

## CARTA DE SERVEIS: OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

### NOM DEL SERVEI:

OFICINA INFORMACIÓ CIUTADANA

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

La Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) és un servei municipal que va néixer amb l'objectiu de donar un servei integral als ciutadans, centralitzant l' inici de tramitació de un gran nombre d'expedients dels quals son responsables els diferents departaments municipals així com també proporcionar informació sobre aquells temes dels quals l'Ajuntament té competència o derivar als ciutadans i ciutadanes a on correspongui.

Arrel de l'aprovació de les diferents normatives relacionades amb l'accés a la informació i a la tramitació electrònica d'expedients administratius, el servei compta amb l'anomenada [Carpeta Ciutadana](#), mitjançant accés a la web municipal i posterior acreditació de la identitat mitjançant certificat digital o DNI electrònic obtingut de l'Agència Catalana de Certificació o de la Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre o del Cos Nacional de Policia.

La tramitació presencial dels tràmits que es poden dur a terme a l'OAC s'hauran, preferiblement, de concertar prèviament amb [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 els ciutadans poden 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, sigui en la seva modalitat presencial o sigui a través dels diferents canals d'entrada de documents dels quals disposa aquest Ajuntament (Carpeta Ciutadana, EACAT, EFACT).

### A QUI ES DIRIGEIX:

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

### REGIDORIA I DEPARTAMENT RESPONSABLE:

Innovació urbana i presidència

**PREU-TAXA ( SI/NO):** En funció del tràmit que es vulgui realitzar.

**IMPORT TAXA:** [Consultar les Ordenances Fiscals vigents per cada tràmit](#)

**NORMATIVA REGULADORA:**

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

**TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE O INDIRECTE:**

Directe

**DADES DE CONTACTE:**

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

**CANALS D'ATENCIÓ PÚBLIC:**

**HORARI D'ATENCIÓ PRESENCIAL DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA**

Dilluns a divendres:

matins de 8:30 a 14:30 hores (hivern)

matins de 8:30 a 13:30 hores (estiu)

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 (hivern)

matins de 8:30 a 14:00 hores (estiu)

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

**TRAMITS RELACIONATS:**

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

**NORMATIVA APLICABLE:**

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

## **COMPROMISOS DE QUALITAT**

**Realització d'una enquesta de qualitat entre els usuaris**

**Augmentar el número de tràmits electrònics**

**Garantir el tracte confidencial, amable, respectuós i concís**

### **COMPROMISOS DE QUALITAT: INDICADORS**

Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei

Número de tràmits electrònics.