



CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

És l'oficina on la ciutadania s'adreça per demanar qualsevol tràmit de manera oficial a l'Ajuntament o a qualsevol altra administració pública de l'Estat.

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Alcaldia

Alcalde: Oriol Ribalta (ribaltapo@sallent.cat)

Missió i valors: La nostra missió és esdevenir el punt de referència per a la ciutadania que vulgui informació sobre activitats de l'Ajuntament i sobre els diferents tràmits administratius, assolint una major eficiència organitzativa que permeti millorar sensiblement la qualitat dels serveis públics prestats.

Els nostres valors estan fonamentats en la vocació de servei públic i orientació al ciutadà, prestar atenció i oferir una gestió personalitzada, des de la professionalitat, el compromís, la qualitat en la gestió, la responsabilitat i la confiança.

Serveis:

Sol·licitud de certificats

Sol·licitud de permís per parada del mercat setmanal

[Sol·licitud de subvencions](#)

Al·legacions

Finestreta única (documentació per trametre a altres administracions)

[Queixes i suggeriments](#)

Certificat digital

[Cessió d'espais](#)

TRÀMITS RELACIONATS

[Informació del Catàleg de tràmits AOC](#)

NORMATIVA REGULADORA

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

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Teniu dret a:

1. Ser atès o atesa amb equitat, respecte, discreció i confidencialitat en l'atenció ús dels serveis prestats.
2. Dret a ser atès o atesa dins l'horari d'atenció sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat o opinió.
3. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
4. Presentar queixes i suggeriments relatives al servei, ja sigui presencialment o a través de la web i a obtenir-ne resposta.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions.
2. Tenir una actitud de respecte en vers la resta de persones usuàries del Servei.

3. Respectar la dignitat personal i professional dels treballadors municipals.
4. Respectar els horaris del Servei.
5. Respectar l'ordre i criteris d'atenció als usuaris.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromisos:

- Garantir que els usuaris valorin la qualitat del Servei de la recepció d'entrades al registre.
- Garantir un temps d'espera de resposta d'un màxim de 90 dies.
- Facilitar la informació al ciutadà, de quin és el moment en què es troba el seu tràmit.

Com mesurem els compromisos:

- Número d'entrades al registre.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora amb relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de [*Queixes, suggeriments i propostes*](#)
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 h (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any 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.

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

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.

Última actualització: desembre 2022