

# CARTA DE SERVEIS

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA  
(OAC)



AJUNTAMENT DE MAÓ-MAHÓN



AJUNTAMENT DE MAÓ - MAHÓN

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

## Presentació

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Maó ofereix un servei d'atenció personalitzada a la ciutadania i facilita informació genèrica dels tràmits de l'Ajuntament. És, per tant, una via de contacte directe i ràpid entre la institució i la gent de Maó.

La missió de l'Oficina d'Atenció Ciutadana és atendre, amb criteris d'eficàcia i d'eficiència, la ciutadania que entra a les nostres oficines per demanar informació o per fer qualque gestió.

L'objectiu d'aquesta carta és informar sobre els serveis que ofereix l'OAC, els seus compromisos i els drets de les persones usuàries en relació amb aquests serveis.

### Telèfons i adreça

Plaça Constitució, 1 - 07701 Maó

#### Horari d'atenció al públic

De dilluns de divendres, de 8.00 a 14.00 h

Tel.: 971369800 (ext. 288/289) – fax: 971350648

Adreça electrònica: [oac@ajmao.org](mailto:oac@ajmao.org)





## Relació de serveis prestats

- Atenció telefònica i per correu electrònic sobre:
  - L'Ajuntament: tràmits municipals, llista de carrers, targeta ciutadana, convocatòries, activitats culturals i altres serveis municipals
  - Altres administracions: informació general
  
- Atenció presencial: a l'oficina presencial de l'OAC, situada a la plaça Constitució, número 1, de Maó, s'ofereixen els serveis següents:
  - Informació general municipal:
    - Facilitar els impresos corresponents per a les sol·licituds a l'Ajuntament
    - Indicar on són les dependències per tramitar les peticions
    - Entregar notificacions
    - Donar tota classe d'informació municipal
  
  - Informació fiscal municipal:
    - Donar informació fiscal municipal
    - Autoliquidar per a permisos d'obres, activitats, certificats urbanístics, guals, impost de vehicles de nova matriculació, etc.
  
  - Informació específica de tràmits: donar la informació i documentació necessària per a cada tràmit sol·licitat
  
  - Registre general: registrar sol·licituds per a certificats urbanístics, obres, guals, al·legacions i recursos i altres peticions
  
  - Tràmits de padró: altes i canvis de domicili, certificats d'empadronament, certificats de viatge, certificats de convivència
  
- Atenció telemàtica

La seu electrònica és una extensió virtual de les oficines de l'OAC i integra els tràmits electrònics als quals qualsevol ciutadà/ana pot accedir, a través de certificat electrònic o PIN ciutadà. Aquest tipus de tramitació permet l'accés ciutadà al servei, sense limitacions horàries, amb seguretat i sense necessitat de desplaçament.



## Relació de tràmits disponibles

Relació de tràmits que es poden realitzar a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, tant presencialment, com telemàticament:

<i>Tràmit</i>	<i>Presencialment</i>	<i>Tràmit en línia</i>
<b>Tràmits Padró municipal d'habitants</b>		
Alta al Padró municipal d'habitants	X	
Baixa per inclusió indeguda al Padró	X	
Baixa per defunció del Padró	X	
Certificat de viatge	X	X
Canvi de domicili al Padró municipal d'habitants	X	X
Certificat d'empadronament	X	X
Certificat de convivència	X	X
Modificació de dades personals al Padró municipal	X	
<b>Tràmits urbanístics</b>		
Comunicació prèvia d'obres	X	X
Llicències d'obra major i ICIO	X	
Llicències d'obra menor i ICIO		
Cèdula de carència	X	
Renovació / Pròrroga de llicències	X	
Llicències de primera ocupació / utilització	X	
Llicències de parcel·lació, segregació o divisió	X	
Sol·licitud de declaració d'interès general	X	
Subvencions de façanes	X	
Comunicació de manteniment de façanes		X
Informació urbanística	X	
Instàncies obres públiques	X	
Reclamació impost d'obres	X	
Reclamacions i denúncies de llicències urbanístiques	X	
Recursos urbanístics	X	
Instàncies diverses d'Urbanisme	X	
Instàncies de Planificació, Disciplina i Gestió Urbanística	X	
Bonificació ICIO obra major	X	
Bonificació ICIO obra menor	X	
Pròrroga obra major / menor	X	
Certificat urbanístic	X	
Síquies	X	
Llicència elèctrica	X	



## AJUNTAMENT DE MAÓ - MAHÓN

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Plans parcials	X	
Estudi de detall	X	
Projecte d'urbanització	X	
Projectes de compensació	X	
Projectes de reparcel·lació	X	
Alienació de béns	X	
Segregació	X	
<b>Tributs i recaptació</b>		
IBI/ IBI Rústica	X	
IVTM	X	X
Plusvàlues	X	
Certificats rebuts pagats, pendents	X	
Cobrament de rebuts, executiva, fraccionaments i ajornaments	X	X
Recursos inspecció fiscal	X	
Aigua, reclamacions	X	
Aigua, bonificacions	X	
Alta / baixa domiciliació bancària	X	X
Autoliquidació de taxes i tributs		X
Consulta de rebuts		X
<b>Multes, taxes i sancions</b>		
Sanció administrativa	X	
Sanció de renous	X	
Multes trànsit, cobrament	X	X
Al·legacions multes trànsit	X	
Responsabilitat patrimonial	X	
Taxa expedició de documents	X	
IAE	X	
<b>Activitats</b>		
Rètols	X	
Tendals	X	
Ocupació de via pública	X	X
<b>Altres tràmits</b>		
Registre d'entrada de documents (instància genèrica)	X	X
Consulta registre d'entrades i sortides		X
Reclamacions Padró guals	X	
Reclamacions, sol·licituds, etc.	X	
Instàncies de benestar comunitari	X	
Targetes d'aparcament	X	
Lliurament de certificats municipals	X	
Repartiment de publicitat, pancartes i taules	X	
Carnet de conductor urbà, traspàs taxi, canvi taxi	X	
Carnet de jubilats	X	
Llicència tinença per animals perillosos	X	
Sol·licituds d'accés a la informació pública	X	X



## AJUNTAMENT DE MAÓ - MAHÓN

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

Consulta de concessions i contractes, entrega documentació licitadors	X	
Cessió urnes	X	
Guia de carrers	X	
Dades població	X	
Mocions, preguntes, etc.	X	
OMI (informació, reclamacions)	X	
Recollida de notificacions	X	
Emissió duplicats tríptics (rebuts)	X	
Recollida factures	X	
Queixes i suggeriments		X

\* Podeu trobar informació de tots aquests tràmits en el Catàleg de tràmits, disponible a la pàgina web de l'Ajuntament ([Catàleg de tràmits](#)).



AJUNTAMENT DE MAÓ - MAHÓN  
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

# Compromisos del servei

L'Oficina d'Atenció Ciutadana es compromet a:

- Atendre la ciutadania amb el màxim respecte, diligència i confidencialitat.
- Reduir, si és possible, el temps d'espera de l'atenció presencial.
- Promoure els canals de tramitació telemàtica.
- Realitzar els tràmits presencials al moment, sempre que es compleixin els requisits establerts per a cada cas.



## Normativa reguladora/relacionada

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre](#), de règim jurídic del sector públic.
- [Llei 19/2013](#), de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova del Reglament de població i demarcació de les entitats locals.
- Reial decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Decret de 17 de juny de 1955, pel qual s'aprova el Reglament de serveis de les corporacions locals.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- [Reial decret 668/2015](#), de 17 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- [Llei 59/2003](#), de 19 de desembre, de signatura electrònica
- [Llei 34/2002](#), d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Llei 4/2004, de 5 de març, d'hisendes locals.
- [Llei 15/2014](#), de 16 de setembre, de racionalització del sector públic i altres mesures de reforma administrativa.
- [Llei 25/2013](#), de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic.
- [Llei 25/2009](#), de 22 de desembre, de modificació de diverses lleis per a la seva adaptació a la llei sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici.
- [Llei 17/2009](#), de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici.
- [Llei 56/2007](#), de 28 de desembre de mesures d'impuls de la societat de la Informació.





## AJUNTAMENT DE MAÓ - MAHÓN

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

de desembre, de

- [Llei 59/2003](#), de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- [Llei 34/2002](#), d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- [Reial Decret 951/2015](#), de 23 d'octubre, que modifica el Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- [Reial decret 668/2015](#), de 17 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- [Reial Decret 4/2010](#), de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- [Reial Decret 3/2010](#), de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- [Reial Decret 1671/2009](#), de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- [Reial decret 209/2003](#), de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats per als ciutadans.
- [Ordre HAP/2142/2014](#), de 14 de novembre, per la qual es crea el fitxer de dades de caràcter personal CI@ve.
- [Ordre PRE/1838/2014](#), de 8 d'octubre, per la que es publica l'Acord del Consell de Ministres, de 19 de setembre de 2014, pel qual s'aprova CI@ve, la plataforma comuna del Sector Públic Administratiu Estatal per a la identificació, autenticació i firma electrònica mitjançant l'ús de claus concertades.
- [Ordre HAP/1074/2014](#), de 24 de juny, per la qual es regulen les condicions tècniques i funcionals que ha de reunir el punt general d'entrada de factures electròniques.
- [Ordre PRE/878/2010](#), de 5 d'abril, per la qual s'estableix el règim del sistema d'adreça electrònica habilitada previst en l'article 38.2 del Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre.
- [Ordre EHA/962/2007](#), de 10 d'abril, per la qual es desenvolupen determinades disposicions sobre facturació telemàtica i conservació electrònica de factures, contingudes en el Reial decret 1496/2003, pel qual s'aprova el reglament que regula les obligacions de facturació.
- Ordenança reguladora de l'Administració electrònica de l'Ajuntament de Maó (BOIB núm. 178, de 26 de novembre de 2011).
- Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.
- La resta de normativa general, autonòmica i local d'aplicació.



AJUNTAMENT DE MAÓ - MAHÓN  
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

# Drets i obligacions de la ciutadania

## Drets:

- Accessibilitat al servei
- Exigir la confidencialitat absoluta de les dades personals
- Ser atesos amb respecte i deferència
- Utilitzar i ser atesos en qualsevol dels dos idiomes oficials de la Comunitat Autònoma
- Accedir a les instal·lacions i al servei sense cap tipus de discriminació
- Obtenir l'orientació necessària sobre els serveis competència de l'OAC

## Deures:

- Tractar respectuosament el personal i la resta de persones usuàries
- Respectar els torns
- Utilitzar de manera adequada les instal·lacions i els equipaments municipals
- Presentar els documents i les dades necessàries per a la gestió o la tramitació
- Emplenar de manera llegible els documents o les sol·licituds dirigides a l'Ajuntament



## Annex

### Dades estadístiques del volum de persones ateses durant l'any 2016 per l'Oficina d'Atenció ciutadana (OAC)

#### ESTADÍSTICA D'ATENCIÓ PRESENCIAL SEGONS TIPUS DE TRÀMITS PER MESOS DE L'ANY 2016

U: Llicències d'obres i activitats, urbanisme, etc.

N: Notificacions

P: Padró d'habitants empadronaments, certificats (de viatge, empadronament, convivència), etc.

V: Vehicles (altes, baixes, devolucions, transferències, etc.)

M: Multes i Tribugest

R: Registre d'entrada d'altres temes

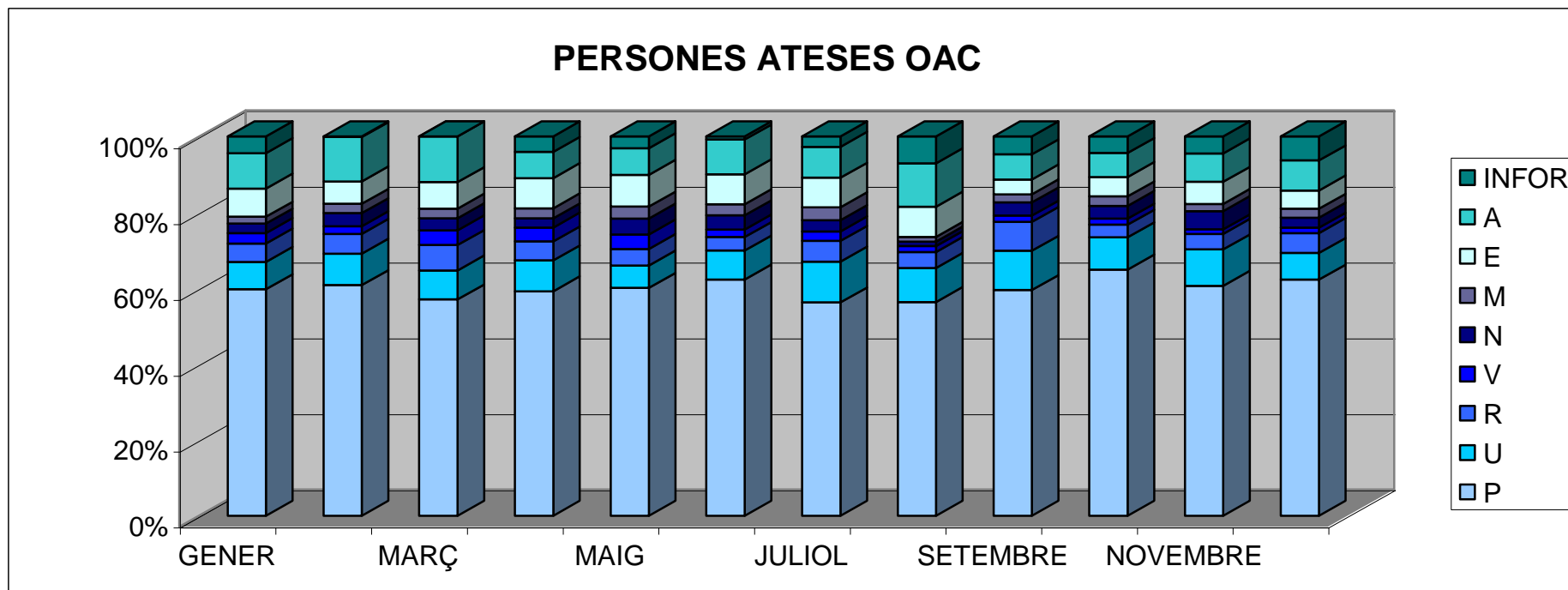
L: Liquidacions altres (plusvàlues, multes, IBI, etc.)

E: Serveis Econòmics (cobrança, IBI, plusvàlues, ambulants...)

A: Turisme i altres

INFOR: Informació

2016	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBR	DESEMBRE
P	1319	1407	1338	1604	1786	1661	1068	1127	1541	1533	1517	1270
U	159	192	180	221	175	204	204	180	269	201	240	144
R	107	120	157	135	129	94	104	84	197	79	103	107
V	61	47	91	99	115	53	47	31	43	38	30	29
N	55	80	75	66	124	100	57	24	90	79	120	54
M	40	57	59	72	94	78	64	25	55	59	47	48
E	164	136	164	216	249	211	148	159	102	121	146	98
A	207	271	283	187	209	244	155	229	171	150	188	162
INFOR	97	4	0	111	92	22	52	142	123	103	112	129
TOTAL	2190	2289	2342	2725	2929	2656	1877	2009	2565	2338	2497	2023





COMPARATIVA DEL VOLUM D'ATENCIÓ PER MESOS, ANY 2016

