

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC)





Descripció del servei

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) proporciona informació relacionada amb tràmits, ja siguin municipals o d'altres administracions, així com sobre serveis i equipaments propis i esdeveniments de l'agenda municipal. Alhora, és també un punt d'accés a la gestió de tràmits municipals.

Atén, de manera integral i centralitzada (finestreta única) les sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipal: informació, suggeriments, queixes, consultes i tràmits.

Disposa d'un servei específic de Cita prèvia online que facilita l'atenció requerida per part de la persona usuària.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2022

 Compliment  Compliment parcial  Incompliment  No avaluat

NÚM.	COMPROMISOS	RESULTATS
1	Les persones que s'adrecen presencialment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà per a formular una consulta o efectuar un tràmit, són ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors. Des del 15 de juny de 2020, l'OAC només atén amb cita prèvia per la situació de pandèmia actual i fons a nou avís.	100%
2	L'atenció telefònica atén el 100% de les trucades amb un temps màxim d'espera de 40 segons.	25%
3	Les comunicacions a l'OAC a través de la Bústia Ciutadana tenen una resposta en un termini màxim d'un dia laborable.	100%
4	Les persones usuàries reben un tracte amable per part del personal	99% (1 queixa)
5	L'atenció es fa en català en primera instància o en castellà si aquest és el desig exprés de la persona usuària, i es proporciona un llenguatge entenedor i proper.	100%
6	La ciutadania pot adreçar-se a la persona responsable de l'OAC sempre que així ho sol·liciti.	100%