

Carta de Serveis Servei d'Atenció al Ciutadà

Presentació

El Servei Atenció Ciutadana (SAC) neix per apropar l'Ajuntament a tots els ciutadans i ciutadanes. Per proporcionar tota la informació possible. Per facilitar la gestió de tràmits municipals i també d'altres administracions concertades. Una via de contacte directa i ràpida entre l'Ajuntament i el ciutadà.

L'objectiu del SAC és atendre, sota uns criteris d'eficàcia i d'eficiència, els ciutadans i les ciutadanes que sol·licitin els seus serveis.

Què fem?

El Servei Atenció Ciutadana (SAC) proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions concertades, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció de les persones.

Què oferim?

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana proporciona:

- Orientació sobre els tràmits que hàgeu de fer amb l'Ajuntament.
- Exposició pública de documents i llibres de decrets municipals.
- Tramitacions: Registre d'Entrada, Padró Municipal d'Habitants, Cens d'Animals de Companyia.
- Bústia d'Avisos i Suggestiments.
- L'agenda d'actes municipals i les entitats ciutadanes.
- Informació sobre els equipaments municipals.
- Informació d'àmbit municipal en general.



A qui ens adrecem?

A totes les persones que es dirigeixin a l'Ajuntament per demanar informació sobre el municipi o gestionar qualsevol tràmit municipal.

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment, a les diferents oficines del municipi
- Per telèfon al 977 69 90 09
- A través del web municipal (tràmits): seu.calafell.cat
- A través del correu electrònic: sac@calafell.org

El nostre compromís

Al SAC ens comprometem a:

1. Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a la bústia sac@calafell.org en un termini màxim de 10 dies hàbils.
2. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció personal inferior a 20 minuts.
3. Proporcionar una mitjana de temps d'espera telefònica inferior a 30 segons.
4. Fer seguiment de la Bústia d'Avisos de l'Ajuntament perquè es doni resposta en menys de 15 dies.
5. Obtenir una puntuació mínima de 7 en les enquestes de satisfacció.

Ajudeu-nos a millorar:

- Adreceu-vos al servei o truqueu-hi en les hores de més fluïdesa.
- Acosteu-vos a les oficines més properes al vostre domicili.
- Informeu-vos prèviament per telèfon o per canals telemàtics de la documentació necessària per al tràmit.

- Veniu amb la documentació completa una sola vegada.
- Feu el tràmit amb temps, sense esperar el dia de venciment.
- Porteu la instància omplerta: guanyarem temps.
- Feu-nos saber els errors que detecteu i els canvis en les vostres dades per mantenir el nostre fitxer actualitzat.

Si ens feu arribar els vostres comentaris, mitjançant el formulari que teniu a la vostra disposició al portal calafell.cat, podrem millorar aquesta Carta de Serveis.

Contacte

Oficines d'atenció ciutadana:

SAC Calafell Poble

Plaça de Catalunya, 1
43820 Calafell

SAC Calafell Platja

Carrer Sant Pere, 29 baixos
43820 Calafell

SAC Segur de Calafell

Carrer Joan Maragall, 30-32 baixos
43882 Calafell

Per als horaris de cada oficina, [consulteu el web municipal](#):

<http://calafell.cat/temes-i-serveis/atencio-ciutadana>

Consultes:

- Per telèfon: 977 69 90 09
- Per Internet: <http://calafell.cat/temes-i-serveis/atencio-ciutadana>
- A la nostra adreça electrònica: sac@calafell.org