

OFICINA
D'INFORMACIÓ
I ATENCIÓ
CIUTADANA
(OIAC)

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



PEFC



Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) atén, de manera integral i centralitzada (finestreta única), totes les sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipals.

El seu objectiu és oferir a la ciutadania un servei d'atenció personalitzat basat en la qualitat i l'eficàcia, a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic.

Contacte

- ? Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
- 📍 Plaça de la Vila, 1. 08921. Accés per la porta lateral.
- ☎️ Atenció telefònica: 934 624 040 / Fax: 934 660 510
- 🌐 Web de l'OIAC:
- <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/>
Tràmits online:
- <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>
- @ oiac@gramenet.cat

Per ser atès/a a l'oficina es recomana demanar cita prèvia:

- Per telèfon: 934 624 090
- Per internet: <http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/>

Aquest servei de cita prèvia us permet concertar hora, per:

- L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
- L'Oficina d'Escolarització
- L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), en aquest cas només es pot sol·licitar per telèfon
- Campanyes puntuals

Missió

Atendre les necessitats d'informació i tràmits administratius que té la ciutadania, de manera personalitzada i proactiva.



Oficines de l'OIAC



Entrada de l'OIAC



Atenció a la ciutadania

Què ofereix?

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana ofereix:

- Informació a la ciutadania sobre assumptes de la ciutat i de l'Ajuntament
- Recepció i canalització dels suggeriments, consultes i/o queixes dels/ les ciutadans/es o col·lectius
- Resolució de manera immediata dels tràmits simples i inici dels expedients d'aquells que requereixen una gestió d'altres departaments.

A continuació es detalla un resum dels tràmits que l'OIAC gestiona presencialment i telemàtica:

• Finestreta Única Empresarial (FUE)

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III)
- Comunicació prèvia d'obertura
- Declaració Responsable d'Obertura.
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària
- Llicència ambiental (Annex II)

• Activitat econòmica, comerç, indústria i consum

- Consulta prèvia a la sol·licitud de llicència d'activitats (CP)
- Reclamacions en matèria de consum (OMIC)
- Reducció del preu públic per als serveis de recollida i gestió de residus i IAE, per obres a la via pública

• Animals domèstics

- Alta o baixa d'un gos al cens municipal d'animals domèstics de companyia
- Llicència per a la tinença i/o conducció d'animals potencialment perillosos

Circulació, vehicles, transport i aparcaments

- AMB - Alta de passi de Transport Metropolità
- AMB - Alta de passi de Transport Metropolità d'acompanyant
- Autoritzacions per a vehicles de l'illa de vianants de l'entorn del mercat Sagarra
- **Guais:**
 - Donar d'alta, de baixa o canviar el titular
 - Modificar-lo (amplada i/o deteriorament)
 - Renovar la placa
 - Sol·licitar protector
- **Mobilitat Reduïda (MR):**
 - Alta per reservar estacionament
 - Alta, renovació o duplicat de la targeta d'aparcament
 - Targeta d'aparcament provisional per motius excepcionals (TAP)

• Educació

- Beques per a activitats d'estiu
- Demanda d'inscripció al Pla Educatiu d'Entorn

• Hisenda

- Alta o Canvi de domiciliació bancària de tributs municipals
- Canvi de dades fiscals
- IBI - Bonificació o exempció de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI)
- IIVTNU - Declaració a efectes tributaris de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana
- IIVTNU - Declaració del comprador/a a efectes de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua) pe inscriure la transacció al registre de la propietat
- IIVTNU - Exempció de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana
- Sol·licitud d'accés al Punt d'Informació Cadastral (PIC)

• Mercats municipals i mercats de venda no sedentaris

- Canvi de titularitat de parades
- Renovació de la llicència de mercats de venda no sedentària

• Població i participació ciutadana

- Alta al padró municipal d'habitants
- Canvi de domicili al padró municipal d'habitants
- Còpia literal del padró municipal d'habitants
- Justificant de convivència del Padró Municipal d'Habitants
- Justificant de residència del Padró Municipal d'Habitants
- Queixes i Suggestiments
- Renovació de la inscripció en el padró dels ciutadans/anes estrangers/es no comunitaris sense permís de residència permanent

• Territori, urbanisme i habitatge

- Llicència de reserva d'estacionament per obres
- Llicència d'obertura de rases per companyies
- Llicència d'obra major
- Llicència d'obra menor
- Obres a la llar de petita entitat (assabentats)

• Via pública

- Ocupació de la via pública amb instal·lacions de caràcter provisional
- Permís per ocupar la via pública per a la venda de roses durant la diada de Sant Jordi
- Permís per tallar un carrer, ocupar un carril de circulació o reservar un estacionament
- Taules de cafè - Alta terrassa de bar



Per a una informació complerta i actualitzada, i per conèixer com gestionar cada un dels tràmits municipals, consulteu la pàgina web de tràmits municipals:

<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/>

Horari

El següent horari és l'habitual de l'OIAC i del Registre General de l'Ajuntament. Pot variar de forma puntual. L'horari vigent es pot consultar a: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/>

Dies no festius

Horari reduït

Dia		Dia	
Di.	9:00-17:30	Di.	9:00-13:30
Dm.			
Dc.			
Dj.	9:00-14:30	Dj.	
Dv.			

Es consideren dies d'horari reduït els períodes de vacances de:

Nadal
Setmana Santa
Estiu (fins al 9 de setembre)

L'atenció telemàtica s'ofereix durant les 24 hores dels 365 dies de l'any.

Compromisos de qualitat

- Aconseguir un grau de satisfacció dels/les usuaris/àries, com a mínim, de 7 punts per l'atenció rebuda.
- Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.
- Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'OIAC, abans de 24 hores laborables.
- Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior o igual a 25 minuts.
- Atendre les peticions de cita prèvia en un temps mig inferior o igual a 5 minuts.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Enquestes de satisfacció
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
 - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat/>)
- De forma presencial:
 - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà
Plaça de la Vila.
Us recomanem demanar cita prèvia:
 - Tel. 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/>

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda.
Trobareu les versions complertes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
[https://gramenet.cat/seu-electronica/
cartes-de-serveis/](https://gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/)