

# Els serveis socials de Tarragona concentren l'atenció a l'usuari en una sola centraleta

*L'òrgan municipal espera guanyar en eficiència i poder calcular també les trucades perdudes, donat l'allau de demanda des de l'inici de la pandèmia*



Neus Gimeno, coordinadora de l'IMSS; Inés Solé, regidora de Serveis socials; i Pat Velilla, coordinadora de l'IMSS. | Josep M. Llauredó

Un **únic telèfon** i un **únic web**. Aquest dimecres s'ha presentat públicament la que és la nova imatge de l'**Institut Municipal dels Serveis Socials**, que intentarà a partir d'ara "ordenar" aquest servei de cara a l'usuari i quantificar exactament quantes **trucades** es perden, especialment arran de l'**allau de demanda** que es va produir a l'inici de la **pandèmia**.

A diferència de la situació anterior, ara caldrà només trucar a un sol número: el **977 296 171**. A través d'aquest número, una **gravació** dirigirà la persona que necessita ajuda al servei que més li escaigui. "La idea és buscar proximitat amb un toc d'innovació i trencant aquestes barreres que suposen els serveis socials", ha explicat la regidora de l'àrea, **Inés Solé**, que ha presentat també el nou web. El disseny inclou descripció de "qui som", "què fem", "on som", els centres i punts d'atenció, els serveis i els equips, així com l'acció comunitària. També a Internet la informació estava "dispersa" i ara consideren que fins i tot ajuda a "visibilitzar" la tasca dels professionals de l'IMSS.

La gravació que escoltaran els usuaris ha estat feta en col·laboració amb **Ràdio Sant Pere i Sant Pau** i conté **informació de l'horari d'atenció, demana l'idioma en el que vol ser atès i si les**



---

### **Ínies estan ocupades aprofita per explicar diversos detalls sobre la tasca de l'IMSS.**

Les trucades a aquest òrgan municipal han pujat "exponencialment una barbaritat", segons han explicat les coordinadores **Pat Velilla** i **Neus Gimeno**. Tots els serveis de les diferents zones de la ciutat "s'han sentit desbordats" per les consultes dels ciutadans, que en alguns moments "s'enfadaven i amb raó" per com de difícil era contactar amb el seu centre de referència.



*Foto de família dels equips de l'Institut Municipal de Serveis Socials a Tarragona. Foto: Josep M. Llauredó*