

ACTUALITAT

# L'OAC aposta per l'atenció en línia i nous canals d'atenció ciutadana



Sistema d'autoservei per a l'obtenció de certificats d'empadronament a l'OAC del carrer Sant Josep

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de Granollers (ubicada al c. de Sant Josep, 7) ha fet aquest mes de març 20 anys de vida. En aquestes dues dècades l'atenció que s'ofereix a la ciutadania ha anat evolucionant i adaptant-se a les necessitats dels granollerins i granollerines i a les noves tecnologies.

Així, i coincidint amb l'aniversari, s'ha presentat el nou projecte d'atenció ciutadana amb quatre grans línies estratègiques: la proximitat, l'aten-

ció personalitzada, la qualitat i l'aposta per una nova governança, per un ajuntament fet amb la gent.

## Nou model d'atenció ciutadana

L'OAC es proposa com a grans reptes digitalitzar, simplificar i acompanyar la ciutadania perquè no hi hagi bretxa digital tot mantenint la seguretat jurídica de la relació entre administració i ciutadania. En aquest sentit, es mantindrà l'atenció presencial però es reforçarà la Seu Electrònica, es revisarà la web municipal perquè sigui més intuïtiva i l'OAC trucarà als ciutadans que ho demanin per missatge en diversos canals.

Una de les novetats que ja ha incorporat l'OAC és un nou sistema d'autoservei per a l'obtenció de certificats d'empadronament que ja funciona a les oficines del carrer Sant Josep, facilita aquest tràmit i evita haver de fer cues o demanar cita prèvia. És previst que aquest servei evolucioni per poder fer cada cop més tràmits. A més, ja s'han recollit dues de les mesures d'acció sorgides del procés participatiu del Pacte de Ciutat. Així, amb l'objectiu de fer més comprensibles les eines digitals que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania, s'estan elaborant uns tutorials per fer de guia i facilitar fer determinats tràmits per Internet. Els tutorials fets fins al moment ja estan disponibles a: [www.granollers.cat/tutorials](http://www.granollers.cat/tutorials). Amb aquest mateix objectiu, s'ha posat en funcionament un servei de suport i acompanyament telefònic amb les Biblioteques de Granollers per ajudar les persones a fer els tràmits per internet.

## Missatgeria instantània a Telegram

A més, com a resposta a la mesura d'acció de crear un canal de comunicació a través de missatgeria instantània sorgida del Pacte de Ciutat, aquest mes d'abril es posa en marxa un nou canal d'atenció a la ciutadania amb missatgeria instantània. A través de l'aplicació Telegram s'oferirà informació i s'interactuarà amb la ciutadania (com es fa ara per telèfon al 010). L'horari previst d'atenció d'aquest servei és de 9 a 14 h i s'intentarà respondre al més aviat possible. Fora d'aquest horari, l'atenció la farà un bot (en període de proves).

**granollers.cat/telegram**

## Granollers ja és a Telegram

**Contacta amb l'Ajuntament des del teu mòbil.** Descarrega't l'aplicació i busca'ns: @AjuntamentGranollersBot