



## Ajuntament de Valls

L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC) de l'Ajuntament de Valls, inicia la seva activitat el dia 05 de març de 2001, amb el clar propòsit d'apropar l'administració municipal a tota la ciutadania.

La missió de l'OAC és la millora de la relació amb la ciutadania oferint un servei d'informació, registre i tramitació àgil en un únic espai condicionat, situat a la Plaça del Blat número 1 de Valls, i ser el pont entre la ciutadania i els diferents departaments de l'Ajuntament de Valls.

### Valors de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

- *Proximitat.* A l'abast de tothom. Un únic espai, acollidor, accessible i còmode, on poder atendre totes les necessitats dels nostres ciutadans i ciutadanes. Oberta a la gent, a les persones.
- *Orientació als ciutadans.* L'OAC neix per donar servei a la ciutadania. No té afany de lucre, l'únic afany de l'OAC és l'atenció a les necessitats d'informació, registre i tramitació de les peticions que facin els vallencs i vallenques.
- *Rigor i professionalitat.* Sempre una resposta clara, àgil, concisa i senzilla.
- *Formació i recursos humans.* L'OAC disposa d'una estructura tècnica altament qualificada i formada per donar resposta a les necessitats de la ciutadania. L'actiu més important de l'OAC són les persones, la inversió en els recursos humans és constant.
- *Qualitat i personalització.* A l'OAC es prioritza la qualitat en el servei a la ciutadania, acompanyat d'una atenció i assessorament personalitzats en els casos que així ho requereixen.

### Compromisos de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania

- Compromís de donar plena satisfacció a les necessitats dels ciutadans i ciutadanes amb la màxima qualitat i eficiència.
- Compromís de millora continua. Compromís ferm per a millorar dia a dia. La planificació i seguiment dels objectius, la política, la satisfacció dels requisits dels clients i clientes, la revisió del sistema i l'assignació dels recursos necessaris són els elements claus amb els que l'OAC treballa per a garantir el compromís de millora continua.
- Compromís de promoure i difondre la política de qualitat a l'OAC.
- Compromís de complir la normativa legal i reglamentària vigent .

Valls, 10 de gener de 2022

L'alcaldesa,

Dolors Farré Cuadras

