

L'horari de tarda de l'OAC no acaba de ser assumit per la ciutadania

La major part del públic de la nova Oficina d'Atenció Ciutadana continua venint en horari de matí i no aprofita l'horari continuat fins a les 8 del vespre

L'OAC compleix quatre mesos de funcionament. D'aquests quatre mesos: dos són juliol i agost. És un període massa breu per poder analitzar de forma complerta el grau de satisfacció però sí que permet donar pistes dels principals efectes que ha comportat. L'OAC és l'equip central de la renovació de l'atenció ciutadana, que ha de representar un salt qualitatiu important en les relacions entre el Consistori i la ciutadania.

De moment, la concentració de serveis a l'OAC està realitzant els efectes esperats. Sumant els tràmits i les atencions que es van realitzar durant el mateixos mesos del 2008 a les oficines de Territori, Secretaria i l'oficina d'Informació van ser de 15.651. Els serveis que es realitzaven en aquestes dependències han passat a prestar-se a la nova OAC i durant els mateixos mesos s'han realitzat 18.860, que suposa un 20,56 % d'increment.

La suma d'atencions prestats de manera unificada és superior a la suma de cada un de les atencions que es realitzaven separatament. Un possible motiu és que la unificació facilita la realització de noves peticions. També suma el fet que des de la mateixa oficina també es poden fer altres tràmits que no són de les oficines que han quedat integrades. En qualsevol cas, aquesta concentració fa més còmode i fàcil la comunicació entre Ajuntament i ciutadania.

Una segona característica de l'OAC que també ha de facilitar la comunicació amb l'Ajuntament és l'increment de l'horari d'atenció. Però durant els mesos de funcionament del nou horari encara no s'ha aconseguit variar l'hàbit del públic que està molt acostumat a només poder realitzar tràmits durant el matí. La idea que l'Ajuntament està a la disposició del ciutadà de les 9 del matí a les 8 del vespre encara no ha arribat a la major part dels usuaris.

Malgrat que l'oficina va entrar en funcionament el juliol, la normalització de l'horari complet no s'ha produït fins els mesos de setembre i octubre. Durant aquests mesos, la utilització de l'horari de matí ha estat del 87%.

Un segon repte de la nova atenció ciutadana és l'aposta per la comunicació digital. Una de les novetats que l'atenció ciutadana és la creació de la carpeta ciutadana, com un mecanisme de transparència de l'acció municipal. El dispositiu està obert a tota la ciutadania i tots els ciutadans podrien visualitzar a través del seu ordinador l'estat de realització de les seves demandes. L'aprofitament d'aquesta avantatge és un repte que s'espera que s'anirà estenent progressivament. De moment, 115 persones han utilitzat en algun moment la seva carpeta particular. I aquest conjunt de persones ha realitzat un total de 9.262 tràmits.

Pel que fa als certificats digital, que es poden sol·licitar a través de l'Ajuntament i que és un dels mitjans per accedir a la carpeta ciutadana, enguany se n'han realitzat 874, més del doble que l'any passat (402).

El canal de comunicació que ha sofert menys variació en relació a la renovació de l'atenció ciutadana és el 010. L'Ajuntament ha mantingut el mateix nivell de peticions a través d'aquest mitjà.

L'atenció ciutadana presencial es completa amb l'Oficina Tributària, de la mateixa plaça Major. El seu horari és de dilluns a divendres de 9.00h a 14.00 i dilluns també a les tardes de les 16.30h a les 19.00h.

Es recorda que

L'OAC és un equipament situat a la planta baixa de l'edifici consistorial, que s'ha renovat completament per oferir als ciutadans un espai més ampli, còmode i modern per fer la major part de tràmits relacionats amb l'administració municipal i plantejar tot tipus de consultes.

Una de les principals novetats que presenta l'OAC és l'ampliació del seu horari: a partir d'ara no tancarà al migdia i tret del període estival estarà oberta de manera interrompuda de les 9 del matí a les 8 del vespre. Als mesos d'estiu l'horari és el següent:

Juliol: de 9 del matí a 7 de la tarda

Agost: de 9 del matí a 2 del migdia

Primera quinzena de setembre: de 9 del matí a 7 de la tarda.

La posada en funcionament d'aquest servei ha requerit la remodelació dels actuals espais, on anteriorment hi havia l'Oficina d'Estadística i d'Empadronament. Mentre han durat les obres, el servei d'empadronament s'ha traslladat al carrer de Sant Francesc, 6. Des d'aquest dilluns, el servei d'empadronament ha retornat a la planta baixa de la Casa Consistorial per integrar-se a la nova OAC. El servei d'informació de l'àrea de Territori també s'ha traslladat a l'OAC.

L'OAC està formada per 15 informadors i tècnics especialitzats en atenció ciutadana. D'aquests:

10 persones estan destinades a l'atenció presencial.

5 persones es fan càrrec de l'atenció telefònica.

S'hi pot obtenir, en un únic espai i de manera presencial, resposta immediata a gestions com ara:

- Registrar documents a l'Ajuntament.
- Sol·licitar altes, baixes i modificacions del padró d'habitants.
- Demandar volants i certificacions de convivència, residència i defunció, o bé canvis de domicili.
- Obtenir dades estadístiques de població.
- Inscriure's al Registre de Parelles de Fet.
- Fer duplicats de rebuts de pagaments de tributs i certificats d'inexistència de deutes.
- Obtenir informació urbanística personalitzada sobre finques i solars de la ciutat.
- Obtenir informació puntual sobre actuacions en l'àmbit de la gestió o de la protecció de la legalitat urbanística.
- Consultar l'exposició pública del planejament general i derivat.
- Consultar els projectes d'activitats i obres sotmesos d'informació pública.
- Sol·licitar la recollida de mobles i estris d'ús domèstic.
- Formalitzar la inscripció a les colònies esportives i a activitats municipals com les Aules de Cultura, els Tallers d'Art i altres activitats formatives.
- Facilitar la recollida de notificacions, la consulta del tauler d'anuncis o la compulsa de documents.
- Inscriure's en el Registre d'Entitats Ciutadanes.
- Sol·licitar formar part dels òrgans de participació ciutadana.
- Concertar cita prèvia per al Servei de Creació d'Empreses: ajuts, subvencions, formació continuada.
- Inscriure la mascota al Cens d'Animals Domèstics.
- Sol·licitar l'expedició de documents d'identitat digital.

També es poden iniciar els tràmits administratius més freqüents, com ara:

Sol·licitud de llicències urbanístiques d'obres i activitats, de guals i de reserves d'estacionament a la via pública.

Gestió de vehicles (abandonaments, precintes, reserves d'estacionament, zona de vianants).

Autoritzacions d'activitats a la via pública.
Gestions sobre concessions, renúncies i duplicats de drets funeraris.
Gestions relacionades amb animals domèstics.
Obtenció de targetes del bus urbà.
Ocupacions de la via pública per fires i mercats.
Sol·licitud de subvencions.
Petició d'ús d'equipaments públics.

En conjunt, en aquesta nova oficina s'hi poden fer un 80% del tràmits municipals. Tan sols alguns de molt específics s'hauran de fer en altres oficines de l'Ajuntament.

La nova OAC també inclou el servei d'atenció telefònic 010, a través del qual els ciutadans poden plantejar les queixes i suggeriments que creguin necessaris i rebre informació general sobre la ciutat.

El 010 té una base de dades de més de 15.000 fitxes d'informació sobre entitats i administracions, l'agenda d'activitats, els equipaments i els directoris d'empreses i serveis.

Més concretament, cinc informadors especialitzats donen respostes a les demandes d'informació sobre:

Serveis, entitats i equipaments de la ciutat.
Incidències puntuals sobre circulació i transport urbà.
Agenda d'activitats.
Projectes transversals i programes de ciutat.
Servei de creació d'empreses, ocupació, formació i economia social.

Els ciutadans, a través del 010, també poden sol·licitar, entre d'altres:

el servei de recollida de trastos vells.
les targetes del bus urbà
les inscripcions a les activitats formatives organitzades per l'Ajuntament (Aules de Cultura, tallers d'Art, Escoles Esportives, Tallers TIC...)

Recordem que un altre component de la renovació de l'atenció ciutadana és l'atenció a través d'Internet. L'Ajuntament de Manresa ha posat a disposició de cada manresà i manresana la seva carpeta digital, un espai propi en el web municipal que li permetrà de conèixer en tot moment quins tràmits ha sol·licitat i en quina fase de resolució es troben. Dit d'altra manera: la feina interna de l'Ajuntament guanya en transparència.

A la carpeta ciutadana els usuaris hi poden trobar informació seva sobre:

adreces, telèfons i e-mails
les respectives dades personals, familiars i del padró
el pagament de tributs i domiciliacions bancàries
rebuts i liquidacions pendents de pagament i ja pagades
factures i devolucions d'ingressos i data prevista de pagament
l'estat dels tràmits municipals

A través d'aquest canal també es pot sol·licitar qualsevol canvi en les dades, informes d'empadronament i convivència i domiciliacions bancàries.

El contingut de la Carpeta Ciutadana és completament confidencial i hi només s'hi pot accedir després de la identificació prèvia a través de la signatura digital o del codi i contrasenya facilitats prèviament per l'Ajuntament.