



## L'Ajuntament de Matadepera inicia el procés per a la implantació de la seva Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

El passat 14 d'abril a les 18:00 h a la sala de Plens, es va celebrar la presentació als caps de Departament i als regidors del Govern municipal, del projecte d'anàlisi i diagnosi de la operatòria municipal, en base al qual s'elaborarà la proposta d'un model de funcionament i de la implementació subsegüent de la futura OAC de l'Ajuntament.

Tot aquest procés comptarà amb l'assessorament extern de la Diputació de Barcelona, els tècnics de la qual van exposar el programa d'actuació del dit projecte, i amb la col·laboració de tot l'equip humà de l'Ajuntament. La seva finalitat és orientar tots els protocols de funcionament de l'administració municipal cap a una sistemàtica que possibiliti el poder donar el millor servei possible a qualsevol persona que es vegi en el cas d'haver d'iniciar o seguir un tràmit amb l'Ajuntament.

Es tracta, per dir-ho en termes col·loquials, que en una sola visita i amb un sol interlocutor, una persona pugui consecutivament presentar una instància, comprar unes entrades per a un acte cultural i informar-se sobre un curset d'esports, per exemple.

El paradigma de la OAC és que pugui:

- donar a qualsevol persona el 100% de la informació bàsica que l'Ajuntament ha de donar-li,
- atendre'l en la iniciació i seguiment del tràmit en un 80% dels expedients (només en quedaran exclosos aquells que per la seva complexitat hagi d'atendre el personal específic de l'àrea afectada), i
- seguir i finalitzar un 20% dels tràmits (aquells més senzills, que no comporten una especial complexitat).

L'Ajuntament espera poder dur a terme tot aquest procés durant el què resta del 2010, i que la OAC pugui entrar en funcionament a l'inici del 2011.

Matadepera, 19 d'abril del 2010.