



Balanç Pla de Mandat Juny 2019

PRIORITAT núm. 4

Facilitarem la participació, la implicació i la col·laboració dels ciutadans i les ciutadanes en el govern de Terrassa i en renovarem l'administració municipal

COMPROMÍS núm. 82

Treballarem per una atenció multicanal, que reforci, dimensioni i estructurï un nou marc relacional entre la ciutadania i els serveis municipals.

ÀREA RESPONSABLE

Serveis generals i govern obert

ESTAT DE COMPLIMENT

- No iniciat per canvi de prioritat Pendent
 En execució però amb retard Completat o en execució dins les previsions

OBSERVACIONS

S'ha redefinit el model d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Terrassa, a nivell global, perquè doni les màximes garanties a la ciutadania i ens doti d'una major eficiència i eficàcia. S'ha impulsat la Campanya "l'Ajuntament que m'agrada" engegada des de l'atenció ciutadana i d'abast de tot l'Ajuntament

Nou sistema Gestor de cues/ Cita Prèvia (QUENDA) S'han canviat els gestors de cues que ja hi havia en diferents oficines.

S'han posat gestors de cues en oficines que encara no els tenien: Territori, atenció a l'Empresa (OAE), serveis socials del Districte 1, 2, 3, 4, 5 i 6, Casal de Ca n'Aurell i Casal de Montserrat Torre-sana i Vilardell.

S'ha implementat el sistema de Cita Prèvia per a fer tràmits en totes les oficines esmentades.

S'ha facilitat l'accés a la sol·licitud de la cita prèvia possibilitant que es pugui demanar des de diferents canals: 010, pàgina web municipal, Seu electrònica.

S'han posat gestors de cues i de cita prèvia a Educació i Joventut (Casa Baumann)

Implantació idCat Mobil -Durant el darrer trimestre del 2017 s'ha posat en funcionament.

Un cop implantada a la majoria dels centres d'atenció presencial el gestor de curs i la cita prèvia per a l'atenció generalista i realització de tràmits, s'han començat a dissenyar i planificar les actuacions necessàries per ampliar el model de cita prèvia per a l'atenció presencial especialitzada (amb personal tècnic especialista).

INFORMACIÓ RELACIONADA