



## Oficina d'Atenció Ciutadana

### RESPONSABLE POLÍTIC:

Carme Jiménez i Fernández  
Regidora d'Administració  
@: [jimenezfc@svc.cat](mailto:jimenezfc@svc.cat)

### RESPONSABLE TÈCNIC:

Dolors Garcia i Arjona  
Tècnica responsable de RH i OAC  
@: [garciaad@svc.cat](mailto:garciaad@svc.cat)

### PRESENTACIÓ DEL SERVEI

Des del servei d'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) volem prestar un servei àgil i de qualitat a la ciutadania, en el que es doni suport a les persones usuàries en tots els tràmits i serveis que hagin de realitzar.

### QUÈ FEM?

Assessorar i acompanyar a la ciutadania en tots els tràmits i serveis que precisin, així com oferir informació adient sobre tots els serveis i actuacions que emprèn l'Ajuntament. Els tràmits principals que oferim són els següents:

- Orientació i informació a la ciutadania sobre els diferents tràmits i serveis, actes i activitats municipals, de forma presencial i telefònica.
- Registrar i gestionar l'entrada de documents, sol·licituds i altres en el Registre General de l'Ajuntament i els derivem al servei corresponent a qui correspongui la tramitació.
- Gestió de les altes, baixes, modificacions i renovacions del Padró municipal d'Habitants, expedient els volants i certificats d'empadronament o convivència que es sol·liciten.
- Gestió dels certificats IdCAT, per facilitar la gestió a la ciutadania en els tràmits administratius.
- Gestió de liquidació de taxes municipals.
- Gestió administrativa dels casaments civils.



## Oficina d'Atenció Ciutadana

### A QUI ENS ADRECEM?

A totes que persones que requereixen dur a terme un tràmit o obtenir informació de l'Ajuntament.

### EL NOSTRE COMPROMÍS

1. Garantir un tracte amable, empàtic, professional i confidencial.
2. Oferir la informació de forma clara i entenedora.
3. Lliurament immediat de volants d'empadronament.
4. Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça [oac@svc.cat](mailto:oac@svc.cat) en un termini màxim de dos dies hàbils.

### AJUDEU-NOS A MILLORAR

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos us sol·licitem que:

- . Faciliteu la documentació que cal portar per formalitzar els tràmits.
- . Abans de sol·licitar un tràmit, informeu-vos de la documentació que cal aportar
- . Feu els tràmits amb temps, sense esperar el dia del venciment
- . Porteu els formularis ja emplenats, per poder ser més àgils
- . Feu-nos arribar els errors, queixes i suggeriments que detecteu
- . Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber, per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat

### DADES DE CONTACTE

Oficina d'Atenció Ciutadana  
Plaça de l'Ajuntament, 10  
08295 Sant Vicenç de Castellet  
Telf. 93 693 06 11  
[oac@svc.cat](mailto:oac@svc.cat)



## Oficina d'Atenció Ciutadana

### HORARI

Hivern (de l'1 de setembre al 30 de juny)

De dilluns a divendres, de 8:00 a 14:00 h

Dimecres, de 16:00 a 19:00 h

Estiu (de l'1 de juliol al 31 d'agost, Setmana Santa i Nadal (dues setmanes))

De dilluns a divendres, de 8:00 a 14:00 h