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 (a través del web municipal) que facilita l'atenció requerida per part de la persona usuària.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2024

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.**	**30%**
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**	**90% (3 queixes)**
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%**