



Ajuntament de Cornellà  
de Llobregat

## Carta de Servei OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ



**Versió en català**

**Versión en castellano**

## CARTA DE SERVEIS

### NOM DEL SERVEI

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) és un servei municipal que va néixer amb l'objectiu de donar un servei integral a la ciutadania, per informar sobre aquells temes dels quals l'Ajuntament té competència. Des de l'OAC s'inicien tràmits i/o es deriven als departaments municipals que correspongui.

Des de la web municipal amb certificat digital o DNI electrònic es pot accedir a la [Carpeta Ciutadana](#) per a presentar sol·licituds telemàticament.

Per poder accedir a la tramitació presencial de la gestió dels serveis cal concertar prèviament [Cita Prèvia](#) per tal d'evitar temps d'espera innecessaris i poder optimitzar els recursos de l'OAC.

Mitjançant el portal [Catàleg de Tràmits](#) de la web municipal la ciutadania pot consultar la descripció, les característiques, les condicions i la documentació necessària que haurà d'aportar a l'OAC.

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà és responsable del Registre General d'Entrada de documents, tant sigui en la seva modalitat presencial com telemàtica i del Padró Municipal d'Habitants.

### A QUI S'ADREÇA

A totes aquelles persones físiques o jurídiques que hagin de realitzar qualsevol gestió amb l'Ajuntament de Cornellà.

### DEPARTAMENT RESPONSABLE

Àrea d'Innovació Urbana i Presidència

Programes d'Alcaldia



### PREU-TAXA ( SI/NO)

En funció del tràmit que es vulgui realitzar.

### IMPORT TAXA

[Consultar les Ordenances Fiscals vigents per cada tràmit.](#)

### TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE/INDIRECTE

Directe

### DADES DE CONTACTE

- Telèfon: 93 377 02 12
- Correu electrònic: [informacio@aj-cornella.cat](mailto:informacio@aj-cornella.cat)  
[oac@aj-cornella.cat](mailto:oac@aj-cornella.cat)

### CANALS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

#### HORARI D'ATENCIÓ PRESENCIAL DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Dilluns a divendres:

matins de 8:30 a 14:30 hores (16 de setembre al 14 de juny)

matins de 8:30 a 13:30 hores (del 15 de juny al 15 de setembre)

tardes de 16:30 a 19:00 hores (atenció només amb cita prèvia. <http://citaprevia.cornella.cat>)

#### HORARI D'ATENCIÓ PRESENCIAL DEL REGISTRE GENERAL D'ENTRADA

Dilluns a divendres:

matins de 8:30 a 14:30 hores (16 de setembre al 14 de juny)

matins de 8:30 a 14:00 hores (del 15 de juny al 15 de setembre)

tardes de 16:30 a 19:30 hores (atenció només amb cita prèvia. <http://citaprevia.cornella.cat>)



### TRÀMITS RELACIONATS

<http://tramits.cornella.cat/TramitsCatalog.aspx>

### NORMATIVA APLICABLE

<http://www.cornella.cat/ca/NormativaMunicipal.asp>

### COMPROMISOS DE QUALITAT

Augmentar el número de tràmits electrònics

Garantir el tracte confidencial, amable, respectuós i concís

### INDICADORS

Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei

Número de tràmits electrònics.

## CARTA DE SERVICIOS

### NOMBRE DEL SERVICIO

OFICINA INFORMACIÓN CIUTADANA

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Oficina de Atención al Ciudadano (O.A.C.) es un servicio municipal que nació con el objetivo de dar un servicio integral a la ciudadanía, para informar sobre aquellos temas de los que el Ayuntamiento tiene competencia. Desde la O.A.C. se pueden iniciar trámites y/o derivar a los departamentos municipales que corresponda.

Desde la web municipal con certificado digital o D.N.I. electrónico se puede acceder a la [Carpeta Ciudadana](#) para presentar solicitudes de forma telemática.

Para poder acceder a la tramitación presencial de la gestión de los servicios hay que concertar previamente [Cita Previa](#) para evitar tiempos de espera innecesarios y poder optimizar los recursos de la O.A.C.

A través de la página de [Catálogo de Trámites](#) de la web municipal la ciudadanía puede consultar la descripción, las características, las condiciones y la documentación necesaria que deberá aportar a la O.A.C.

La Oficina de Atención al Ciudadano es responsable del Registro General de Entrada de documentos, tanto sea en su modalidad presencial como telemática y del Padrón Municipal de Habitantes.

### A QUIEN SE DIRIGE

A todas aquellas personas físicas o jurídicas que hayan de realizar cualquier gestión con el Ayuntamiento de Cornellà.

### DEPARTAMENTO RESPONSABLE

Área de Innovación Urbana y Presidencia

Programas de Alcaldía



### PRECIO-TAXA ( SI/NO)

En función del trámite que se quiera realizar.

### IMPORTE TAXA

[Consultar las Ordenanzas Fiscales vigentes para cada trámite.](#)

### TIPOS DEL SERVICIO: DIRECTO/INDIRECTO

Directo.

### DATOS DE CONTACTO

- Teléfono: 93 377 02 12
- Correo electrónico: [informacio@aj-cornella.cat](mailto:informacio@aj-cornella.cat)  
[oac@aj-cornella.cat](mailto:oac@aj-cornella.cat)

### CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

#### HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Lunes a viernes:

Mañanas de 8:30 a 14:30 horas (16 de setiembre al 14 de junio)

Mañanas de 8:30 a 13:30 horas (del 15 de junio al 15 de setiembre)

Tardes de 16:30 a 19:00 horas (atención solo con cita previa. <http://citaprevia.cornella.cat>)

#### HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DEL REGISTRE GENERAL DE ENTRADA

Lunes a viernes:

Mañanas de 8:30 a 14:30 horas (16 de setiembre al 14 de junio)

Mañanas de 8:30 a 14:00 horas (del 15 de junio al 15 de setiembre)



Tardes de 16:30 a 19:30 horas (atención solo con cita previa. <http://citaprevia.cornella.cat>)

### TRAMITES RELACIONADOS

<http://tramits.cornella.cat/TramitsCataleg.aspx>

### NORMATIVA APLICABLE

<http://www.cornella.cat/ca/NormativaMunicipal.asp>

### COMPROMISOS DE CALIDAD

Aumentar el número de trámites electrónicos

Garantizar el trato confidencial, amable, respetuoso y conciso

### INDICADORES

Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio

Número de trámites electrónicos.