



29/03/2022

## **L'Ajuntament activa un canal de WhastApp per atendre consultes sobre tràmits**



L'Ajuntament posarà en marxa a partir de l'1 d'abril, un canal de WhatsApp (663 74 03 55 ) per atendre consultes relacionades amb la gestió i tramitació administrativa. Aquesta nova via de comunicació s'emmarca en el procés de millora que s'està implementat al servei de l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), amb l'objectiu d'assolir una atenció integrada i de qualitat orientada a satisfer els ciutadans i ciutadanes.

Les consultes que hi arribin s'atendran de 9 a 14 h, que és l'horari d'atenció presencial de l'OIAC.

El nou canal serà, exclusivament, una via per gestionar consultes i resoldre dubtes sobre tràmits amb l'Ajuntament, però no servirà per fer tràmits. L'objectiu és apropar el servei a la ciutadana, a través d'una aplicació àmpliament utilitzada, i reduir el nombre de consultes telefòniques, la qual cosa revertirà en una millora de l'atenció prestada.

### **Cita prèvia i atenció presencial**

El passat 14 de març es va posar fi a l'obligatorietat de ser atès a l'OIAC per mitjà de cita prèvia. Aquest requeriment es va establir en el marc de les mesures per fer front a la pandèmia. No obstant això, es recomana la utilització de la cita prèvia a totes aquelles persones que vulguin ser ateses en un horari determinat i sense demores, ni cues.

Alguns serveis especialitzats com Cadastre, Plusvàlues o el servei d'IDCAT, encara requeriran cita prèvia obligatòria.

Cita prèvia <https://bit.ly/2WZirtc>

### **Seu electrònica**

Tots els tràmits municipals es poden fer a la seu electrònica municipal, sense necessitat d'haver-se de desplaçar a les oficines de l'ajuntament.

## **Millora constant**

L'Ajuntament va iniciar el juliol de 2020 una renovació en profunditat de l'OIAC, per implementar un nou model més d'atenció més proper a la ciutadania. Es van fer canvis estructurals (remodelació integral de l'espai físic de l'oficina, emplaçada a la planta baixa de la casa de la vila) i organitzatius. A més, el personal de l'oficina va formar-se per poder realitzar totes les gestions (registre d'entrada, padró d'habitants, serveis econòmics, urbanisme, etc.), ja que fins aquell moment, cadascun estava especialitzat en una matèria.

## **L'OIAC 2021, en xifres**

- Es van atendre 11.936 persones.
- Amb el sistema de cita prèvia instaurat, el temps mitjà d'espera ha estat de 2 minuts i 27 segons i el temps de tramitació mitjà ha estat de 10 minuts i un segon.
- Es va registrar l'entrada 13.492 sol·licituds, aproximadament la meitat de les quals es van fer a través de la Seu Electrònica.
- L'Ajuntament ha facilitat més de 1.100 certificats digitals IDCAT a la ciutadania.