



# Carta de serveis

## Serveis de les oficines d'atenció ciutadana del Departament de Drets Socials i Inclusió

Aprovada per Resolució DSI/3436/2026, de 25 de setembre, del Departament de Drets Socials i Inclusió (DOGC núm. 9761, de 30.9.2026)



## Contingut

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Dades identificatives de la carta .....</b>                                 | <b>2</b>  |
| <b>2. Organització i forma de gestió dels serveis .....</b>                       | <b>2</b>  |
| 2.1. Qui som? .....                                                               | 2         |
| 2.2. Què fem?.....                                                                | 2         |
| 2.3. Com ho fem? .....                                                            | 3         |
| 2.4. Oficines i centres .....                                                     | 3         |
| <b>3. Els nostres serveis .....</b>                                               | <b>3</b>  |
| 3.1. Els nostres serveis.....                                                     | 3         |
| 3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis.....                     | 4         |
| 3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta .....                       | 4         |
| 3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis .....                             | 4         |
| 3.5. Relació dels serveis principals.....                                         | 5         |
| 3.6. Normativa aplicable .....                                                    | 6         |
| <b>4. Els nostres compromisos de qualitat .....</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>5. Drets i deures .....</b>                                                    | <b>7</b>  |
| 5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis .....                 | 7         |
| 5.2. Mesures de compensació o reparació .....                                     | 8         |
| 5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis .....                | 8         |
| 5.4. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública..... | 9         |
| <b>6. Consultes, queixes i suggeriments.....</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>7. Seguiment i avaluació de la carta.....</b>                                  | <b>11</b> |
| 7.1. Indicadors i instruments d'avaluació: .....                                  | 11        |
| 7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos .....            | 13        |
| 7.3. Ajudeu-nos a millorar .....                                                  | 13        |
| <b>8. Versions de la carta i material de difusió complementari .....</b>          | <b>14</b> |

## 1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis recull els serveis que presten les oficines d'atenció ciutadana del Departament de Drets Socials i Inclusió (en endavant, el Departament), els compromisos de qualitat que assumeix i les vies per presentar suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis s'ha aprovat per mitjà de la Resolució DSI/3436/2026, de 25 de setembre, del Departament de Drets Socials i Inclusió (DOGC núm. 9761, de 30.9.2026).

Els òrgans responsables d'aquesta carta són la Direcció de Serveis i la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social del Departament.

## 2. Organització i forma de gestió dels serveis

### 2.1. Qui som?

La Subdirecció General d'Organització, Administració Digital i Atenció Ciutadana de la Direcció de Serveis del Departament és responsable d'establir els criteris comuns i la informació que s'ha de difondre a les oficines d'atenció ciutadana.

Per garantir-ne una aplicació coherent i coordinada arreu del territori, la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social, la Direcció de Serveis i els serveis territorials corresponents difonen aquests criteris, i coordinen i supervisen el funcionament de les oficines d'atenció ciutadana de la seva adscripció.

### 2.2. Què fem?

Les oficines d'atenció ciutadana del Departament de Drets Socials i Inclusió informen, orienten i donen suport per accedir als tràmits i serveis del Departament, com ara la renda garantida de ciutadania, el reconeixement del grau de discapacitat o els títols de família nombrosa o monoparental.

Igualment, ofereixen informació i suport en la gestió d'altres tràmits i serveis de la Generalitat i contribueixen a apropar l'Administració a la ciutadania.

També actuen com a punts de registre administratiu, de manera que faciliten la presentació i la gestió de documentació.

## 2.3. Com ho fem?

El Departament posa a disposició de la ciutadania diversos canals per garantir una atenció accessible i adaptada a les diferents necessitats. El canal principal és l'atenció presencial, que es complementa amb la videoatenció i l'atenció telefònica.

- **Atenció presencial:** ofereix una atenció directa i personalitzada mitjançant la xarxa d'oficines d'atenció ciutadana distribuïdes arreu del territori, amb la finalitat d'apropar els serveis a la ciutadania.
- **Videoatenció:** facilita una atenció personalitzada a distància que permet obtenir informació i suport en la tramitació en línia. Un agent especialitzat acompanya la persona usuària durant tot el procés per garantir una atenció propera i de qualitat.
- **Atenció telefònica:** proporciona un servei d'informació i orientació per resoldre dubtes generals i donar suport en la gestió de tràmits.

## 2.4. Oficines i centres

Les oficines d'atenció ciutadana es distribueixen estratègicament per tot el territori, amb l'objectiu d'oferir un servei proper, eficient i accessible a tota la ciutadania.

Podeu consultar la ubicació i les dades de contacte de cada oficina en aquest cercador:  
<https://web.gencat.cat/ca/atenem/cercador-oficines>

[https://dretssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/adreces\\_i\\_telefons/atenciopresencial/oficines/](https://dretssocials.gencat.cat/ca/el_departament/adreces_i_telefons/atenciopresencial/oficines/)

# 3. Els nostres serveis

## 3.1. Els nostres serveis

Les oficines d'atenció ciutadana ofereixen diversos serveis per facilitar la gestió de tràmits i l'accés a les prestacions públiques:

- **Servei 1:** Informació, tramitació, suport i gestió de prestacions i ajuts adreçats a col·lectius en situació de vulnerabilitat social o econòmica, amb l'objectiu de promoure la igualtat d'oportunitats i el benestar de les persones.
- **Servei 2:** Informació, tramitació, suport i gestió de tràmits i serveis relacionats amb diferents situacions de la vida d'una persona (naixement, família, dependència, discapacitat, envelliment, etc.), per facilitar-ne l'accés i garantir la continuïtat en l'atenció.

- **Servei 3:** Registre d'entrada de documents, que permet presentar instàncies, sol·licituds o qualsevol altra documentació adreçada a l'Administració.
- **Servei 4:** Emissió de certificats digitals, que permet la identificació electrònica per fer tràmits en línia amb seguretat i autonomia.

### **3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis**

L'accés als serveis és universal, és a dir, obert a tota la població. Qualsevol persona pot adreçar-se a les oficines d'atenció ciutadana per rebre informació, orientació o suport en la gestió de tràmits i serveis.

### **3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta**

Els serveis són gratuïts. No obstant això, alguns tràmits o gestions poden comportar el pagament d'una taxa, d'acord amb la normativa vigent. En aquests casos, els imports i les condicions d'aplicació s'especifiquen a les fitxes de tràmit que hi ha disponibles a:

<https://web.gencat.cat/ca/ciutadania/serveis>.

### **3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis**

Els serveis s'ofereixen per mitjà dels canals següents:

#### **Canal presencial**

Per evitar esperes i assegurar la disponibilitat de l'oficina, es recomana demanar cita. Es pot fer per [internet](#) o trucant al telèfon 012 (gratuït).

Horaris d'atenció:

L'horari d'atenció s'aplica sempre que el servei funcioni amb normalitat, és a dir, quan no hi ha imprevistos o situacions de força major que en dificultin o n'impedeixin el funcionament.

- Oficina d'Atenció Ciutadana de la seu central del Departament (passeig del Taulat 266-270, Barcelona):
  - Hivern: dilluns, dimarts, dimecres i divendres, de 9 a 15 h; dijous, de 9 a 17 h
  - Estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre): de dilluns a divendres, de 9 a 15 h
  - Dies amb horari especial (de 9 a 14 h): 5 de gener, 23 d'abril, 24 de desembre i 31 de desembre (si coincideixen amb dissabte o festiu, l'oficina estarà tancada)
- Oficines dels serveis territorials a Barcelona, Lleida i les Terres de l'Ebre: de dilluns a divendres, no festius, de 9 a 14 h. Tancat els dies 24 i 31 de desembre.
- Resta d'oficines: de dilluns a divendres, no festius, de 9 a 14 h. Tancat el mes d'agost i els dies 24 i 31 de desembre.

- Oficines amb horari especial: cal consultar el calendari específic.

Pel que fa a l'accessibilitat de persones amb discapacitat sensorial auditiva, s'ofereix un servei d'atenció presencial específic.

### **Canals complementaris: videoatenció i telèfon**

De dilluns a divendres, no festius, de 9 a 14 h. Cal demanar cita per internet o trucant al telèfon 012 (gratuït).

## **3.5. Relació dels serveis principals**

### **Servei 1: Informació, tramitació, suport i gestió de prestacions i ajuts adreçats a col·lectius en situació de vulnerabilitat social o econòmica**

S'ofereix informació, suport i gestió de prestacions i ajuts del Departament. S'hi inclouen, entre d'altres, les pensions no contributives, la renda garantida de ciutadania (per a persones de més de 65 anys o amb una discapacitat igual o superior al 65%), els ajuts per cobrir despeses de la llar i les necessitats bàsiques, el fons de garantia de pensions i prestacions, i les prestacions de dependència. També s'ofereix informació i suport per tramitar altres ajuts, com ara el bo social tèrmic o l'ingrés mínim vital.

Les persones destinatàries són la ciutadania en general.

El servei inclou informació sobre requisits, procediments i documentació necessària, així com suport en la presentació de sol·licituds, en la resposta a requeriments administratius i en l'aportació de documentació.

### **Servei 2: Informació, tramitació, suport i gestió de tràmits i serveis relacionats amb diferents situacions de la vida d'una persona**

S'ofereix informació, suport i gestió de tràmits i serveis vinculats a diferents situacions personals i familiars al llarg de la vida. S'hi inclouen, entre d'altres, els títols de família nombrosa i monoparental, la prestació per a famílies amb infants, el reconeixement de la dependència i de la discapacitat, els informes d'estrangeria, la medalla centenària, i les inscripcions al programa "L'estiu és teu".

Les persones destinatàries són la ciutadania en general.

El servei inclou informació sobre tràmits i serveis segons la situació personal o familiar, així com suport en la presentació de sol·licituds, en la resposta a requeriments administratius i en l'aportació de documentació.

En el cas dels títols de família nombrosa o monoparental, si s'acrediten tots els requisits, el reconeixement es pot obtenir de manera immediata.

### **Servei 3: Registre d'entrada de documents**

Permet presentar qualsevol document a una Administració pública.

Les persones destinatàries són la ciutadania en general.

### **Servei 4: Emissió de certificats digitals**

S'ofereix l'emissió, la renovació i la revocació de l'idCAT Mòbil, el sistema que utilitzen les administracions públiques per identificar, de manera segura, la identitat de cada ciutadà en qualsevol dispositiu amb accés a internet. Es pot consultar tota la informació en aquesta [pàgina web](#).

Les persones destinatàries són la ciutadania en general.

L'oficina d'atenció ciutadana de la seu central i les oficines dels serveis territorials a Barcelona, Lleida i les Terres de l'Ebre són entitats de registre del certificat digital IdCAT.

## **3.6. Normativa aplicable**

- Decret 110/2025, de 3 de juny, de reestructuració del Departament de Drets Socials i Inclusió. <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2025/06/03/110>
- Decret 338/1995, de 28 de desembre, de regulació de la Xarxa d'Oficines de Benestar Social.  
[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa?action=fitxa&documentId=122863](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=122863)
- Acord GOV/146/2023, d'11 de juliol, pel qual s'estableix el Model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic i s'adopten diverses mesures per lluitar contra la bretxa digital en l'accés als serveis públics. <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=965006>
- Ordre VEH/21/2020, de 26 de febrer, per la qual es fixa l'horari d'atenció a la ciutadania de les oficines d'atenció ciutadana i de les oficines de registre per a la presentació de documents en el Registre electrònic de l'Administració de la Generalitat, i es dona publicitat a l'horari de les oficines de registre de les universitats de Catalunya habilitades per a la presentació de documentació adreçada a l'Administració de la Generalitat, i se'n publica la relació.  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=869154>

## 4. Els nostres compromisos de qualitat

La ciutadania pot exigir els compromisos que recull aquesta carta sempre que els serveis es puguin prestar amb normalitat, és a dir, quan no estiguin afectats per causes fortuïtes o de força major que en dificultin la prestació.

Els compromisos d'aquesta carta són aplicables als quatre serveis esmentats:

- **Compromís 1: Puntualitat en l'atenció amb cita**

Atendre les persones amb cita amb un màxim de 15 minuts de retard respecte a l'hora prevista, sempre que hagin arribat puntualment.

- **Compromís 2: Sistema de torns visible i transparent**

Garantir que totes les oficines, excepte les d'horari especial, tinguin un sistema de gestió de torns visible, fàcil d'entendre i actualitzat per a les persones usuàries.

- **Compromís 3: Nivell de queixes**

Mantenir el nombre de queixes anuals per sota de l'1% del total d'atencions.

- **Compromís 4: Accessibilitat dels espais**

Garantir que totes les oficines d'atenció ciutadana disposin d'espais accessibles i sense barreres arquitectòniques.

- **Compromís 5: Satisfacció global amb el servei**

Aconseguir que el 80% de les valoracions de les persones usuàries siguin satisfactòries o molt satisfactòries amb el servei d'atenció rebut.

## 5. Drets i deures

### 5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis

Les persones usuàries dels serveis descrits en aquesta carta tenen els drets següents:

- Dret a l'accés omnicanal, que garanteix l'atenció pels canals presencial, telefònic i digital, segons les necessitats de cada persona.
- Dret a relacionar-se amb l'Administració de la Generalitat per mitjans no electrònics, excepte en els casos dels col·lectius que estan obligats a fer-ho electrònicament.
- Dret a escollir en qualsevol moment si volen comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics o no electrònics.

- Dret a rebre assistència en l'ús dels mitjans electrònics, quan s'opti per aquesta via en les relacions amb les administracions públiques.
- Dret a obtenir i a utilitzar els mitjans d'identificació i de signatura electrònica que garanteixin l'autenticitat i la seguretat en les gestions administratives.
- Dret a accedir als serveis sense cita obligatòria, excepte en casos excepcionals en què la cita sigui necessària per motius organitzatius justificats.
- Dret a rebre informació i orientació sobre els serveis, els procediments i els tràmits que ofereix l'Administració, així com sobre l'estat de les gestions.
- Dret a una atenció respectuosa, accessible i igualitària, sense discriminació per cap motiu.
- Dret a la protecció de les dades personals i a la confidencialitat de la informació facilitada en la relació amb l'Administració.

## **5.2. Mesures de compensació o reparació**

Si no es compleixen els compromisos que estableix aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Rebre una disculpa pertinent.
- Conèixer les causes que han donat lloc a l'incompliment, amb la indicació de les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.
- Disposar d'alternatives, si és possible.

Els canals per reclamar la compensació o reparació en l'incompliment dels compromisos són els mateixos que recull l'apartat 6 (Consultes, queixes i suggeriments).

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets a conseqüència de la prestació dels serveis descrits en aquesta carta, pot presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error de l'Administració no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si escau, a través del règim de responsabilitat patrimonial.

## **5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis**

- Mantenir una actitud respectuosa, educada i no violenta cap al personal de l'oficina i la resta d'usuaris.
- No obstaculitzar el bon funcionament del servei.

**Carta de serveis de les oficines d'atenció ciutadana  
del Departament de Drets Socials i Inclusió**

Subdirecció General d'Organització, Administració Digital i Atenció Ciutadana  
Departament de Drets Socials i Inclusió

- Fer un ús adequat de les instal·lacions i dels recursos. Utilitzar els espais, els equips i el material (mobiliari, ordinadors d'autoservei, etc.) amb cura i només per a la seva finalitat administrativa.
- Respectar els torns i les normes de funcionament intern. Seguir les indicacions del personal.
- Respectar l'horari de la cita i ser puntuals.
- No interrompre l'atenció d'altres persones.
- Presentar la documentació d'identificació (DNI, NIE, passaport, etc.) quan sigui necessària per fer un tràmit, en nom propi o en representació d'una altra persona.
- Facilitar dades verídiques, completes i actualitzades, i no aportar documents falsos.
- Complir els terminis de presentació que estableix la normativa.

#### **5.4 . Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública**

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **Drets en les relacions amb l'Administració**

D'acord amb els articles 21-29 de la [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#), les persones tenen dret a:

- No ser discriminades i a rebre una atenció adequada.
- Una bona administració.
- Rectificar els errors davant l'Administració. Això inclou el dret a no ser objecte de sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
- No ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
- Accedir a uns serveis públics de qualitat.
- Utilitzar els mitjans electrònics.
- Presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
- Accedir als expedients administratius.

D'acord amb l'article 13 de la [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#), les persones també tenen dret a:

- Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
  - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
  - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
  - Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
  - Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
  - Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
  - Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
  - Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, als sistemes i a les aplicacions de les administracions públiques.
- **Deures de la ciutadania**  
D'acord amb l'article 30 de la [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#):
    - Els ciutadans, en les seves relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics.

Més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals en aquest enllaç:  
<https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitals>

## **6. Consultes, queixes i suggeriments**

Un cop finalitzada l'atenció a l'oficina, podeu presentar suggeriments mitjançant l'enquesta de satisfacció en línia. També ho podeu fer amb el formulari en paper, disponible a les oficines. Aquest formulari es pot lliurar a la mateixa oficina on us han atès o en qualsevol oficina de registre.

Amb caràcter general, l'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a disposició de la ciutadania diferents canals (digital, presencial i telefònic) per fer arribar consultes, queixes i suggeriments sobre els serveis prestats. Podeu accedir-hi a:  
<https://web.gencat.cat/ca/atenem/presentar-queixa-o-suggeriment>

Les consultes, queixes i suggeriments es respondran en un termini màxim de quatre dies hàbils des del moment en què es reben. En casos excepcionals, aquest termini es pot allargar fins a 30 dies.

La Subdirecció General d'Organització, Administració Digital i Atenció Ciutadana de la Direcció de Serveis vetllarà pel compliment d'aquests terminis.

## **7. Seguiment i avaluació de la carta**

### **7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:**

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan mitjançant els indicadors que es detallen a continuació. En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar mesures de compensació o reparació, que es poden consultar a l'apartat 5, relatiu als drets i deures.

#### **Compromís 1: Puntualitat en l'atenció amb cita**

Atendre les persones amb cita amb un màxim de 15 minuts de retard respecte a l'hora prevista, sempre que hagin arribat puntualment.

- **Nom de l'indicador:** temps màxim de retard en l'atenció amb cita
- **Descripció:** temps que transcorre entre l'hora de la cita assignada i el moment en què la persona és atesa.
- **Servei al qual es vincula:** tots
- **Canal de prestació:** presencial
- **Mètode de càlcul:** diferència, en minuts, entre l'hora de la cita i l'hora real d'inici de l'atenció
- **Unitat de mesura:** minuts
- **Objectiu de qualitat:** 15 minuts
- **Llindar de compliment:** 15 minuts
- **Font d'informació:** sistema de gestió de cues (Ubintia)
- **Periodicitat:** diària
- **Instrument d'avaluació:** anàlisi de les dades del sistema corporatiu de gestió de cues (Ubintia).

#### **Compromís 2: Sistema de torns visible i transparent**

Garantir que totes les oficines, excepte les d'horari especial, tinguin un sistema de gestió de torns visible, fàcil d'entendre i actualitzat per a les persones usuàries.

- **Nom de l'indicador:** percentatge d'oficines amb sistema de torns visible i transparent

- **Descripció:** percentatge d'oficines que disposen d'un sistema de torns que informa de manera clara i en temps real sobre l'ordre d'atenció.
- **Servei al qual es vincula:** tots
- **Canal de prestació:** presencial
- **Mètode de càlcul:** (oficines amb sistema de torns visible / total d'oficines) × 100
- **Unitat de mesura:** percentatge d'oficines
- **Objectiu de qualitat:** 100%
- **Llindar de compliment:** 100%
- **Font d'informació:** revisions internes i verificacions de funcionament
- **Periodicitat:** anual
- **Instrument d'avaluació:** informe de seguiment del sistema de gestió de torns

### **Compromís 3: Nivell de queixes**

Mantenir el nombre de queixes anuals per sota de l'1% del total d'atencions

- **Nom de l'indicador:** nombre de queixes anuals rebudes sobre l'atenció a les oficines
- **Descripció:** nombre de queixes rebudes cada any respecte al nombre de ciutadans atesos a les oficines
- **Servei al qual es vincula:** tots
- **Canal de prestació:** presencial
- **Mètode de càlcul:** (total de queixes / total d'atencions) × 100
- **Unitat de mesura:** 1%
- **Objectiu de qualitat:** 1%
- **Llindar de compliment:** queixes rebudes
- **Font d'informació:** queixes rebudes
- **Periodicitat:** diària
- **Instrument d'avaluació:** recompte de les queixes presentades per registre i a través de la bústia de contacte

### **Compromís 4: Accessibilitat dels espais**

Garantir que totes les oficines d'atenció ciutadana disposin d'espais accessibles i sense barreres arquitectòniques

- **Nom de l'indicador:** percentatge d'oficines accessibles
- **Descripció:** percentatge d'oficines que compleixen els criteris d'accessibilitat física (accés sense barreres, itineraris adaptats, mobiliari adequat, etc.).
- **Servei al qual es vincula:** tots
- **Canal de prestació:** presencial
- **Mètode de càlcul:** (oficines accessibles / total d'oficines) × 100
- **Unitat de mesura:** percentatge d'oficines
- **Objectiu de qualitat:** 100%

- **Llindar de compliment:** 100%
- **Font d'informació:** auditories internes i revisions d'accessibilitat
- **Periodicitat:** anual
- **Instrument d'avaluació:** informe d'avaluació d'accessibilitat de les oficines

### **Compromís 5: Satisfacció global amb el servei**

Aconseguir que el 80% de les valoracions de les persones usuàries siguin satisfactòries o molt satisfactòries amb el servei d'atenció rebut a l'oficina.

- **Nom de l'indicador:** satisfacció global amb el servei
- **Descripció:** percentatge de respostes valorades amb un 4 o un 5 respecte al total de respostes a la pregunta del qüestionari: *En una escala de l'1 al 5, en què l'1 és gens satisfet i 5 és molt satisfet, quina valoració global fas del servei rebut a l'oficina?*
- **Servei al qual es vincula:** tots
- **Canal de prestació:** presencial
- **Mètode de càlcul:** percentatge
- **Unitat de mesura:** persones que han contestat l'enquesta
- **Objectiu de qualitat:** 80%
- **Llindar de compliment:** 80%
- **Font d'informació:** enquestes de satisfacció
- **Periodicitat:** diària
- **Instrument d'avaluació:** anàlisi de la informació extreta del sistema corporatiu d'enquestes de satisfacció

## **7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos**

L'avaluació d'aquesta carta es fa amb una periodicitat anual, i els informes d'avaluació —o els enllaços per consultar-los— s'han de publicar a l'espai web on es difongui la carta de serveis.

Aquesta carta s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

## **7.3. Ajudeu-nos a millorar**

La Generalitat posa a disposició de la ciutadania l'enquesta de satisfacció i altres canals per fer arribar queixes i suggeriments sobre el funcionament de les oficines i els serveis rebuts, amb l'objectiu de millorar-los contínuament.

A l'oficina trobareu un codi QR que us permetrà accedir a l'enquesta. Si heu demanat cita, també rebreu l'enquesta per correu electrònic després de l'atenció rebuda.

## **8. Versions de la carta i material de difusió complementari**

Primera versió de la carta de serveis

### **Avís**

Els compromisos i els estàndards d'aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. En aquest darrer supòsit, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets que se'n deriven se suspendrà temporalment. Aquesta suspensió es mantindrà mentre persisteixi la causa excepcional que la motivi i durant el temps necessari per resoldre, si escau, els obstacles o afectacions generats.

En cas de suspensió temporal, es publicarà un avís amb la resolució i l'enllaç corresponents, i s'hi indicaran els serveis afectats.