



ATENCIÓ CIUTADANA

ELS NOSTRES COMPROMISOS



Nivell de disponibilitat del servei del 95%.



Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.



Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 150 segons d'espera.



En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en 24 hores (dies hàbils).



Tractament personalitzat de les queixes i resposta en un temps màxim de 10 dies hàbils.



Ens comprometem a no superar-la mitjana anual de 60 segons d'espera.



Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 12 minuts.



Tractament personalitzat de les queixes i resposta en un temps màxim de 10 dies hàbils.

Per més informació podràs veure totes les cartes al web:

governobert.terrassa.cat/transparencia/cartes-serveis/

