

OFICINA D'ATENCIÓ AL VILATÀ

QUÈ ÉS?

És el servei de referència de l'Ajuntament pel ciutadà que ofereix, de manera integrada, accés a la informació i tramitació de la major part de serveis municipals.

També, assisteix, assessora i dona suport al vilatà per presentar els seus tràmits; fomentat en tot moment el contacte proper amb l'Ajuntament. L'atenció pot ser per canar presencial, telefònic o telemàtic.

QUÈ OFEREIX?

- Informació i assessorament general
- Registre d'entrada i servei de finestra única
- Tràmits
- Padró d'habitants
- Bústia de consum
- Caixa: autoliquidacions i cobraments
- Registre civil
- Recepció i lliurament correu postal i missatgeria

A QUI VA DESTINAT?

A la ciutadania, als comerços, a les empreses i a les entitats locals.

AMB QUI TREBALLA?

L'OAV treballa de manera integrada amb tots els departaments i serveis de l'Ajuntament de Masquefa.

Aquests són: ORGT, DNI rural i SAIM (servei d'assessorament itinerant per a persones migrants).

QUIN ÉS L'EQUIP TÈCNIC?

El servei de l'OAV pertany a l'Àrea d'Administració i Secretaria i està format pel Responsable del Servei i per 3 agents d'atenció al públic.



Ajuntament de Masquefa



@ajmasquefa



@AjMasquefa

CONTACTE

OAV Ajuntament

C/Major 93, 08783, Masquefa

937725030

oav@masquefa.net

www.masquefa.cat/oficina-atencio-vilata/
www.masquefa.cat/tramits/

www.citaprevia.ubintia.com/masquefa/

Hivern: 1 gener - 31 maig i 1 octubre - 31 desembre
Matins: Dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00h
Tardes: Dilluns i Dijous de 17.00h a 19.00h

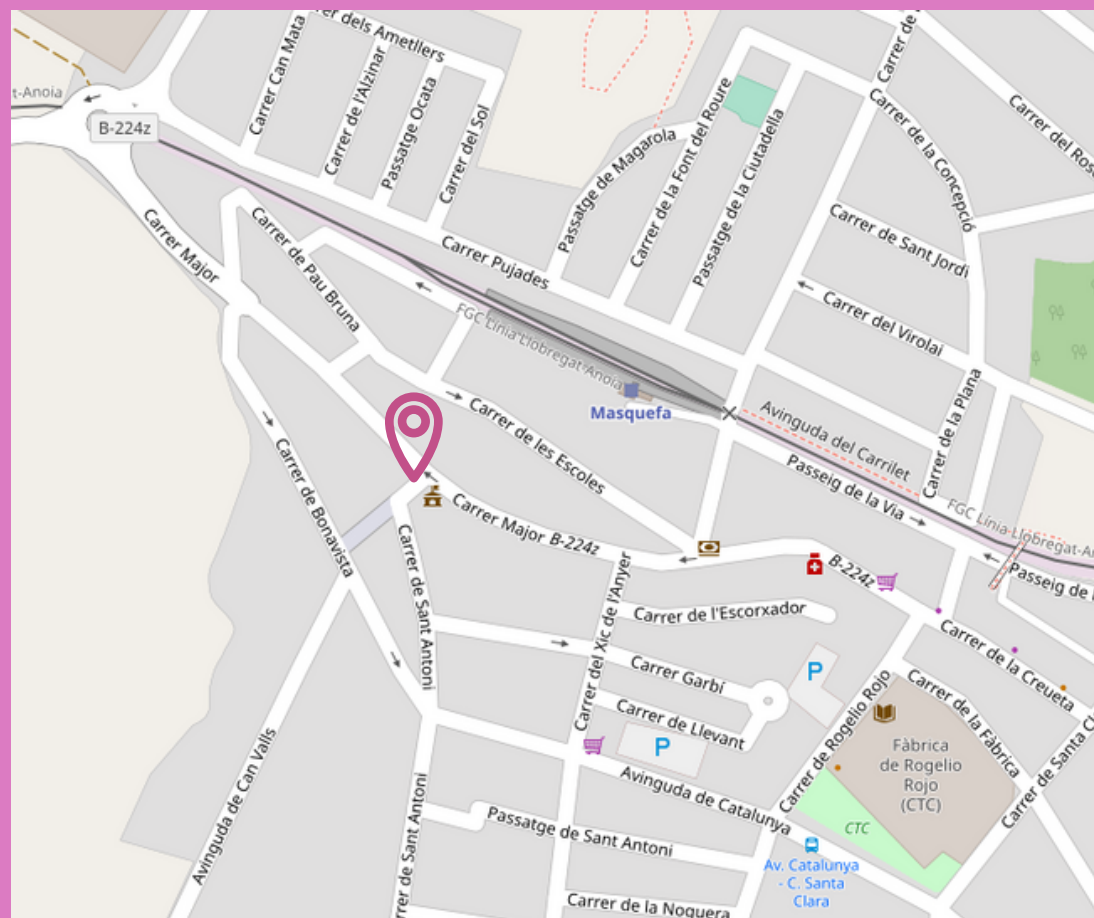
Estiu: 1 juny - 30 setembre

Matins: Dilluns a Divendres de 9.00h a 14.00h

Tardes: Dilluns de 17.00h a 19.00h

- Agost tarda: dies 2, 9, 16, 23 i 30 tancat

COM ARRIBAR?



CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Les queixes i suggeriments sobre l'OAV seran respostes en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la seva formulació.

oav@masquefa.net

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Teniu dret a:

- Escollir mesures i recursos per a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer l'estat de tramitació de les sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- 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 identitat.
- No haver presentat 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.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els terminis fixats pels tràmits i convocatòries.
- Respectar l'ordre d'atenció, la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades personals.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- Garantir que les persones usuàries valorin el servei rebut amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
- Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal d'atenció amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
- Garantir que el 80% de les persones valorin la facilitat i claredat dels tràmits electrònics amb un mínim de 7 sobre 10.
- Atendre amb cita prèvia a un mínim del 90% de les persones usuàries en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Atendre a les persones usuàries, amb cita prèvia, amb un temps d'espera inferior a 5 minuts un cop arriba a l'OAV.

En cas d'incompliment se sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.



AJUNTAMENT DE LA VILA DE MASQUEFA