

OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OMAC)

Presentació del servei

L'Oficina Municipal d'Atenció al ciutadà (OMAC) de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries treballa per facilitar i simplificar als veïns la gestió dels tràmits municipals presencialment i telemàticament

Quins serveis oferim

- Informació sobre els tràmits i les gestions,
- Atenció ciutadana telefònica,
- Recepció i gestió de sol·licituds, instàncies i reclamacions o queixes,
- Registre de documentació,
- Facilitats per a l'intercanvi de documentació dels ciutadans amb altres administracions,
- Gestió del registre telemàtic,
- Recepció de sol·licituds de permisos i llicències,
- Cobrament de rebuts i autoliquidacions,
- Càlcul de l'impost IIVTNU,
- Empadronaments i canvis de domicili,
- Expedició de certificats d'empadronament.

A qui ens adrecem

A tota la ciutadania en general

Els nostres compromisos de qualitat assumits

L'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà es compromet a instaurar el sistema de cita prèvia a les seves oficines per millorar l'atenció al ciutadà, eliminant temps d'espera innecessaris i garantint una atenció més personalitzada i eficient.

L'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà es compromet també a oferir certificats digitals als ciutadans per tal d'incentivar la seva relació amb l'administració electrònica garantint la identificació dels ciutadans i la seguretat dels tràmits telemàtics.





Informació sobre la forma de participació dels usuaris

Correu electrònic: omac@castello.cat

Horari: De dilluns a divendres de 08:00h a 14:00h

Centre històric: Joc de la pilota, 1 (17486)

Atenció telefònica a través del telèfon: 972 250 426

Empuriabrava: Av. Pompeu Fabra, s/n (17487)

Atenció telefònica a través del telèfon: 972 454 132

Com mesurem els compromisos

-Els compromisos s'avaluaran anualment a través del compliment dels indicadors al portal de Govern Obert.

-En trobareu informació ampliada a: www.governobertcastello.cat

Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la persona responsable assumeix l'obligació d'informar l'usuari sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

Se n'analitzaran les possibles causes i, si escau, s'implantaran millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi. Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa, la persona responsable del servei li farà arribar:

- a. L'explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment,
- b. La indicació de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet,
- c. Una alternativa, quan sigui possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.

Opineu sobre els serveis municipals

Ajudeu-nos a millorar. Envieu els vostres suggeriments, propostes i opinions a: ajuntament@castello.cat

També posem a la vostra disposició les enquestes de satisfacció que trobareu a diferents dependències i equipaments municipals i als webs municipals.