

# Oficina d'Atenció al Ciutadà

## PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei d'Atenció Ciutadana procura que entre l'Ajuntament i els usuaris de l'OAC s'estableixi una relació altament eficaç. Volem aconseguir aquest objectiu mitjançant una bona formació basada en la capacitat d'escoltar, en les habilitats per oferir consell i en les aptituds per donar una orientació encertada, elements que garantiran un bon resultat global al servei que prestem.

## QUÈ FEM?

Millorar la qualitat en l'atenció als usuaris de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, un repte molt important per a tots els que hi treballem i cabdal per a l'Ajuntament de Premià de Mar. Aquesta qualitat permet incrementar l'eficàcia i l'eficiència en una prestació que ha de fer propers, transparents i efectius els serveis públics municipals. La relació amb l'OAC s'ofereix a través de canals presencial, telemàtic i telefònic.

## QUÈ OFERIM?

- Orientem i informem la ciutadania sobre els diferents tràmits, serveis, actes i activitats municipals, de forma presencial, telemàtica i telefònica.
- Registrem i gestionem l'entrada de documents, sol·licituds i altres en el Registre General i els derivem als diversos serveis de l'Ajuntament.
- Realitzem les altes, baixes, modificacions i renovacions del Padró Municipal d'Habitants. Expedim volants i certificats d'empadronament.
- Recollim peticions, consultes, queixes i suggeriments i els derivem a l'alcaldia.
- Emetem el certificat digital (IdCAT) per facilitar la gestió de la ciutadania amb les diferents administracions.
- Expedim autoliquidacions i liquidacions de taxes.
- Emetem els carnets d'autobús, els distintius de resident, de zona verda i zona barri Santa Maria.
- Gestionem tots els processos electorals.
- Sistema d'intercomunicat

## A QUI ENS ADRECEM?

A totes les persones que utilitzen, demanen i trien els serveis de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

## EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Garantir un tracte amable, professional i confidencial
2. Oferir la informació de forma clara i entenedora
3. Mantenir una mitjana de temps d'espera per atenció presencial inferior a 15 minuts en horari de màxima afluència, i de 5 minuts en la resta de l'horari
4. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 30 segons
5. Lliurament immediat de volants i certificats d'empadronament
6. Continuar augmentant els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania
7. Donar resposta a consultes d'informació rebudes a l'adreça [oac@premiademar.cat](mailto:oac@premiademar.cat), [info@premiademar.cat](mailto:info@premiademar.cat) en un termini màxim d'un dia hàbil
8. Obtenir una puntuació mínima de 7 en les enquestes de satisfacció dels ciutadans

## AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us demanem que:

- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Respecteu els horaris d'atenció al ciutadà. Teniu els serveis d'atenció telemàtica als quals podeu accedir 24 hores.
- Abans de sol·licitar un tràmit, informeu-vos de la documentació que cal aportar.
- Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment.
- Porteu els formularis ja emplenats i així serem més àgils.
- Feu-nos arribar els errors, queixes o suggeriments que detecteu.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.

## DADES DE CONTACTE

Oficina d'Atenció al Ciutadà

Plaça de l'Ajuntament, 1  
 08330 Premià de Mar  
 Tel. 93 741 74 00  
[OAC@premiademar.cat](mailto:OAC@premiademar.cat)

Horari d'hivern (del 16 de setembre al 15 de juny):

De dilluns a divendres de 9 a 14 h (**preferentment** amb cita prèvia)

Dimarts i dijous de 14 a 19.30 h (**només** amb cita crèvia)

Horari d'estiu (del 16 de juny al 15 de setembre) , Setmana Santa i Nadal (dues setmanes):

De dilluns a divendres de 9 a 14 h (**preferentment** amb cita crèvia).

El mes d'agost **només** s'atén amb cita prèvia.

## INDICADORS DEL SERVEI

	2018	2019	2020
Nombre d'atencions presencials (anual)	6.351		
Nombre d'atencions telemàtiques (anual)	9.278		
Nombre de tràmits rebuts diferents canals (anual)	16.085		
Nombre d'enquestes realitzades (anual)	127		
Valoració de les enquestes realitzades per la ciutadania (anual)	8,57 (sobre 10)		
Altes expedients (anual)	1.403		
Atencions amb cita prèvia (anual)	7.222		
Atencions presencials sense cita prèvia (anual)	4.834		
Atencions telefòniques (anuals)	7.275		
Altes, baixes i modificacions padronals (anual)	5.935		
Autoliquidacions	1.896		

