

29/07/2020

L'Ajuntament renova integralment el servei d'atenció ciutadana



Durant el mes de juliol s'ha portat a terme una renovació en profunditat del servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí. L'objectiu és el de posar en marxa un nou model d'atenció per facilitar als usuaris la realització de tràmits. Per fer-ho possible, s'han implementat canvis estructurals i organitzatius, i el personal de l'oficina ha realitzat una formació específica per poder realitzar totes les gestions (registre d'entrada, padró d'habitants, serveis econòmics, urbanisme, etc.), ja que fins ara, cadascun estava especialitzat en una matèria.

Els canvis funcionals han anat acompanyats d'una remodelació integral de l'espai físic de l'oficina, emplaçada a la planta baixa de la casa de la vila. S'ha substituït tot el mobiliari i s'han habilitat una sala d'espera i sis taules per a una atenció personal més còmode, ordenada i propera.

Gestor de torns

Així mateix, s'ha instal·lat un gestor de torns. Es tracta d'un dispensador automàtic que lliura un número a cada usuari per al servei concret que necessita. La màquina, situada a l'entrada de l'ajuntament, permet escollir entre padró d'habitants-registre civil; gestió tributària, urbanisme; i informació i altres tràmits. L'atenció presencial es realitza de 9 a 14 h. Un cop recollit el tiquet, el ciutadà passa a la sala d'espera on hi ha una pantalla que mostra els números i les taules d'atenció assignades. En aquesta pantalla també s'hi projecta informació d'interès local i general.

Cal remarcar que aquest dies l'atenció presencial es realitza complint totes les mesures sanitàries i de distanciament que han establert les autoritats sanitàries. En aquest sentit, els usuaris s'esperen a fora de l'edifici i en entrar se'ls pren la temperatura i es renten les mans amb gel hidroalcohòlic. Les taules d'atenció presencial tenen pantalles protectores.

Cita prèvia en línia

Paral·lelament a aquest sistema, l'Ajuntament ha implementat un dispensador de cita prèvia en línia i automàtic on els ciutadans poden escollir el dia i hora per poder fer tràmits, la qual cosa els assegura no haver-se d'esperar per realitzar-los. <https://bit.ly/2WZirtc>

Després d'unes setmanes de rodatge, a partir del dilluns 3 d'agost, el nou servei d'atenció al públic estarà totalment implementat, i els tràmits d'Urbanisme, que fins ara s'havien de fer a Can Mach, estaran integrats a la nova oficina de la casa de la vila. Això farà més còmode tot el procés als usuaris i millorarà la gestió interna municipal. D'aquesta manera, s'evita que els ciutadans s'hagin de desplaçar a diferents dependències municipals per realitzar tràmits.

Seu electrònica

Cal remarcar que tots els tràmits municipals es poden realitzar a través de la seu electrònica municipal, sense necessitat d'haver-se de desplaçar a les oficines municipals. <https://www.seu-e.cat/ca/web/torroellademontgri>