



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### IDENTIFICACIÓ

Carta de serveis d'atenció ciutadana

### INTRODUCCIÓ

Un dels eixos importants de l'Ajuntament és l'atenció al ciutadà, és el principal canal de comunicació entre el ciutadà i el consistori, a través del qual s'informa al ciutadà sobre qüestions del nostre poble i Ajuntament, així com tramitar totes aquelles sol·licituds de gestions diferents àmbits d'actualització municipal

Per aquest motiu, el personal de l'Ajuntament, té la idoneïtat d'atendre, informar, tramitar i gestionar de manera polivalent i resoldre eficaçment.

### Quins serveis oferim?

- Informar i assessorar al ciutadà sobre el municipi
- Registre d'entrada i sortida
- Informar, assessorar i tramitar gestions del municipi
- Padró: Altes/baixes en el padró, canvis de domicili, correcció de dades, volant, certificat de convivència i/o empadronament, certificat històric d'empadronament, renovació d'estrangers, reclamacions cens electoral, baixes d'oficis, baixes de caducitat, xifres anuals, tractament d'errors d'INE,...
- Cobrament de diverses taxes
- Compulsar documentació
- Edictes
- Recollida de trastos i voluminosos
- Comunicació de crema
- Registre d'animals de companyia
- Certificació comunals



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Tots els tràmits es poden realitzar a l'Ajuntament es poden consultar a <http://comapedra.cat/> on trobareu informació detallada de la documentació necessària per a la seva tramitació i dels canals pels quals es pot fer cada tràmit: presencial, telèfon, fax, correu postal o per internet a través de l'aplicatiu e-tram

<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=359>

### COMPROMISOS

#### ✓ A QUÈ ENS COMPROMETEM?

- Minimitzar el temps d'espera
  - Inferior a 5 minuts en el punt d'atenció de registre d'entrada i recollida de documents
  - Inferior a 5 minuts en l'atenció amb cita prèvia
- Atendre i respondre els vostres suggeriments o queixes en un termini de 15 dies hàbils
- Admetre i registrar d'entrada tots els documents presentats per la ciutadania així com fer-ne la tramesa a l'òrgan competent
- Garantir el tracte amable, respectuós, concís i amb confidencialitat per part de tot el personal de l'Ajuntament
- Gestionar de manera immediata les trucades entrants
- Contestar i respondre en la major brevetat possible totes les consultes que arribin mitjançant correu electrònic, mail, fax, ...
- Facilitar tots els tràmits que ofereix l'Ajuntament amb la màxima celeritat i claredat, i prioritzar "la finestreta única"
- Formar i preparar professionalment al personal, perquè es puguin realitzar els màxims de tràmits i no haver de derivar a altres àrees, si no és estrictament necessari.



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### ✓ COM MESUREM ELS COMPROMISOS?

- Fent seguiment i reunions periòdiques
- Utilitzant totes les eines informàtiques per extreure estadístiques dels serveis:
  - Nombre de queixes per mes
  - Temps de resposta per queixa

### ON SOM?

**Adreça:** Pl. Ajuntament, 1 (25284) la Coma i la Pedra

**Telèfon:** 973492378 / 671960409

**Correu-e:** [ajuntament@comapedra.cat](mailto:ajuntament@comapedra.cat)

**Horari:** de dilluns a divendres de 9:00h – 13:00h

### RESPONSABLES

**Responsable polític:**

**Alcalde:** Jaume Oriol Grau

**Correu-e:** [alcaldia@comapedra.cat](mailto:alcaldia@comapedra.cat)

**Cap d'àrea:**

**Secretària:** Montse Torra Baraldès

**Correu-e:** [secretaria@comapedra.cat](mailto:secretaria@comapedra.cat)