

Carta de Serveis

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

A QUI ENS ADRECEM?

A tota la població que s'adreça a l'Ajuntament.

DADES DE CONTACTE / COM ACCEDIR AL SERVEI

Carrer d'Avall 29-31 "Can Cendra"

Telf. 972420058 / info@angles.cat

HORARI DEL SERVEI

De dilluns a divendres de les 09.00 a les 13.30



QUÈ FEM?

Proporcionem informació del municipi i de l'Ajuntament i facilitem la realització dels tràmits de l'Ajuntament, sota criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció a les persones.

La Seu Electrònica permet realitzar tota mena de tràmits relacionats amb l'Ajuntament (presentació d'instàncies, sol·licitud de permisos, pagament de taxes...) de forma virtual i sense necessitat de personar-se a les dependències municipals.

QUÈ OFERIM?

Orientem i informem la ciutadania dels diferents tràmits, serveis, actes i activitats municipals, de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Registrem l'entrada al Registre General de l'Ajuntament documents, sol·licituds, factures i d'altres, i els derivem als diversos serveis de l'Ajuntament.

Presentació d'instàncies

Sol·licitud de llicències i permisos

Pagament de taxes municipals

Tramitació de factures electròniques

Registre civil

COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Garantir un tracte amable, professional i confidencial.
2. Oferir la informació de forma clara i entenedora.
3. Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció telefònica inferior a 20 segons.
4. Lliurar de forma immediata els volants i certificats d'empadronament individuals.
5. Augmentar els tràmits en línia per a facilitar l'accés de la ciutadania.
6. Donar resposta a consultes d'informació rebudes a la bústia info@angles.cat en un termini màxim de dos dies hàbils.
7. Donar resposta a les queixes i suggeriments en un termini màxim de cinc dies.

INDICADORS D'AVUACIÓ

Nombre d'atencions presencials (mensual i anualment).

Nombre d'atencions telemàtiques (mensual i anualment).

Nombre de tràmits multicanal.

Nombre de sol·licituds disponibles al web.

Número de queixes i suggeriments rebudes presencialment, per correu electrònic i telèfon.

Temps de resposta a les consultes rebudes.

Temps de resposta a les queixes rebudes.

Carta de Serveis

Carta de Serveis