/a presencialment com a adequat o molt adequat.5. Augmentar en un mínim de 5 la xifra nous de tràmits anuals que es poden iniciar electrònicament.6. Garantir que el 80% de les persones usuàries valorin el temps d'espera per a ser ateses telefònicament com a adequat o molt adequat.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de Transparència i al web governobert.santpol.cat
Periodicitat de difusió de la carta	Bianual
Data d'entrada en vigor de la carta	Gener 2022
Data de revisió/actualització	Dos anys a partir de la data d'aprovació.