el nostre compromís

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

ens trobareu a

- **Les oficines d'atenció ciutadana:**
  - Ajuntament - Barri Vell (plaça del Vi, 1)
  - Centre Cívic Pont Major (carrer Pont Major, 67-73)
  - Centre Cívic Santa Eugènia (carrer Santa Eugènia, 146)
  - Centre Cívic Sant Narcís (plaça Assumpció, 27)
  - Centre Cívic Pla de Palau (carrer Saragossa, 27)
  - Centre Cívic Onyar (carrer Camp de la Plana, 13)
  - Llar de gent gran Germans Sàbat (carrer Modeguera Gran, 2)
  - L'Estació Espai Jove (carrer Santa Eugènia, 17)

  (Consulteu horaris al web)
- **El telèfon d'atenció ciutadana:** 972 419 010
- **El fax:** 972 419 499
- **Internet:** www.girona.cat
- **La nostra adreça electrònica:** ajuntamentinforma@ajgirona.cat
- **Els caixers electrònics d'atenció ciutadana:**
  - Mercat Municipal del Lleó (plaça Calvet i Rubalcaba, 15)
  - Pavelló Municipal d'Esports de Palau (carrer Josep Aguilera i Martí, 2)
  - Piscina de Can Gibert del Pla (carrer Taga, 9)
  - Hospital Doctor Josep Trueta (avinguda de França, 60)
  - Centre Cívic Onyar (carrer Camp de la Plana, 13)
  - Seu de la Generalitat de Catalunya (plaça Pompeu Fabra, 1)

compliment de compromisos, informació i actualitzacions

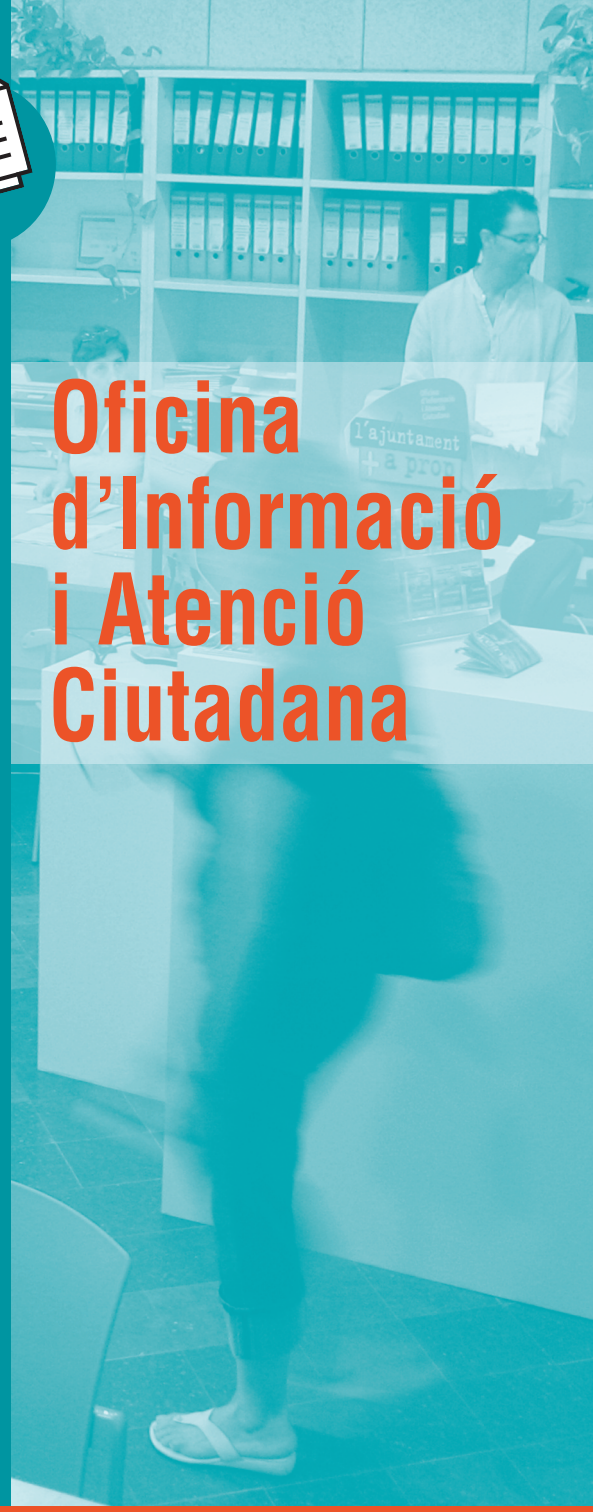
L'Ajuntament de Girona es compromet a fer un seguiment dels compromisos adquirits. Per aquest motiu podreu trobar informació de totes les cartes de servei, del grau de compliment dels compromisos i de les actualitzacions que s'aprovin, a l'adreça web: **www.girona.cat**

Data d'aprovació: 30 de desembre de 2010

Data màxima de revisió: 30 de desembre de 2012

Ajuntament de Girona

carta de serveis



Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana

Ajuntament de Girona

presentació

A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

Les cartes de servei que ara us presentem volen contribuir a mantenir, i allí on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us oferim. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració, en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner
Alcaldessa de Girona

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana presenta la segona edició de la seva carta de serveis, després de cinc anys de feina, amb alguns objectius millorats i alguns indicadors revisats. La missió de fons, però, continua essent la mateixa ara que en aquell moment: atendre, sota uns criteris d'eficàcia i d'eficiència, els ciutadans i les ciutadanes gironins que entren a les nostres oficines (en aquests moments ja en tenim vuit de repartides per tota la ciutat) a demanar informació o a fer alguna gestió.

Tenim la voluntat política de continuar potenciant aquest servei, ampliant, en la mesura de les possibilitats, el projecte d'Ajuntament Més a Prop; impulsant la seu electrònica per poder fer els tràmits còmodament des de casa i estenent el discurs –però sobretot fent-ho possible cada dia més– de la finestreta única.

Fa temps que hi ha tot un equip al darrere que està treballant per fer possible aquests objectius: estic convençut que, de mica en mica, se n'aniran veient els fruits.

Miquel Poch i Clara
Tinent d'alcalde de Relacions Ciutadanes i Joventut

què fem?

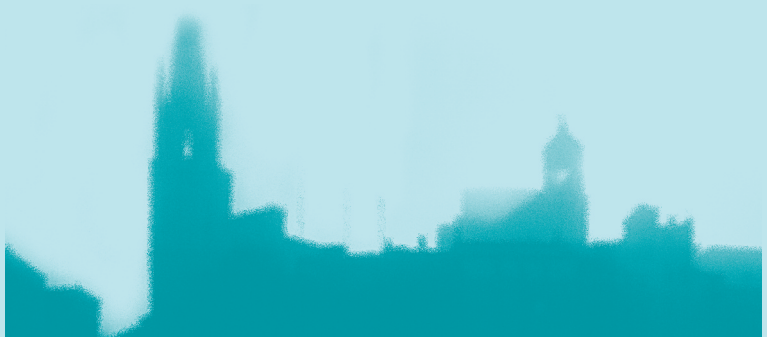
L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions concertades, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.

com podeu accedir al nostre servei?

- Presencialment, a les diferents oficines de la ciutat.
- Per telèfon.
- Per fax.
- A través del web municipal.
- A través del correu electrònic.
- A través dels caixers electrònics d'Atenció Ciutadana.

a qui ens adrecem?

A totes les persones que es dirigeixen a l'Ajuntament de Girona per demanar informació sobre la ciutat o gestionar qualsevol tràmit municipal.



què oferim?

- Informació sobre els equipaments culturals, esportius i de lleure de Girona, l'agenda d'actes municipals i les entitats ciutadanes.
- Informació sobre els horaris i les rutes dels transports urbans i interurbans.
- Orientació sobre els tràmits que hagueu de fer amb l'Ajuntament de Girona.
- Exposició pública de documents i llibres de decrets municipals.
- Difusió d'informació a través de les cartelleres de la ciutat, les columnes als diaris, els SMS a mòbils i les bustiades de distribució d'informació municipal.
- Edició de la publicació mensual amb informació de l'agenda municipal.
- Tramitacions: Registre d'Entrada, Padró Municipal d'Habitants, Cens d'Animals de Companyia.
- Bústia d'Avisos i Suggeriments.

ajudeu-nos a millorar

- Adreceu-vos al servei o truqueu-hi en les hores de més fluïdesa (abans de les 10 h i de 13 a 16 h).
- Acosteu-vos a les oficines dels barris, 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 www.girona.cat, podrem millorar aquesta Carta de Serveis.