

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)

L'Oficina d'Atenció Ciutadana té com a missió el servei al públic, facilitant les relacions amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí, concentrant l'atenció i els mitjans necessaris per oferir solució a la majoria de les consultes que els ciutadans i ciutadanes dirigeixen a l'Ajuntament, filtrant aquelles peticions que la ciutadania plantegi i realitzant els tràmits de major demanda.

Que oferim?

- Informació, assessorament, tramitació i resolució si escau dels diferents tràmits, serveis i activitats municipals, de forma presencial, telefònica o telemàtica.
- Registre General de l'Ajuntament de documents, sol·licituds, factures i d'altres, amb derivació als diversos serveis de l'Ajuntament per la seva tramitació.
- Realització de les altes, baixes, canvis de domicilis, modificacions i renovacions del Padró municipal d'habitants així com expedició de volants i certificats d'empadronament i convivència.
- Elaboració de certificats d'empadronament històrics així com de certificats d'inscripció al registre d'unions civils.
- Orientació sobre els tràmits que hagueu de fer amb l'ajuntament així com indicar-vos quin organisme fa els tràmits que no corresponen a la nostra administració.
- Elaboració d'estudis estadístics demogràfics.
- Facilitem els impresos i publicacions municipals.

Serveis que prestem

L'OAC facilita la realització dels següents serveis:

- Atenció a la ciutadania – Informació municipal
- Padró Municipal d'Habitants
- Cens Electoral
- Registre General d'Entrades
- Estrangeria i tràmits d'immigració vinculats amb el padró d'habitants
- Registre municipal d'Unions civils

Detall dels serveis

• **Atenció a la ciutadania – Informació municipal**

Els serveis d'atenció ciutadana tenen l'objectiu de satisfer les demandes d'informació sobre la ciutat, solucionar els tràmits municipals i atendre les queixes i els suggeriments sobre els serveis municipals. La informació que ofereix l'Administració pública ha de facilitar als ciutadans i ciutadanes l'exercici dels seus Drets així com coneixement de les seves obligacions i de l'ús dels béns i serveis públics.

• **Padró Municipal d'Habitants**

El Padró municipal d'habitants és el registre administratiu on consten els veïns d'un municipi i constitueix una prova de la seva residència. Cada ajuntament s'encarrega de la creació, gestió i manteniment del seu padró i l'Institut Nacional d'Estadística (INE) i de la coordinació dels padrons de tots els municipis, així com realitzar les comprovacions que estimi oportunes. Realitzem la tramitació i gestió interna completa del padró d'habitants

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

- **Cens Electoral**

El cens electoral conté les inscripcions de les persones amb Dret de sufragi, en general els espanyols majors d'edat no incapacitats, tant si són residents a Espanya com si són residents a l'estranger, sense perjudici de la seva possible ampliació per a les Eleccions Municipals i al Parlament Europeu amb els electors estrangers residents a Espanya que tinguin el Dret de sufragi reconegut legalment, per ser nacionals d'altres països de la Unió Europea en les Eleccions al Parlament Europeu i municipals, o d'altres països en les Eleccions locals en virtut d'un Tractat que així ho estableixi.

El cens electoral és permanent i la seva actualització és mensual amb referència al dia primer de cada mes. L'actualització mensual del cens electoral es realitza fonamentalment amb la informació rebuda d'ofici dels ajuntaments, oficines consulars, encarregats del registre civil i amb les reclamacions al cens electoral que resultin estimades.

- **Registre General d'Entrades**

Els ajuntaments han de portar un registre general d'entrada en el qual es farà el corresponent assentament de tot escrit o comunicació que es presenti o que es rebi en qualsevol unitat administrativa pròpia. També s'anotaran en el mateix, la sortida dels escrits i comunicacions oficials dirigides a altres òrgans o particulars.

El nostre sistema de registre de documentació garanteix la constància, en cada assentament que s'efectua, d'un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, data d'entrada i hora de la presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si escau, i persona o òrgan administratiu al qual s'envia així com referència al contingut de l'escrit o comunicació que es registra.

- **Estrangeria i tràmits d'immigració vinculats amb el padró d'habitants**

S'entén per actuacions de recepció i acollida d'immigrants, les que permeten assegurar la cohesió i la convivència ciutadana i evitar o minimitzar, els efectes negatius derivats de les dificultats que suposa la instal·lació, la manca d'informació o el desconeixement del nou entorn.

Les actuacions orientades a la gestió de la recepció i acollida d'immigrants han de facilitar la incorporació normalitzada de la població immigrant en la societat de destinació, moment en el qual es considera que el procés de recepció i acollida finalitza.

- **Registre municipal d'Unions civils**

El Registre municipal d'unions civils de Sant Joan Despí es va crear per a la inscripció voluntària de les parelles amb convivència sense estar casades, tant heterosexuales com del mateix sexe. Amb efectes del dia 14 de maig de 2012 es va procedir a la supressió del Registre Municipal d'Unions Civils, el qual romandrà actiu únicament per a tramitar les sol·licituds de certificats històrics d'inscripcions en el registre així com les baixes de les unions civils inscrites a instància de qualsevol dels membres de la parella.

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

Com accedir-hi?	
Presencialment:	Carrer Camí del Mig, número 9
Telefònicament:	93 480 60 00
Web municipal:	www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e
Correu electrònic:	ajuntament@sjdespi.cat
Qui pot accedir?	
Totes les persones que s'adrecen a l'Ajuntament de Sant Joan Despí per sol·licitar informació de la ciutat o bé realitzar qualsevol tràmit municipal.	
Persona responsable	
Cap de l'OAC: Sofia Casasola	
Responsable polític: Judith Riera	
Adscrit a l'Àrea de Serveis Generals	
Horaris i adreça	
Adreça: Carrer Camí del Mig, 9	
Horaris:	
Des de l'1 d'octubre al 30 de juny	
De dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 hores	
Dimecres de 8:30 a 14:00 i de 16:30 a 19:00 hores	
Des de l'1 de juliol al 30 de setembre	
De dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 hores	
Drets i deures dels usuaris i usuàries	
<ul style="list-style-type: none"> • Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat. • Dret a obtenir informacions clares, certes i completes. • Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament. • Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats de tots els tràmits municipals, ja sigui presencialment, per correu electrònic o a través del web municipal. • Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes. • Dret a obtenir còpia segellada de les sol·licituds que es presentin i justificants dels pagaments que hagi d'efectuar. • Dret a no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels nostres serveis municipals. • Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà/na 	

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

tingui un interès legítim.

- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals o de la ciutat, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
- Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar l'ordre i les prioritats en les cues d'espera.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
- Deure de respectar l'ordre i els criteris d'atenció ciutadana.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment administratiu.

Normativa reguladora

Normativa d'atenció ciutadana

- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics (Vigent fins el 2 d'octubre de 2016).

Normativa Padró Municipal d'Habitants

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Reial Decret 2612/1996, 20 desembre («BOE» 16 gener 1997), pel qual es

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

modifica el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals aprovat pel Reial Decret 1690/1986, de 11 de juliol.

- Llei 4/1996, de 10 de gener, per la que es modifica la Llei 7/1985, de 2 d'abril reguladora de les Bases del Règim Local, en relació con el Padró Municipal.
- Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal, (LOPD).
- Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre Drets i llibertats dels estrangers en Espanya i la seva integració social (LDLEE).
- Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General. (LOREG)
- Llei Orgànica 14/2003, de 20 de novembre, de Reforma de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre Drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Resolucions de la Presidenta de l'Institut Nacional d'Estadística, i del Director general de Cooperació Territorial, a través de les qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntament sobre la gestió i revisió del Padró municipal Actual: Resolució de 16 de març de 2015 de la Subsecretària, per la que es publica la 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

Normativa cens electoral

- Llei Orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general.
- Reial Decret 605/1999, de 16 d'abril, de regulació complementària dels processos electorals.
- Ordre INT/529/2014, de 28 de març, per la qual es modifiquen els annexos del Reial Decret 605/1999, de 16 d'abril, de regulació complementària dels processos electorals.
- Acords Junta Electoral Central.

Normativa registre general

- Llei 4/1999, de 13 de gener, de modificació de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Normativa estrangeria i immigració vinculats amb padró d'habitants

- Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre Drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei Orgànica 14/2003, de 20 de novembre, de Reforma de la Llei Orgànica

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

4/2000, d'11 de gener, sobre Drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

- Instrucció DGI/BSF/1/2014 per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.

Compromisos de qualitat

- Garantir un tracte amable i confidencial per part de tot el personal d'atenció ciutadana.
- Oferir la informació de forma entenedora i concisa.
- Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior a 20 minuts en moments de màxima afluència i de 5 minuts en la resta de l'horari.
- Lliurar de forma immediata els volants d'empadronament sol·licitats presencialment pel titular de les dades.
- Enviament per correu ordinari el dia laborable següent al dia de la petició i al domicili d'empadronament, dels volants sol·licitats a través de la pàgina web.

Taxes i/o preus públics (segons ordenances fiscals en vigor)

Els serveis de l'OAC són gratuïts, excepte:

- Informes d'estrangeria d'adequació de l'habitatge. Taxa 33,50 €
- Informe d'estrangeria d'adequació de l'habitatge per renovació de les autoritzacions de residència en virtut de reagrupament familiar. Taxa 33,50 €

Indicadors de gestió i avaluació

Indicadors de gestió d'atenció ciutadana

- Nombre de tràmits de l'OAC sol·licitats on line (mensual)
- Nombre d'atencions telemàtiques de l'OAC (mensual)
- Peticions certificacions xifra de població per Àrees Bàsiques de Salut (anual)

Indicadors de gestió Padró Municipal d'Habitants

- Nombre d'altres (mensual)
- Nombre de baixes (mensual)
- Nombre de canvis de domicilis (mensual)
- Nombre de modificacions varies (mensual)
- Nombre d'expedients oberts relatius amb el padró d'habitants (mensual)
- Nombre de renovacions i confirmacions de residència d'estrangers al padró (mensual)

Indicadors de gestió cens electoral

- Nombre de reclamacions electorals (anual)
- Nombre d'intencions de vot (anual)

Indicadors de gestió del registre d'entrades

- Nombre d'entrades presencials (mensual)
- Nombre d'entrades via seu electrònica (mensual)

Carta de serveis de l'OAC (Oficina d'atenció al ciutadà). C-1/2017

- Nombre d'entrades presentades via EACAT (mensual)

Indicadors de gestió registre unions civils

- Nombre de peticions de certificats d'inscripció al registre d'unions civils (anual)

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al que es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-les l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot formalitzar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment: Carrer Camí del Mig, número 9
Telefònicament: 93 480 60 00
Web municipal: www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: Gener de 2017

Data de rendiment de comptes dels indicadors: Gener 2018