

## ATENCIÓ AL CIUTADÀ

L'OAC assumeix el servei d'atenció telefònica 010 de l'Ajuntament per estalviar 30.000 euros anuals



Seu de l'OAC, ahir al matí

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ha assumit, des del passat 1 de gener, el servei d'atenció telefònica 010 de l'Ajuntament. La gestió directa de la centraleta telefònica, que fins ara estava externalitzada, suposarà un estalvi de 30.000 euros anuals. Aquesta és una de les mesures de reducció de la despesa adoptades pel govern municipal, en el marc del Pla de Sanejament Financer 2012-2014.

A partir d'ara, les trucades que es fan als números 977 794 579 i 010 seran ateses per personal de l'oficina. L'horari d'atenció telefònica és de 8.30 hores a 18 hores de la tarda de dilluns a dijous, i de 8.30 hores a 14.30 hores els divendres. Fora d'aquest horari, un contestador automàtic informarà de l'horari d'atenció i facilitarà el telèfon de la Policia Local. La centraleta rep una mitjana de 3.411 trucades mensuals (unes 170 al dia).

La regidora responsable de l'OAC –Laura Mellau– ha destacat que el canvi suposa un estalvi i és totalment viable donar aquest servei des de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). La regidora ha considerat que no tenia sentit pagar un servei extern quan es podia assumir directament. A més, Mellau ha afirmat que l'atenció serà molt més directa, perquè els mateixos treballadors de l'OAC atendran les trucades, on a la pràctica, s'acabaven derivant la majoria de les peticions d'informació i tràmits. "D'aquesta manera podrem donar un servei de proximitat i detectar possibles millores", ha dit la regidora.