

compliment dels compromisos

El grau de compliment dels compromisos adquirits es pot consultar anualment a la pàgina web de l'Ajuntament de Granollers www.granollers.cat/ovac.

reclamacions, queixes i suggeriments

L'OAC disposa d'un sistema de gestió de reclamacions, queixes i suggeriments.

Totes les reclamacions, queixes i suggeriments relacionats amb aquest servei es poden adreçar directament a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Granollers, carrer de Sant Josep, 7, telèfon 010 o al 93 842 66 10, si truqueu des de fora de Granollers; o per correu electrònic a oac@ajuntament.granollers.cat. Aquestes opinions ens ajuden a analitzar i millorar els serveis que prestem.

Pel que fa a les reclamacions, ens comprometem a donar una resposta en el termini de 2 dies hàbils.

ON SOM



OAC
Oficina d'Atenció
al Ciutadà

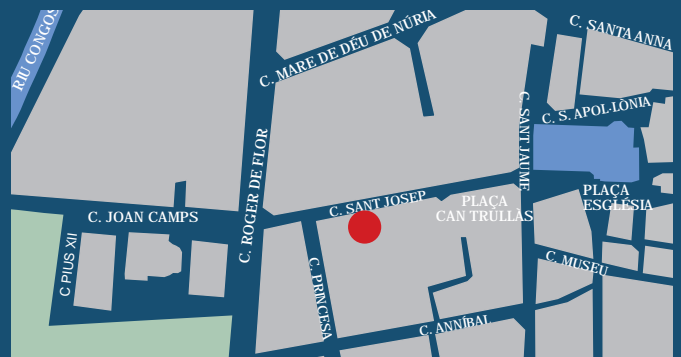
Carrer de Sant Josep, 7 · 08401 Granollers
Tel. 010/93 842 66 10

Horari d'atenció al públic:
De dilluns a dijous, de 8.30 h a 19 h
Divendres, de 8.30 h a 14 h

Horari d'estiu: de l'1 de juliol al 15 de setembre
De dilluns a dijous, de 8.30 h a 15 h
Divendres, de 8.30 h a 14 h

Els dies 5 de gener, 23 de juny, dijous sant i 25
i 31 de desembre l'horari és de 8.30 h a 14 h

www.granollers.cat · oac@ajuntament.granollers.cat



Ajuntament de  Granollers

Carta de Serveis 

Oficina d'Atenció al Ciutadà de Granollers **OAC**

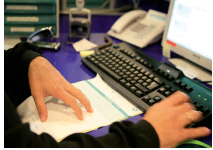
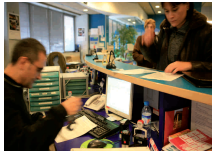


Ajuntament de  Granollers

qui som?

Som un equip de persones que treballem per facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament de Granollers. Som la finestra única per a la recepció i tramitació de les peticions dels/de les ciutadans/es amb l'Ajuntament de Granollers. Treballem per facilitar i simplificar la gestió de tràmits municipals.

quins serveis oferim?

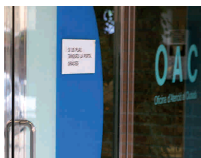


- Informació del municipi i de l'Ajuntament.
- Padró d'habitants: altes, baixes i modificacions. Volants i certificats d'empadronament. Consulta del cens electoral.
- Targetes: bus, deixalleria, zona blava, illa de vianants.
- Duplicats. Cartes de pagament, certificats de béns, domiciliacions bancàries, adreça fiscal.
- Certificat digital per poder realitzar tràmits en línia.
- Compulses. Taulell d'anuncis. Lliurament de documentació finalitzada d'altres serveis de l'Ajuntament.
- Queixes i suggeriments. Objectes perduts. Cens d'animals domèstics.
- Ocupacions de la via pública. Guals.
- Registre i derivació de peticions a altres serveis de l'Ajuntament.



Tots els tràmits que es poden realitzar a l'OAC es poden consultar a www.granollers.cat on trobareu informació detallada de la documentació necessària per a la seva tramitació i dels canals pels quals es pot fer cada tràmit: presencial, telèfon, fax, correu postal, per Internet, a través de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC).

normativa



Confidencialitat

És d'aplicació la Llei orgànica 15/1999, de 14 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Accés electrònic

És d'aplicació la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.



ovac_oficina virtual d'atenció ciutadana

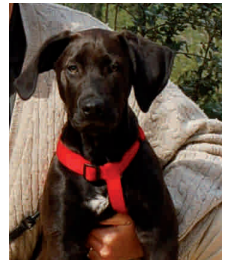
L'OVAC, Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana, és un lloc web on podeu fer tràmits municipals complets de manera fàcil i ràpida les 24 hores del dia, amb plenes garanties de confidencialitat. Per accedir a l'OVAC entreu a www.granollers.cat/ovac.

Què necessiteu per entrar a l'OVAC?

1. Un ordinador amb accés a Internet
2. El DNI electrònic o un altre certificat digital
3. Si utilitzeu el DNI electrònic us cal també un lector de targetes

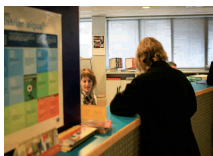
Ús del català

És d'aplicació el reglament d'ús del català aprovat per l'Ajuntament de Granollers.

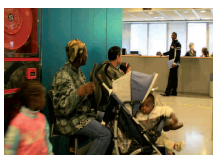


compromisos

A QUÈ ENS COMPROMETEM?



- A garantir el tracte amable de tot el personal de l'OAC. L'objectiu és obtenir un grau de satisfacció superior a 8.
- A disposar de personal amb un alt nivell de professionalitat. L'objectiu és obtenir un grau de satisfacció superior a 8.
- A atendre els usuaris de forma personalitzada, dedicant el temps necessari per resoldre el tràmit sol·licitat. L'objectiu és obtenir un grau de satisfacció superior a 8.
- A atendre més del 75 % dels ciutadans i ciutadanes en un temps d'espera inferior a 10 minuts i que el temps mitjà d'espera no sigui superior a 8 minuts.
- A facilitar la realització dels tràmits, utilitzant un llenguatge clar i mitjançant formularis senzills. L'objectiu és obtenir un grau de satisfacció dels usuaris superior a 7.
- A facilitar la gestió dels tràmits incorporant cada any 20 tràmits més a l'OVAC, Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana



COM MASUREM ELS COMPROMISOS?

- Realitzem enquestes de satisfacció als usuaris per valorar l'amabilitat del personal de l'OAC.
- Realitzem enquestes de satisfacció als usuaris per valorar la professionalitat del personal de l'OAC.
- Realitzem enquestes de satisfacció als usuaris per valorar el temps de dedicació per gestionar la tramitació.
- Comptabilitzem el temps mitjà d'espera entre que l'usuari agafa un número a l'expenedor de tiquets fins que és atès pel personal de l'OAC.
- Realitzem enquestes de satisfacció als usuaris per valorar la facilitat en la realització dels tràmits.
- Comptabilitzem el nombre de tràmits que s'han incorporat a la prestació, via l'OVAC, a l'any.