



Foto: Toni Torrellas (HMG)

suggeriments que es facin per qualsevol canal pel qual s'arriba a l'Ajuntament. Així, es preveu que les trucades que es reben al 010 i les peticions que es verbalitzen presencialment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) també s'entren en aquest sistema integrat. A més es col·locaran en els edificis municipals amb més trànsit de gent, una bústia amb un formulari exprés per a aquests tipus de temes i també la pàgina web municipal [www.granollers.org](http://www.granollers.org) disposarà d'un espai on poder formular la petició, queixa o suggeriment corresponent. Si la posada en marxa d'aquest procediment reportarà al ciutadà una actuació més ràpida dels serveis municipals, a l'Ajuntament també es guanya una eina que permetrà saber el nombre de peticions anuals, quines són les més comunes i en quins llocs de la ciutat es produeixen. En definitiva, l'objectiu final és amb el temps "acabar prevenint allò que més pot molestar la ciutadania", afirma Núria Viladevall, cap del Servei d'Organització i Logística i responsable d'aquest procés. El ciutadà o la ciutadana rebrà en 48 hores una resposta que confirmarà que l'Ajuntament està atenent la seva petició. Aquest fet no significa que la solució al que es plantegi sigui immediata. De vegades caldrà explicar que una vorera malmesa no es podrà arreglar fins a la propera tanda de reparacions prevista. De tota manera, el 80 % dels problemes més comuns que ha identificat l'Ajuntament tenen una resposta màxima d'execució de 15 dies, segons afirma Núria Viladevall. Aquesta mena de llibre de reclamacions tindrà al darrera un/a treballador/a municipal que es responsabilitzarà del seguiment de la

queixa o petició fins a la seva solució. A més, el fet que el nou sistema sigui integrat permetrà saber des de qualsevol servei municipal la situació en què es troba la sol·licitud plantejada. Per als representants de les més de dues-centes entitats de tot tipus registrades al l'Ajuntament aquest sistema els evitarà desplaçar-se a més d'un servei municipal quan les seves peticions siguin diverses.

### Cap a una gestió municipal de qualitat

La posada en marxa de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), el número 010 i la pàgina web municipal són exemples dels passos que l'Ajuntament ha anat fent per facilitar l'atenció a les ciutadanes i als ciutadans. Amb la posada en marxa d'aquest circuit de peticions, queixes i suggeriments, que forma part del projecte de seguiment de la veu de la ciutadania, s'avança cap a un objectiu final: la implantació d'un pla de qualitat a l'Ajuntament. En paraules de la regidora d'Organització i Recursos Humans, Francesca Alaminos, "es tracta de funcionar d'acord amb un model de qualitat, amb un compromís de l'administració cap als ciutadans" fet que permetria aconseguir un certificat que així ho acrediti. S'han produït ja accions en aquest sentit ja que el laboratori municipal o el Centre de Medicina de l'Esport ja han obtingut el seu certificat corresponent. La creació de diversos grups de millora d'aspectes concrets dins de l'Ajuntament són un dels altres elements que contribuiran a aconseguir aquests estàndars de qualitat.

**Imma Juncà**