

Carta del Servei d'Atenció Ciutadana

El Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) va néixer amb la intenció de donar un millor servei als ciutadans i ser més eficients pel que fa a la tramitació dels assumptes administratius d'àmbit municipal, així com per facilitar informació sobre les activitats que les diferents unitats/serveis de l'Ajuntament de Llagostera duen a terme.

Aquest nou enfoc, permet donar un servei integral que millora la imatge de l'entitat a la vegada que s'introdueix la cultura de qualitat.

Dades d'identificació del servei

Nom: Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)

Adreça: Plaça del Castell, 1

Tel: 972830375

Correu electrònic: sac@llagostera.cat

Horari: De dilluns a divendres de 8 a 15 h

Personal: El servei està format per una coordinadora i tres gestores del servei.

Missió i valors

Esdevenir el punt de referència per al ciutadà que vulgui informació sobre activitats de l'Ajuntament i sobre els tràmits administratius, assolint una major eficiència organitzativa que permeti millorar sensiblement la qualitat dels serveis públics prestats.

- Aconseguir una coordinació i organització transversal que permeti l'ofertament d'informació i serveis al ciutadà d'un manera proactiva.

El servei que ha de rebre el ciutadà ha de ser superior a l'esperat. El ciutadà ha de sortir de les dependències municipals amb la percepció d'haver rebut un bon servei, transparent, ràpid, eficaç i amb la màxima informació.

- Oferir un servei integral d'atenció permeten una cultura de qualitat.

- Aconseguir ser un servei de referència per al ciutadà en la petició d'informació o tramitació de qualsevol assumpte.

- Treballar en equip. Compartir informació i participació de tothom és essencial per a l'obtenció de bons resultats.

- Ràpida capacitat de decisió per poder donar respostes àgils i quasi instantànies.
- Generar i mantenir una base de dades d'informació actualitzada sobre els serveis municipals

Funcions:

- Atendre les consultes, presencials, telefòniques i telemàtiques que els ciutadans adrecin a l'Ajuntament.
- - Informar sobre els tràmits, gestions i campanyes de l'Ajuntament tant presencialment, telefònica o telemàticament.
- - Facilitar l'orientació i ajuda necessària als ciutadans en la localització de les dependències i personal dels serveis.
- - Orientar i informar sobre procediments, tràmits, requisits i documentació. No serà de caràcter d'interpretació normativa sinó només conceptes i informació d'opcions legals o col·laboració en el compliment d'impresos i de sol·licituds.
- - Registrar l'entrada de documents presentats presencialment i seguir el procediment assignat per a la tramitació. Recepció de la documentació inicial.
- - Recepció dels avisos, queixes i suggeriments per telèfon, telemàticament o presencialment.
- - Inscripcions i informació sobre activitats organitzades per l'ajuntament.
- - Iniciar i finalitzar les tramitacions adscrites al Servei d'Atenció Ciutadana.
- - Gestió del correu.
- - Iniciar tràmits més complexos i que s'inicien a partir de sol·licituds dels ciutadans.
- - Informació d'equipaments, actes d'agenda, associacions i serveis de la vila de Llagostera.

Totes aquestes funcions queden agrupades en les funcions següents : la de recepció, informació, orientació i gestió de peticions de la ciutadania.

Serveis

Les tasques que ocupen la major part del temps del SAC són l'atenció al públic i l'atenció telefònica. A fi i efecte de poder avaluar el treball que s'ha dut a terme durant aquest primer any de vida s'han recopilat en diferents temes les dades corresponents al servei personalitzat que es dóna al ciutadà.

Compromisos

- Minimitzar els temps d'espera
- Atendre i respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Lliurar al moment els certificats digitals IdCAT.
- Lliurar al moment de certificats empadronament
- Donar resposta a totes les peticions d'informació, ja sigui directament o derivant la petició a l'Àrea corresponent

Indicadors d'avaluació

Es classifiquen les consultes que fan els usuaris en diferents grups :

- - Petició d'informació per poder obrir un negoci, ja sigui un petit establiment com una empresa, lliurament i recepció de documentació i cobrament de taxes (Activitats).
- - Passos a seguir per sol·licitar la cessió o lloguer de material municipal (Cessió material).
- - Informació i inscripcions de cursets organitzats per l'ajuntament i recollida de documentació en l'organització dels casals de Setmana Santa, Nadal i Estiu (Cursets).
- - Informació, lliurament i recepció de documentació i cobrament de taxes relacionades amb obres i temes urbanístics (Obres).
- - Altes, baixes i canvis de domicili del padró municipal i emissió dels corresponents certificats d'empadronament i de convivència (Padró).
- - Elaboració de les comunicacions i autoritzacions de crema (Foc).
- - Consultes de recaptació i cobrament de qualsevol tipus de taxa (Llicències d'obres, d'ús de locals, cessió de material, certificats urbanístics, ocupacions via pública,...) Recepció i cobrament de fiances i lloguers dels edificis municipals. (Recaptació).
- - Queixes i suggeriments de qualsevol matèria (Queixes).
- - Qualsevol altre tràmit o consulta que no quedi englobat amb els anteriors grups, com podrien ser reagrupaments, ocupacions de via pública, guals permanents, informació general del municipi, venda d'entrades, compulsas de documents de tot tipus, venda plaques numeració carrers, contactes amb Xaloc per consultes i gestions de multes, ... (Altres).

Mecanismes i canals per recollir suggeriments, queixes i reclamacions

Per tal de presentar queixes, reclamacions, suggeriments i propostes de

millora s'han habilitat i posat a disposició de les persones físiques i jurídiques els següents canals, amb el compromís de ser contestat en el termini màxim de 20 dies hàbils:

*Presencialment al Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) situat a les oficines de l'Ajuntament de Llagostera, Plaça del Castell, 1

*Per correu postal adreçat al Servei d'Atenció Ciutadana Plaça del Castell, 1 17240 Llagostera (Girona)

*Mitjançant el formulari de Queixes i Suggeriments disponible des de www.llagostera.cat

*Per correu electrònic: sac@llagostera.cat

*Per telèfon: 972830375

*Per les xarxes socials de Facebook, Twitter

Darrera actualització març 2017