

## L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), referent per a d'altres ajuntaments

Montmeló, Montornès del Vallès, Mollet del Vallès, Sant Cugat del Vallès, Sabadell, Lloret de Mar, Vic, les Franqueses del Vallès, la Roca del Vallès, però... també Àvila. Aquestes poblacions, i d'altres que s'hi poden afegir, tindran l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de Granollers entre els seus models per desenvolupar el servei municipal més directament adreçat a les persones. I és que, darrerament, representants de diversos municipis volen conèixer de primera mà l'eficiència i la qualitat d'aquesta oficina, reconeguda amb la certificació ISO 9001:2000.

Els visitants d'altres ajuntaments han valorat la transversalitat de l'OAC i els resultats obtinguts, tenint en compte la seva recent creació.

### Un model complet

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà de Granollers esdevé un referent molt vàlid per a d'altres ajuntaments. D'una banda, perquè es tracta d'un servei nou a l'àmbit municipal i, en el nostre cas, consolidat en poc temps, tot i la seva recent creació, l'any 2001. De l'altra, pel conjunt d'aspectes implicats en el funcionament d'aquesta oficina.

Els ajuntaments interessats en l'activitat de l'OAC hi han trobat, doncs, un model complet: d'estructura organitzativa, de recursos, de tràmits que s'hi realitzen i de llocs de treball creats. També, de perfil del seu personal qui fa possible, dia a dia, l'acompliment d'un objectiu prioritari: la satisfacció del ciutadà.

### Qualitat, a debat

«Pensar com a ciutadà». L'eficàcia de l'atenció municipal depèn, en bona part, d'aquesta idea bàsica, que cada vegada es vol implantar en l'activitat de



Foto: Toni Torrellas (HMG)

més ajuntaments. Així es comprova, des de fa mesos, a l'OAC i no només per l'afluència de visitants d'altres municipis, sinó també per mitjà de la participació en iniciatives de debat d'àmbit estatal.

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà de Granollers participa en el *Fòrum OAC* d'Internet i en les jornades anuals sobre l'evolució de les OAC que se celebren a Santa Coloma de Gramanet. En la darrera d'aquestes jornades, sobre aspectes innovadors, i recentment també a Tortosa, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de Granollers ha presentat un estudi intern sobre la *Mesura dels criteris de qualitat*, amb l'impacte del procés transversal d'atenció ciutadana en els diferents àmbits de l'organització, la selecció d'un model de qualitat (ISO 9001:2000), indicadors de gestió, la darrera enquesta de satisfacció dels ciutadans i la valoració dels índexs de satisfacció.

## La nova urbanització del carrer d'Anselm Clavé potenciarà l'activitat ciutadana i comercial

Una proposta que permet la potenciació de l'activitat comercial i ciutadana. Aquest és el punt de partida del projecte que està elaborant l'equip tècnic ZFC Arquitectes, SCP per millorar les condicions del carrer d'Anselm Clavé, entre la plaça de la Corona i el carrer de Torras i Bages. Aquesta proposta ha guanyat el concurs de redacció del projecte convocat per l'Ajuntament.

L'objectiu és millorar la urbanització i la mobilitat del carrer, amb la integració de les tres places incloses en el sector. Tot plegat, mantenint el caràcter residencial de la zona, de manera compatible amb la important presència de comerços.



Foto: Toni Torrellas (HMG)