

Nom del servei	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)
Marc estratègic del Servei	<p>Oferir a la ciutadania i als ajuntaments de la comarca un punt de suport i tramitació administrativa</p> <p>Oferir el servei de forma electrònica, telefònica i presencial amb horaris d'atenció al públic el més amplis possibles.</p> <p>Facilitar els tràmits i gestions, fent més accessible i propera l'administració a la ciutadania i a d'altres col·lectius, oferint una atenció centralitzada i integral.</p> <p>Derivar les sol·licituds, consultes i tràmits cap als diferents departaments de l'ens.</p>
Breu descripció del Servei	L'Oficina d'Atenció al Ciutadà és el punt d'entrada de la ciutadania i dels ajuntaments de la comarca amb el Consell Comarcal del Berguedà, i centralitza les sol·licituds, tràmits i consultes mitjançant canals presencials, telefònics i telemàtics.
Web del servei	www.bergueda.cat/oac
Legislació aplicable	<p>-Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.</p> <p>-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.</p> <p>-Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.</p> <p>-Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</p>
Relació de les línies de servei que es presten	<p>Informació de tràmits i serveis</p> <p>Registre d'entrada i sortida</p> <p>Bonificacions Túnel del Cadí.</p> <p>Gestió de certificats digitals.</p> <p>Finestreta Única de Registre.</p>

Àrea i unitat responsable	Àrea d'Administració i Serveis Generals
Equip tècnic	1 Coordinadora OAC 4 auxiliars administratives 1 bidell
Altres unitats implicades	Administració Electrònica Comunicació Gerència Presidència
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: C/ Barcelona 49 3r – 08600 Berga Dilluns a divendres de 8.30 a 14.30 Dilluns i dimecres de 15.30 a 18.00 Telefònic: 938213553 Correu electrònic del Servei: oac@ccbergueda.cat Telemàtic: www.bergueda.cat Whatsapp: 618180234 Videotràmit (pendent de posar en funcionament)
Persones destinatàries	Ciutadania en general Ajuntaments de la comarca del Berguedà
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Presencial: C/ Barcelona 49 3r – 08600 Berga Cal sol·licitar cita prèvia per telèfon, whatsapp o al web: citaprevia.bergueda.cat Telefònic: 938213553

	<p>Correu electrònic del Servei: oac@ccbergueda.cat</p> <p>Telemàtic: www.bergueda.cat</p> <p>Whatsapp: 618180234</p> <p>Videotràmit (pendent de posar en funcionament)</p>
<p>Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)</p>	<p>Gratuït</p>
<p>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tràmit de queixes i suggeriments - Enquestes de satisfacció - Xarxes socials i web <p>https://bergueda.eadministracio.cat/info.0</p> <p>https://www.bergueda.cat/quiz/enquesta-de-satisfaccio/</p> <p>https://www.bergueda.cat</p> <p>https://www.instagram.com/ccbergueda</p> <p>https://twitter.com/ccbergueda</p>
<p>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>Presencial: C/ Barcelona 49 3r – 08600 Berga</p> <p>Dilluns a divendres de 8.30 a 14.30</p> <p>Dilluns i dimecres de 15.30 a 18.00</p> <p>Telefònic: 938213553</p> <p>Correu electrònic del Servei: oac@ccbergueda.cat</p> <p>Telemàtic: www.bergueda.cat</p> <p>Whatsapp: 618180234</p> <p>Videotràmit (pendent de posar en funcionament)</p>
<p>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</p>	<p>30 dies naturals com a màxim</p>
<p>Drets i deures de les persones usuàries</p>	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. - Ser atès/a per una persona amb un nivell de

professionalitat adequat.

- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.

- Conèixer la identitat del personal comarcal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.

- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.

- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis comarcals oferts pel Consell Comarcal a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

- No haver de presentar documents que ja es troben en poder del Consell Comarcal o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis comarcals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.

- Accedir a tots els serveis comarcals en les mateixes condicions.

- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el **deure** de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.

- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.

- Respectar la dignitat personal i professional del personal comarcal.

- Respectar l'ordre d'atenció.

- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

	<p>- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa</p>
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments</p>	<p>1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 8 sobre 10.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p> <p>2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p> <p>3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p> <p>4. Atendre almenys el 95% de les peticions de cita prèvia presencial en un màxim de 2 dies hàbils.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p> <p>5. Garantir que el 100% de les tramitacions de les bonificacions del pas pel Túnel del Cadí siguin efectives en un màxim de 5 dies hàbils des de la seva petició.</p> <p>En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada i es tramitarà el retorn del cobrament indegut per tal que la concessionària faci el reintegrament. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del</p>

	compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, nota informativa (noticia) al web municipal, difusió per les xarxes socials (facebook, instagram)
Periodicitat de difusió de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta
Data d'entrada en vigor de la carta	Data d'aprovació de la carta
Data de revisió/actualització	Data d'actualització, mínim cada 2 anys

Sistema de seguiment (informació interna pendent d'elaborar)

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta	Portal de transparència, nota informativa (notícia) al web, difusió per les xarxes socials (facebook, instagram)
Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.
Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis	Àrea d'Administració i Serveis generals
Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís	Compromís 1, 2, 3. L'enquesta es farà de forma contínua a les persones usuàries del servei. La responsable de la recollida de dades serà la Coordinadora OAC que farà un informe trimestral sobre les respostes obtingudes a l'enquesta i el responsable del seguiment serà el Cap d'Àrea d'Administració i Serveis generals. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
	Compromís 4. La recollida de dades es farà trimestralment mitjançant l'explotació del sistema de cita prèvia. La responsable de la recollida de dades serà la Coordinadora OAC que farà un informe trimestral i el responsable del seguiment serà el Cap d'Àrea d'Administració i Serveis generals. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
	Compromís 5. La recollida de dades es farà trimestralment mitjançant l'explotació del gestor

d'expedients de descomptes del túnel. La responsable de la recollida de dades serà la Coordinadora OAC que farà un informe trimestral i el responsable del seguiment serà el Cap d'Àrea d'Administració i Serveis generals.

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada i es tramitarà el retorn del cobrament indegut per tal que la concessionària faci el reintegrament. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.