

Carta de serveis de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)

Som un equip de professionals que treballem per atendre, informar i prestar Serveis als ciutadans i ciutadanes en relació amb l'ajuntament i la ciutat. Des de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) oferim tota la informació disponible sobre l'administració municipal i sobre la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de manera integrada bona part de les gestions de l'Ajuntament. L'OAC té funcions de registre general i de finestra única i, per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a altres administracions públiques. L'OAC també és l'encarregada de gestionar les entrades que es presenten per via telemàtica, a través del servei e-TRAM.

On som?

A l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania
Adreça: plaça de la Vila, 1, planta baixa
Telèfon: 935720000

Adreça electrònica: oac@montmelo.cat

Horari habitual de l'OAC (tots els dies laborables de l'any):
de dilluns a divendres, de 8.00 a 14.00 h. Dimarts i dijous, de 16 a 18.30 (excepte juliol i agost)

Tècnic responsable

Maria Vallejo

Els nostres serveis

- Informem sobre la ciutat i l'activitat municipal
- Informem sobre els tràmits i gestions
- Facilitem la presentació de documents a l'Ajuntament
- Facilitem la presentació de documents adreçats a altres administracions i organisme públics
- Facilitem els impresos i publicacions municipals
- Gestionem l'obtenció de certificats digitals
- Gestionem les propostes, suggeriments i queixes amb l'objectiu de millorar el servei.

Trobareu més informació a l'apartat de [Tràmits i gestions](#)

Compromisos de l'OAC

- Garantir un tracte amable i confidencial per part de tot el personal d'atenció
- Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a oac@montmelo.cat en un termini de 10 dies hàbils.

- Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts en el 90% dels casos.
- Lliurar de forma immediata els volants individuals d'empadronament sol·licitats presencialment pel titular de les dades.
- Atendre i derivar, si s'escau, les queixes, suggeriments i propostes adreçades mitjançant el web municipal o el correu electrònic de l'OAC en el termini màxim de 10 dies hàbils.
- Publicar anualment en el web municipal els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos adquirits.

Canals de comunicació de l'OAC

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

- Presencialment a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (plaça de la Vila, 1)
- Per mitjà telemàtic, via e-TRAM disponible a la seu electrònica de l'ajuntament.
- Per telèfon al 935720000
- Per fax al 935720420
- Per correu electrònic a oac@montmelo.cat
- Per mitjà del [web municipal](#)

Montmeló, febrer de 2019