



CARTA DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT D'AGRAMUNT

OAC (OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

Què fem?

- L'Oficina d'atenció a la ciutadania (OAC) és la porta d'entrada de les persones usuàries a l'administració municipal.
- 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.
- 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 d'Agramunt. 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.
- L'OAC té com a objectiu donar resposta a les necessitats d'informació i gestió dels tràmits, peticions i suggeriments que la ciutadania fa amb l'Administració.

Què oferim?

- Orientem i informem la ciutadania sobre els diferents tràmits, serveis i activitats municipals, de forma presencial, telemàtica i telefònica.
- Tràmits i gestions públiques
- Registrem i gestionem l'entrada de documents, sol·licituds i altres en el Registre General i els derivem als diversos serveis de l'Ajuntament.
- Recepció de sol·licituds
- Expedim volants i certificats d'empadronament.
- Emetem el certificat digital (IdCAT) per facilitar la gestió de la ciutadania amb les diferents administracions.
- Suggeriments i queixes sobre el funcionament de la vila i dels serveis públics.
- Recollim peticions, consultes, queixes i suggeriments i els derivem a l'alcaldia.
- 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

- Fer accessible l'Administració a la ciutadania.
- Orientar els serveis per satisfer les necessitats de la ciutadania.
- Posar a l'abast de la ciutadania l'oferta de la vila d'una manera pràctica i fàcil.
- Resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania garantint la qualitat de la informació.
- Millorar els processos de gestió i els sistemes d'atenció perquè siguin àgils, simples i clars.
- Oferir la informació de forma clara i entenedora
- Garantir un tracte amable, professional i confidencial
- Continuar augmentant els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania

Compliment de compromisos

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.

Contacte

- Adreça: Plaça de l'Església N°1, Agramunt (Lleida)
- Telèfon: 973390057
- Correu electrònic: ajuntament@agramunt.cat
- <https://www.agramunt.cat/>

Horaris

- De Dilluns a divendres de 9 a 14 h
- Dijous de 16.30 a 19 h (excepte del 15 Juny al 15 de Setembre que l'Ajuntament romandrà tancat a la tarda, ambdòs inclosos)