

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: OAC/2025.05
	Oficina d'Atenció Ciutadana	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 1 de 5

1. Identificació del servei

Denominació:	Oficina d'Atenció Ciutadana	
Descripció:	L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) està integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes. L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.	
Missió:	L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals de la ciutadania, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives de la ciutadania i la relació entre aquesta i l'Ajuntament, a través dels canals d'accés al servei (presencial, telefònic i telemàtic).	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.	
Regidoria responsable:	1000	Alcaldia
Departament responsable:	2.00.10.00.00	Oficina d'atenció ciutadana.

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou	
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciutadana	
Telèfon:	93 5571777	
Correu electrònic:	oac@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	Atenció presencial: Horari ordinari: • De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. • Dijous, de 16.00 a 19.00 hores (tancat quan s'escaigui en festiu o vigília de festiu). Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): • De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Atenció telefònica (93 557 17 77): • El mateix horari que l'oficina. WhatsApp (673 638 003): Per activar només cal enviar un missatge amb la paraula "Hola". • El mateix horari que l'oficina. Atenció telemàtica (https://www.seu-e.cat/ca/web/elmasnou): Permanent.	



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
92500.11	Informació a la ciutadania
92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
92500.31	Realització de tràmits administratius.

92500.11	Informació a la ciutadania
Descripció:	Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, pels canals presencial, telefònic i telemàtic sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
Descripció:	Rebre i tramitar els suggeriments, les queixes o les propostes que els ciutadans i les ciutadanes poden presentar davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament del Masnou per a la millora de la qualitat que estiguin relacionades amb serveis, actuacions o decisions d'àmbit municipal.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Instància genèrica i la documentació necessària relacionada amb el suggeriment, queixa o proposta.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

92500.31	Realització de tràmits administratius.
Descripció:	Resoldre de manera immediata tràmits específics i iniciar l'expedient dels que gestionen altres departaments, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.
Requisits d'accés:	Els corresponents a cada tràmit concret.
Documents a aportar:	Els corresponents a cada tràmit concret.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	• A triar, entre les llengües oficials de la Comunitat Autònoma, aquella en la que voleu ser atesos. • A ser atès de manera correcta i en igualtat de condicions, sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat, origen o opinió. • A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics per relacionar-vos amb l'Ajuntament. • A obtenir informació i orientació sobre els procediments que vulgueu iniciar. • A conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i ser informat dels drets que l'assisteix en els diferents procediments. • A conèixer la identitat de les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i els procediments administratius en què tingui la condició d'interessat/da. • Dret a no aportar documents que hageu aportat anteriorment en qualsevol Administració. • A formular queixes, suggeriments i propostes en relació amb el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana o de qualsevol altre servei municipal.
Deures:	• Tractar amb educació i consideració al personal municipal i la resta de persones usuàries del servei • Ser curosos amb les instal·lacions i el mobiliari. • Respectar l'ordre, els horaris i els criteris de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. • Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa. • Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o a la realització del tràmit.
Canals de participació:	L'Oficina d'Atenció Ciutadana posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	155	No superar un temps mitjà d'espera màxim, expressat en minuts.
	156	Atendre amb un temps mitjà inferior d'un nombre de minuts, llevat de situacions excepcionals.
	157	No superar un temps d'espera màxim de minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de minuts.
	160	No superar un màxim de temps d'espera, en minuts, per ser atès telefònicament a l'OAC.
21		Augmentar la capacitat de resposta.
	158	Incrementar el nombre general de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC.
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.
	159	No superar un màxim de trucades no ateses (perdues) per no disponibilitat de personal operador a l'OAC.
80		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.
	161	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	154	Garantir que no hi hagi més d'un nombre de queixes anuals sobre el servei.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: OAC/2025.05
	Oficina d'Atenció Ciutadana	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 4 de 5

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En el cas que es detecti alguna desviació en el compliment dels compromisos, l'Oficina d'atenció ciutadana donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les accions necessàries per resoldre-ho el més ràpid possible per tal que les persones usuàries no es vegin afectades. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i d'atenció al ciutadà (BOE núm. 55, 04/03/1996).
	Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.
	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE 236, 02/10/2015).
	Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals (BOE 294, 06/12/2018).
Normativa autonòmica:	Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
	Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
Normativa municipal:	Reglament orgànic municipal, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 18 de febrer de 2016.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: OAC/2025.05
	Oficina d'Atenció Ciutadana	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 5 de 5

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2023003855
Data d'aprovació:	08/05/2025
Data de publicació al BOPB:	16/05/2025
Data d'entrada en vigor:	16/05/2025