



# 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](mailto: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.

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