



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

EDICTE

L'alcaldia presidència, per resolució núm. 461/25, de data 24 d'octubre de 2025, ha aprovat la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció de la Vila (OAV) d'Arenys de Munt (Exp. 2357/2025), que es detalla a continuació:

"CARTA DE SERVEIS

Nom del servei	Oficina d'atenció a la Vila de l'Ajuntament d'Arenys de Munt
Marc estratègic del Servei	La missió de l'OAV és apropar l'Ajuntament a tots els vilatans/nes, proporcionar tota la informació possible, facilitar la gestió de tràmits municipals i també d'altres administracions concertades. Una via de contacte directa i ràpida entre l'Ajuntament i vosaltres.
Breu descripció del Servei	L'OAV assumeix les funcions d'informació general, registre general i de finestra única i, per tant, a l'OAV s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament d'Arenys de Munt, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions
Web del servei	https://www.arenysdemunt.cat/ciutadania/oficina-datencio-a-la-vila
Legislació aplicable	-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. -Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals. - Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel que s'aprova el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

	Entitats Locals i les seves modificacions -Resolució de 16 de març de 2015, de la Subsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del padró municipal. Llei orgànica 5/85, de 19 de juny, de Règim electoral general
Relació de les línies de servei que es presten	-Informació general sobre tràmits, serveis, equipaments i activitats municipals tant de forma presencial com telefònica. -Registre d'Entrada de documents i Oficina de Registre d'altres administracions. -Gestió i manteniment Padró Municipal d'habitants i cens electoral. -Cita prèvia per a la unitat mòbil de DNI. -Recepció i derivació de queixes, incidències, suggeriments propostes. -Assessorament en la tramitació en línia. -Orientació i Derivació a Consum. -Oficina certificadora IdCAT.
Àrea i unitat responsable	Oficina d'atenció de la vila
Equip tècnic	2 Persones d'atenció ciutadana: Cap de l'OAV, subaltern,.
Altres unitats implicades	Secretaria, Serveis Socials, Serveis personals, Policia, Serveis tècnics
Canals de prestació, adreces i horaris	Presencial: A l'adreça rambla Francesc Macià, 59, 08358 Arenys de Munt.



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

	Telefònic: 937937980 Horari estiu: de dilluns a divendres de 8:30 a 15:00 hores (Juliol i agost). Horari hivern: de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 i dijous de 16:30 a 19:00 hores. Correu electrònic del Servei: ajuntament@arenysdemunt.cat Telemàtic: www.arenysdemunt.cat
Persones destinatàries	Ciutadania en general. A totes les persones que es dirigeixin a l'Ajuntament d'Arenys de Munt per demanar informació sobre el municipi o gestionar qualsevol tràmit municipal
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Es pot sol·licitar el servei per qualsevol dels Canals d'atenció descrits anteriorment.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Els serveis de l'OAV són gratuïts per a la ciutadania. Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant de l'Ajuntament comporta el pagament d'una taxa, d'acord amb les ordenances fiscals.
Cost del Servei	73.224,52 €
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Presentació de queixes i suggeriment per qualsevol canal. Enquestes de satisfacció del servei
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencialment: A l'adreça rambla Francesc Macià, 59, 08358 Arenys de Munt. Telemàticament https://www.arenysdemunt.cat/serveis-i-tramits/467-propostes-queixes-i-suggeriments



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	15 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: - 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 municipal 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 municipals oferts per l'Ajuntament 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 de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta. - Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

	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 municipal. - 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. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 7 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 7 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb una mitjana de 7 sobre 10. 4. Derivar al departament corresponent les consultes d'informació rebudes a la bústia ajuntament@arenysdemunt.cat en un termini màxim de 5 dies hàbils. 5. Garantir que el temps d'espera mitjà per ser atès/a un cop s'arriba a l'OAC és inferior a 15 minuts. Mesures d'esmena en cas d'incompliments:



Ajuntament d'Arenys de Munt

Rbla. Francesc Macià, 59
08358 Arenys de Munt
Tel. 93 793 79 80
www.arenysdemunt.cat

	En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Des de l'aprovació per decret d'alcaldia núm. 461/25 de 24/10.
Data de revisió/actualització	Un cop cada 4 anys des de la seva aprovació.

La qual cosa es fa pública per a general coneixement.

La secretària
M Carmen Gómez Muñoz-Torrero
Arenys de Munt, 28 d'octubre de 2025