



Ajuntament de  
Sant Andreu de Llavanes

## Carta de Serveis

### ATENCIÓ CIUTADANA

## Atenció ciutadana general

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de donar informació, ajuda i orientació a la ciutadania, empreses i entitats que requereixin realitzar tràmits o altres actuacions. També es gestionen certs tràmits directament i es realitza tot el registre electrònic

### Línies de servei

- o Informació general
- o Tramitació

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** ajuntament@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinataris

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuit

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Ser tractat/da amb respecte i a ser atès/esa amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.
- o Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- o Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene en les àrees d'atenció presencial.

#### Deures:

- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res de l'OAC.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Centrals; **Unitat:** Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC); **Equip tècnic:** Mercè Costa, Gemma Gibert, Lluïsa Díaz i Lluís Muñoz.

### Compromís de qualitat

- o Temps màxim d'espera a l'OAC: 20 minuts.
- o Traspàs de les consultes rebudes al departament pertinent en menys de 48 hores.
- o Resolució immediata tant de les consultes presencials com de les telefòniques que no requereixin una resposta especialitzada.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Serveis Centrals de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.