



AJUNTAMENT DE  
**CORBERA DE LLOBREGAT**

# OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

## **Carta de serveis**

Aquesta Carta de Serveis s'adreça a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer els aspectes fonamentals dels serveis, objectius i compromisos que ofereix l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

## SUMARI

Presentació

Missió

Dades de contacte

Horari

Serveis

Compromisos de qualitat

## PRESENTACIÓ

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és l'espai físic i virtual de relació entre l'Ajuntament i la ciutadania. Canalitza tots els tràmits municipals i d'altres administracions, consultes i suggeriments en la prestació de serveis mínims i complementaris.

## MISSIÓ

L'Àrea d'Atenció a la Ciutadania te com a objectiu millorar la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament en les tres vessants de l'atenció: presencial, telefònica i en línia. Te cura de l'agilitació dels tràmits administratius, millorant-ne la gestió i seguiment, assegurant l'adequada qualitat de l'atenció a les persones per tal que peticions i suggeriments siguin tinguts en compte.

## DADES DE CONTACTE

### ***Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)***

C/ de la Pau, 4. 08757 Corbera de Llobregat

Telèfon: 93 650 02 11

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

Web: [www.corberadellobregat.cat](http://www.corberadellobregat.cat)

Seu electrònica: [seu.corberadellobregat.cat](http://seu.corberadellobregat.cat)

## HORARI

Dilluns i divendres de 8.30 a 14h.

De dimarts a dijous de 8.30 a 18h.

Els mesos d'estiu, Setmana Santa, ponts i Nadal l'horari és de 8.30 a 14h.

## SERVEIS

Informació general i sobre tràmits

Registre i tramitació

Padró municipal d'habitants

## INFORMACIÓ GENERAL I SOBRE TRÀMITS

Informació sobre l'agenda i actes de la vila, equipaments, entitats, serveis municipals i campanyes.

Orientació sobre procediments, tràmits, requisits, documentació per als projectes, les actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme o per gaudir d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació.

**Canals de petició:** telefònic, presencial i telemàtic.

## REGISTRE I TRAMITACIÓ

Recepció de sol·licituds i registre d'entrada dels escrits i sol·licituds que s'adrecen a l'Ajuntament o a qualsevol altra administració.

Compulsa de la documentació annexa, un cop confrontats els originals.

Tramitació i resolució de totes aquelles qüestions que per raó d'urgència o simplicitat permetin una resposta immediata.

Derivació de sol·licituds a les diferents àrees municipals o altres administracions per a la seva tramitació.

**Canals de petició:** Presencial i telemàtic.

## PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

Altes, baixes, modificacions en el Padró Municipal d'habitants.

Expedició del volants i tramitació de sol·licituds de certificats i lliurament dels mateixos.

**Canals de petició:** Presencial i telemàtic (només per volants i certificats).

## SERVEIS

Cita prèvia

Exposició pública i e-Tauler

Suport en la tramitació telemàtica

Llistat de tràmits

## CITA PRÈVIA

Gestió de la cita prèvia per als serveis de DNI, recollida de mobles i esporga i entrevistes amb tècnics municipals.

**Canals de petició:** Telefònic, presencial i telemàtic.

## EXPOSICIÓ PÚBLICA I E-TAULER

A l'OAC es poden consultar els documents que es troben en exposició pública i consultar el tauler electrònic (e-Tauler) en el punt d'accés electrònic.

**Canals de petició:** Presencial i telemàtic.

## SUPPORT EN LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Prestació de suport i orientació a la ciutadania sobre com fer els tràmits telemàtics.

**Canals de petició:** Presencial i telefònic.

## LLISTAT DE TRÀMITS

Des de l'OAC es poden iniciar tot tipus de tràmits relacionats amb tots els àmbits de l'Ajuntament i altres administracions.

A continuació trobareu un llistat dels tràmits que s'ofereixen, agrupats per temes.

### *Tràmits genèrics*

- Instància genèrica
- Autorització de representació
- Bústia d'alcaldia
- Cita amb càrrec electe o tècnic municipal
- Sol·licitud de còpies compulsades de documents municipals
- Queixes, suggeriments i propostes
- Presentació de sol·licituds dirigides a altres administracions en finestra única
- Renúncia i desistiment de sol·licituds
- Al·legacions, recursos o aportació de documentació sobre un expedient
- Comunicació de domicili
- Expedició de certificats, còpies o duplicats
- Sol·licitud d'accés a la informació pública
- Exercici del dret d'accés
- Exercici del dret d'oposició
- Exercici del dret de cancel·lació
- Exercici del dret de rectificació
- Exercici del dret a la limitació del tractament
- Reclamació de responsabilitat patrimonial
- Presentació de pressupostos
- Presentació de factures

### *Esport, cultura i lleure*

- Matrícula a l'escola municipal de música
- Bonificacions de l'escola municipal de música
- Inscripció a les activitats esportives municipals
- Baixa d'activitats municipals

### *Salut pública*

- Alta al cens d'animals de companyia
- Baixa al cens d'animals de companyia
- Llicència per a la tinença o conducció de gossos potencialment perillosos
- Sol·licitud de duplicat de xapa del cens d'animals de companyia
- Sol·licitud d'autorització de nucli zoològic
- Protocol de mossegades

### *Padró d'habitants*

- Volant d'empadronament actual
- Volant d'empadronament històric

- Volant d'empadronament col·lectiu
- Volant de convivència històrica
- Sol·licitud de certificats de padró
- Alta al padró municipal d'habitants per canvi de residència
- Alta per omissió al padró municipal d'habitants
- Baixa al padró municipal d'habitants
- Canvi de domicili dins el mateix municipi
- Modificació de dades al padró municipal d'habitants
- Renovació/confirmació de l'empadronament per a persones estrangeres
- Autorització per a empadronament en un habitatge aliè
- Autorització per a empadronar un menor d'edat
- Autorització per consultar/accedir a les meves dades personals a terceres persones
- Autorització per sol·licitar volants/certificats d'empadronament a terceres persones

### **Mobilitat**

- Sol·licitud de bonificació de 30 minuts gratuïts a la zona blava
- Petició de plaça d'aparcament a la via pública per a persones amb mobilitat reduïda
- Targeta d'aparcament de vehicles per a persones amb mobilitat reduïda
- Sol·licitud de plaça a l'aparcament municipal
- Baixa de l'aparcament municipal i retorn de fiances
- Sol·licitud de duplicat de comandament de l'aparcament municipal
- Sol·licitud de comandament de la pilona de l'avinguda Catalunya

### **Urbanisme i medi ambient**

- Assabentat d'obres
- Assabentat de connexió al clavegueram
- Assabentat d'adaptació de voreres per entrada de vehicles
- Comunicació prèvia d'obres
- Comunicació prèvia de neteja de parcel·les i tala d'arbres
- Comunicació de la primera utilització i ocupació i retorn d'avals
- Llicència d'obres menors sense projecte
- Llicència d'obres menors amb projecte
- Llicència d'obres majors
- Llicència de divisió d'un règim de propietat horitzontal
- Llicència de parcel·lació
- Llicència de legalització d'obres
- Pròrroga de llicència d'obres
- Transmissió o canvi de titularitat de llicència d'obres
- Petició de consulta d'expedients urbanístics
- Còpia de plànols topogràfics, urbanístics i parcel·laris
- Sol·licitud de certificats urbanístics
- Denúncia de disciplina urbanística
- Denúncia per excés de soroll
- Denúncia per incompliment d'horari de locals nocturns
- Denúncia per l'incompliment de la disciplina ambiental
- Devolució de la fiança per obres
- Autorització o comunicació per encendre foc
- Sol·licitud de compostador

### **Activitat econòmica**

- Declaració responsable d'obertura
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària
- Comunicació prèvia obertura
- Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia ambiental municipal (annex III)
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient
- Llicència ambiental
- Sol·licitud informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o un espectacle o activitat recreativa
- Comunicació prèvia per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Consulta prèvia de classificació de l'activitat
- Llicència d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries
- Llicència d'establiments oberts al públic de règim especial
- Llicència per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Comunicació prèvia habitatges d'ús turístic
- Comunicació de baixa d'una activitat econòmica

### **Via pública**

- Recollida de mobles i trastos vells al carrer
- Recollida d'esporga
- Llicència d'ocupació de via pública per a la realització d'obres
- Llicència d'ocupació de via pública per establiments o parades
- Llicència d'ocupació de la via pública per a fires, atraccions i circ
- Llicència d'ocupació de la via pública per a instal·lació grua desmuntable
- Llicència d'ocupació de la via pública per a la instal·lació de terrasses, taules i cadires
- Llicència d'ocupació de la via pública per a la venda de material pirotècnic
- Llicència d'ocupació de la via pública per a realitzar puntualment actes, concentracions o mudances
- Retirada de vehicles de la via pública
- Llicència de gual i contragual
- Manteniment de contenidors

### **Entitats**

- Inscripció al registre municipal d'entitats
- Sol·licitud de participació a la fira de barraques
- Petició de cessió d'ús o lloguer de material, infraestructures i instal·lacions municipals
- Subvencions a entitats
- Reserva de sales municipals

### **Desenvolupament econòmic**

- Sol·licitud d'ús del coworking Espai C
- Sol·licitud d'ajuts Corbera Activa't
- Sol·licitud d'entrevista al servei d'orientació i acompanyament laboral
- Sol·licitud d'entrevista al servei d'emprenedoria
- Sol·licitud d'entrevista al servei de consum

### **Fires i mercats**

- Sol·licitud parada fires
- Alta, baixa, modificació, transmissió, o renovació de la llicència de parada de mercat ambulant

### **Policia**

- Informe tècnic sobre accident de circulació i/o actuació policial
- Al·legacions i recursos a denúncies per infraccions de trànsit i circulació
- Permís d'armes
- Identificació de la persona conductora responsable d'una infracció

### **Benestar social, gent gran i immigració**

- Sol·licitud d'ajut social
- Sol·licitud de bonificació al Cbus
- Tiquets de la setmana de la gent gran
- Sol·licitud d'assessorament jurídic en tràmits d'estrangeria
- Sol·licitud d'informe de disponibilitat d'habitatge
- Sol·licitud d'informe d'arrelament social
- Sol·licitud d'informe d'integració social
- Sol·licitud d'informe de disponibilitat d'habitatge per a renovacions d'autoritzacions de residència

### **Altres**

- Ordre de domiciliació bancària
- Casament civil
- Convocatòries de selecció de personal
- Cessió d'ús del parc de les palmeres
- Cessió d'ús del local de can palet
- Sol·licitud d'inscripció al registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial



## COMPROMISOS DE QUALITAT

### Generals

Per canal de tramitació

### GENERALS

- Disposar de professionals a l'OAC amb capacitat i amb informació actualitzada contínua sobre els tràmits.
- Atendre als usuaris de forma personalitzada, durant el temps necessari per resoldre cada tràmit.
- Mantenir la valoració dels usuaris sobre el tracte rebut amb una puntuació mínima de 7 punts sobre 10.
- Mantenir la valoració dels usuaris sobre la informació rebuda amb una puntuació mínima de 7 punts sobre 10.

### PER CANAL DE TRAMITACIÓ

#### Presencial:

- Mantenir que el temps mitjà d'espera per ser atès a l'OAC sigui de menys de 10 minuts en el 75% dels casos.

#### Telefònic:

- Donar resposta al 90% de les trucades rebudes.

#### Telemàtic:

- Oferir el 100% dels tràmits, que no requereixen presència física, online.
- Garantir que la informació sobre els tràmits i serveis estigui disponible al web.
- Admetre tots els sistemes aprovats d'identificació i signatura en la tramitació electrònica.
- Tramitar 85% de les peticions el mateix dia i el 15% restant al dia següent abans de les 9h.