

Què fem?

L'Oficina d'Atenció Ciutadana és l'espai que inicia el procediment de les diverses sol·licituds d'atenció, informació i gestió sobre les àrees d'actuació municipals. Es tracta del punt inicial dels tràmits administratius.

Normativa del servei:

Procediment Administratiu

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

Protecció de dades

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la Protecció de les persones físiques en allò relatiu al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

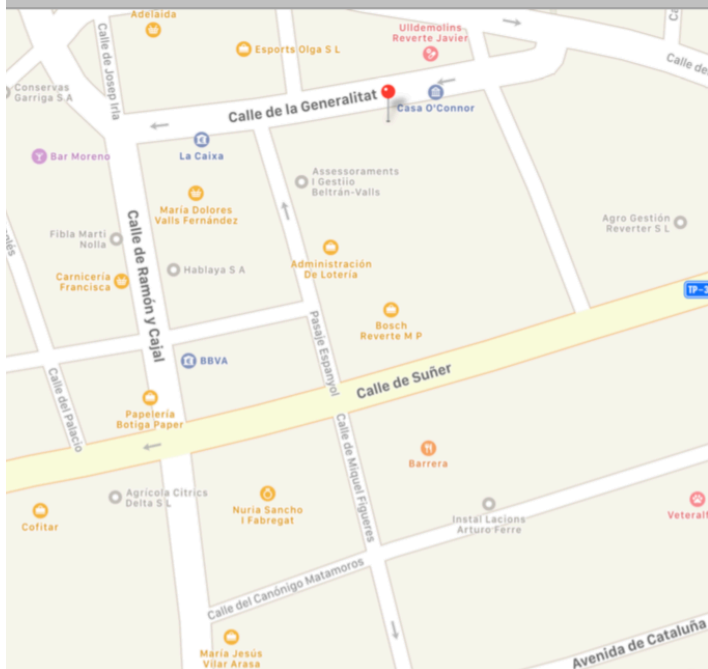
Padró Municipal d'habitants

- 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.

Ens trobareu a:

C. Generalitat, 10

Horari: dilluns, dimecres, dijous i divendres de 9:00 a 14:00h i dijous de 16:30 a 19:00h.



Contacte:

977732013

www.alcanar.org

acollida@alcanar.cat

Oficina d'Atenció Ciutadana

CARTA DE SERVEIS



Serveis que oferim:

- Informació general dels tràmits de l'Administració municipal i derivació als departaments corresponents.
- Informació i derivació a serveis externs.
- Informar als interessats sobre l'estat de tramitació i la situació de les seves sol·licituds.
- Suport per a emplenar sol·licituds.
- Sol·licitar cites prèvies per internet a diverses administracions públiques.
- Renovar i imprimir el full DARDO, canviar la situació administrativa i altres gestions del SOC.
- Demanar i imprimir la vida laboral als usuaris amb el telèfon mòbil actualitzat a la Seguretat Social.
- Donar cita prèvia al Servei d'Intermediació Laboral
- Inscripció a cursos i activitats
- Cobrament de taxes i preus públics mitjançant targeta bancària

El nostre compromís:

- Respondre amb la major rapidesa possible les sol·licituds, ja sigui afirmativament o desestimant-les.
- Actualitzar diàriament la informació de l'Oficina.
- Atendre en anglès i romanès els usuaris que ho necessiten.

Com mesurem els nostres compromisos?

Mitjançant les enquestes de satisfacció als nostres usuaris.

Mesures de subsanació / compensació:

El responsable últim de l'àrea enviarà una carta o un correu electrònic al ciutadà informant-li sobre la incidència i exposant-li les mesures que s'adoptaran per a solucionar els desequilibris observats.

Ajuda'ns a millorar:

Les queixes, reclamacions, suggeriments i propostes de millora estan a disposició dels usuaris amb el compromís de resposta en el termini màxim de 30 dies, d'acord amb el que estableix l'apartat de participació ciutadana del web de l'Ajuntament. Aquestes poden ser presentades mitjançant la bústia ciutadana a: www.alcanar.org/bústia-ciutadana

Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

D'acord amb els compromisos establerts, cada any es procedirà a recollir les dades i els indicadors pertinents per a avaluar-ne el grau de compliment. Els resultats seran publicats a la pàgina web de l'ajuntament.