



carta
de serveis

Oficina d'atenció ciutadana



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia

Els nostres serveis

L'Oficina d'Atenció Ciutadana respon les consultes que fan diàriament tant ciutadans com professionals de l'àmbit jurídic sobre temàtiques relatives a les competències del Departament de Justícia i també gestiona les queixes i suggeriments que es puguin fer.

La majoria de consultes que es formulen versen sobre la tramitació de les diverses entitats jurídiques (fonamentalment

associacions i fundacions), però també sobre l'Administració de justícia, els serveis penitenciaris i l'execució penal, la mediació, el dret civil català i també sobre oposicions i convocatòries i licitacions del Departament.



Drets dels usuaris

Els usuaris de l'Oficina d'Atenció Ciutadana tenen dret a:

- Ser atesos de manera respectuosa i amb eficàcia i eficiència.
- Demanar la revisió de qualsevol documentació relacionada amb els tràmits que es duen a terme al Departament de Justícia.
- Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- Comunicar qualsevol incidència o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.



Atenció Ciutadana



Ajudeu-nos a millorar

La carta de serveis és un compromís per complir el que s'hi esmenta, però també per mirar de millorar la prestació d'aquest servei i oferir-lo amb més qualitat.

Podeu trametre propostes per millorar el servei que prestem a l'Oficina d'Atenció Ciutadana a través del formulari en línia justicia.gencat.cat/consultes. Us agraïrem que ens feu arribar les vostres observacions i consideracions.

Compromisos de qualitat

- Resolució immediata tant de les consultes presencials com de les telefòniques que no requereixin una resposta especialitzada. Quan una consulta tingui una certa complexitat i requereixi un assessorament més especialitzat, se'n garanteix la resolució a través dels circuits interns que corresponguin.
- Resolució en un termini màxim d'una setmana de les consultes en línia a través del formulari justicia.gencat.cat/consultes.
- Aconseguir la satisfacció de l'usuari en l'atenció rebuda.
- Implementar, quan sigui possible, les propostes de millora suggerides pels ciutadans.

Indicadors de qualitat

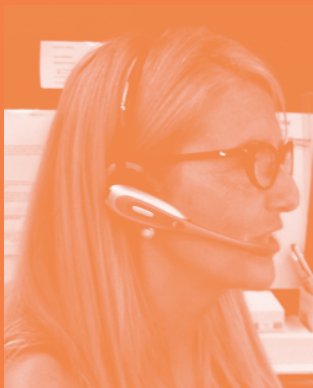
- Indicador 1: Nombre de consultes derivades a un segon nivell més especialitzat.
- Indicador 2: Mitjana de temps de resolució de consultes en línia. Percentatge de les consultes en línia resoltes en un termini inferior a la setmana sobre el total de consultes rebudes.
- Indicador 3: Valoració mitjana obtinguda a través d'una enquesta d'usuaris satisfets/molt satisfets sobre el total dels usuaris enquestats.
- Indicador 4: Nombre de propostes de millora rebudes/implementades





carta de serveis

Oficina d'Atenció Ciutadana



Visió

Volem millorar la vida de la ciutadania i aprendre dels seus dubtes, volem enriquir la institució i incrementar, cada dia més, la qualitat de l'atenció ciutadana.

Volem construir una organització més transparent per tal que la ciutadania estigui més informada i prengui decisions amb més coneixement.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana del Departament de Justícia atén presencialment, telefònicament i en línia les demandes d'informació, explica els procediments que cal seguir per fer diferents tràmits, ofereix assessorament especialitzat i gestiona qual-sevol suggeriment o queixa per tal de millorar els serveis que es presten.

Missió

La missió de l'Oficina d'Atenció Ciutadana és facilitar l'accés de la ciutadania i els professionals de l'àmbit jurídic a la informació i tramitació dels serveis que ofereix i gestiona el Departament de Justícia.

La unitat responsable del manteniment de la carta de serveis és el Gabinet Tècnic, a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que, a més de tenir un circuit intern per poder atendre totes les consultes en el conjunt de l'organització, també malda per donar una resposta àgil, comprensible i de qualitat a les consultes dels usuaris.

Les dades de contacte són:

Oficina d'Atenció Ciutadana
del Departament de Justícia
Pau Claris, 81, planta baixa
08010 Barcelona
Telèfon: 93 316 41 23 / 93 316 41 24
justicia.gencat.cat/consultes

Horari d'atenció al públic:

de dilluns a dijous: de 9 a 17 h;
divendres, de 9 a 14 h.

Horari d'estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre, Nadal (del 15 de desembre al 10 de gener) i Setmana Santa: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Tancat els dies 24 i 31 de desembre.

