



Carta de serveis i bones pràctiques

de l'Oficina del Síndic Personer
de Mollet del Vallès



Ajuntament de Mollet del Vallès

Definició del servei

Descripció del servei

L'Oficina del Síndic Personer és la institució que, amb objectivitat i independència, atén els ciutadans i les ciutadanes que puguin sentir-se agreujats per alguna actuació, resolució o inactivitat de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens dependents. Els suggeriments, resolucions i informes que emeti el síndic han de servir com a pauta per a la constant millora del servei que l'Ajuntament presta a la ciutadania de Mollet del Vallès.

Destinataris del servei

Ciutadania, col·lectius, entitats i empreses

Línies de servei

- a) Atendre totes les peticions de visita posant a disposició de les persones interessades els canals de contacte que siguin necessaris.
- b) Proporcionar informació sobre les actuacions dutes a terme per la institució per a la protecció dels drets de la persona interessada.
- c) Oferir el suport necessari per formalitzar la redacció de queixa o altres escrits que es dirigeixin a l'Oficina.
- d) Tramitar les queixes rebudes d'acord amb el que es disposa en el títol V del Reglament orgànic municipal (ROM) de Mollet del Vallès.
- e) Facilitar la informació requerida per atendre la consulta i donar l'assessorament adequat en cada cas.
- f) Fer arribar a la persona interessada un escrit comunicant l'admissió o la no admissió a tràmit de la queixa presentada a l'Oficina.
- g) Tramitar la queixa rebuda quan s'estimi que l'Ajuntament o els seus ens dependents puguin haver vulnerat els drets de la persona interessada.
- h) Obtenir una resposta expressa i motivada de l'Ajuntament a la queixa formulada per la persona interessada.
- i) Facilitar informació a la persona interessada sobre les actuacions fetes per l'Oficina per a la protecció dels seus drets.
- j) En els casos en què el síndic no tingui competència sobre la queixa rebuda, aquest procedirà a derivar-la a la institució o entitat competent.

- k) Oferir un tracte respectuós i d'acord a les circumstàncies personals, socials i culturals de cada persona.
- l) Protegir les dades personals, de conformitat amb la normativa aplicable.
- m) Utilitzar un llenguatge senzill, comprensible i que no sigui sexista o androcèntric en les comunicacions escrites o verbals.

Cost per a l'usuari

El servei de l'Oficina del Síndic Personer de Mollet del Vallès és totalment gratuït.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

Presencialment:

Oficina del Síndic Personer de Mollet del Vallès
Masia de Can Lledó
Carrer del Comte d'Urgell, 26
08100 Mollet del Vallès

Horari habitual: de dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h

Entrevistes amb el síndic (amb cita prèvia):

dimarts de 17 a 20 h

dimecres de 10 a 13 h

En èpoques com Nadal, Setmana Santa o estiu l'horari es pot veure modificat.

Telefònicament: 935 440 071

Lloc web: <https://www.molletvalles.cat/continguts/serveis-a-mollet/sindic-personer/>

Correu electrònic: sindicpersoner@molletvalles.cat

Twitter: @SindicdeMollet

Facebook: @SindicdeMollet

Compromisos de l'Oficina del Síndic Personer

Competència professional

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el servei rebut de l'Oficina a l'enquesta de satisfacció.

Gestió i prestació

- a) Garantir que el termini d'espera des que es truca a l'Oficina fins que es té l'entrevista amb el síndic no sigui superior a 10 dies.
- b) Garantir que el termini de comunicació a la persona interessada sobre si la seva queixa ha estat admesa o no sigui igual o inferior a 7 dies hàbils.
- c) Garantir la demanda d'informació a l'Administració Pública afectada en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- d) Garantir la resolució de la queixa en un termini no superior a 15 dies des de la recepció de l'informe de l'Administració.
- e) Comunicar immediatament a la persona interessada qualsevol novetat rellevant sobre la queixa que ha fet.
- f) Limitar a un màxim de 10 minuts la demora en l'atenció presencial respecte a l'hora concertada.

Qualitat

Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'Oficina en els diferents canals possibles.

Espais

Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria amb una nota mínima de 4 sobre 5.

Atenció a les persones usuàries	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda. Mesura: enquesta.
Percepció de les persones usuàries	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'Oficina. Mesura: enquesta
Termini mitjà d'espera	Temps mitjà d'espera (nombre de dies hàbils). Mesura: control intern mitjançant aplicació informàtica.
Admissió de la queixa	Dies en respondre a la persona interessada sobre l'acceptació o no de la queixa. Mesura: control intern mitjançant aplicació informàtica.
Demanda d'informació	Temps mig en demanar informació a l'Administració Pública. Mesura: control intern mitjançant aplicació informàtica.
Resolució de la queixa	Dies en emetre una resolució des de la recepció de l'informe. Mesura: control intern mitjançant aplicació informàtica.

Enquesta d'avaluació del servei rebut per l'Oficina del Síndic Personer

(Valoreu de l'1 al 5) (1: molt malament – 5: molt bé)

1 Facilitat per establir contacte amb l'Oficina del Síndic Personer
 1 2 3 4 5

2 Facilitat per obtenir el dia i l'hora de visita desitjats
 1 2 3 4 5

3 Temps d'espera
 1 2 3 4 5

4 Confort de les instal·lacions de l'Oficina
 1 2 3 4 5

5 Tracte rebut per part del personal de l'Oficina
 1 2 3 4 5

6 Confidencialitat de la visita
 1 2 3 4 5

7 Informació rebuda, assessorament, atenció durant la visita
 1 2 3 4 5

8 Nivell en què recomanaria aquest servei a un conegut o familiar
 1 2 3 4 5

Motiu de la visita

Queixa Consulta



OFICINA DEL SÍNDIC PERSONER
(Masia de Can Lledó)

Carrer del Compte d'Urgell, 26
08100 Mollet del Vallès

Tel. 93 544 00 71

Fax 93 544 00 72

sindicpersoner@molletvalles.cat

Horari d'atenció:

De dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h

Entrevistes amb el Síndic

(amb cita prèvia):

Dimarts de 17 a 20 h

Dimecres de 10 a 13 h