



## Comença a funcionar la nova Oficina Central d'Atenció Ciutadana de "Sant Miquel", la més gran de la ciutat

- L'oficina disposa de noves instal·lacions més modernes i més àmplies. A més d'obrir cada dia fins a les vuit del vespre, també dona servei els dissabtes. Les persones que s'hi adrecin podran ser ateses en set llengües diferents.

L'Ajuntament de Barcelona fa un pas més en la renovació i la millora de la xarxa actual d'Oficines d'Atenció Ciutadana estrenant les noves instal·lacions de l'Oficina Central de "Sant Miquel". Actualment Barcelona compta amb 11 oficines: 10 oficines de Districte i aquesta oficina Central.

El nou servei, s'integra en l'edifici administratiu de l'Ajuntament de Barcelona, situat a la plaça Sant Miquel i disposa d'un accés propi i diferenciat des de la plaça.

### CARACTERÍSTIQUES

La nova oficina:

- Està oberta cada dia entre setmana fins les 8 del vespre i també els dissabtes.

	Horari d'hivern	Horari del mes d'agost
De dilluns a divendres	8,30 a 20 hores	8,30 a 20 hores
Dissabte		9 a 14 hores

- Dóna resposta a la diversitat lingüística de la societat i de la ciutat de Barcelona, les persones que s'hi adrecin podran ser ateses en 7 llengües diferents: Català – Castellà – Anglès – Francès – Àrab – Mandarí – Urdú.

- Amb l'objectiu de facilitar l'accés als serveis municipals a les persones amb discapacitat auditiva, disposa permanentment de personal amb coneixements del llenguatge de signes.
- A l'oficina es podran fer els quasi setanta tràmits que ja es fan actualment a les oficines de Districte i a més incorporarà novetats en temes d'habitatge (es podrà sol·licitar la inscripció al registre públic de sol·licitants d'habitatge protegit i ajuts per la rehabilitació i el lloguer) i afers socials (sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència, servei de teleassistència, i sistema d'alertes per a la localització de persones amb deteriorament cognitiu).
- Al llarg del 2010 incorporarà també un servei gratuït d'informació, orientació jurídica i mediació de conflictes amb conveni amb la Generalitat i el Col·legi d'Advocats i també tràmits d'hisenda que actualment només es poden fer a la Oficina d'Atenció al Contribuent.
- L'oficina compta amb més de 600 metres quadrats, i és per tant, la més gran de la ciutat. Està distribuïda en diferents espais: El taulell de recepció, on es fa la primera atenció i es verifica el motiu de la visita i si la documentació està complerta; una sala d'espera dividida en tres espais (sala, espai Internet i corredor); i dues sales d'atenció, una primera en taulell per tràmits de curta durada i una amb taules, per tràmits mes complexes.
- L'oficina permet que fins a 20 informadors estiguin atenent als ciutadans al mateix temps. D'aquesta manera es dobla la capacitat d'atenció respecte a l'anterior oficina. S'estima que es podran atendre més de 1000 persones diàries a ple rendiment.
- Compta a més amb nous sistemes electrònics (una pantalla tàctil i altres pantalles d'informació) que faciliten la disponibilitat de la informació als ciutadans i la possibilitat de consultar els serveis de l'Ajuntament alhora que s'aconsegueix una reducció en l'ús del paper a les oficines. També disposa de 2 "Punts BCN", el caixer d'informació i tràmits de l'Ajuntament.

L'any 2009, a les Oficines d'Atenció Ciutadana es van atendre 1.237.391 persones.

A partir d'aquest any les oficines de Districte i també la nova Oficina Central d'Atenció Ciutadana incorporen el servei de "Cita Prèvia" per fer alguns dels tràmits, com la presentació de sol·licitud de llicències d'activitats o llicències d'obres i l'autoliquidació de plusvàlues. Amb aquest servei, el ciutadà té prioritat a l'hora de fer la seva tramitació. La cita es pot demanar per telèfon al 010, o personalment a qualsevol Oficina d'Atenció Ciutadana. Durant el tercer trimestre de 2010 es podrà demanar cita també a través d'Internet.

### **El 010**

Paral·lelament, l'Ajuntament de Barcelona també millora l'àmbit de l'Atenció al Ciutadà de Barcelona ampliant l'horari d'atenció del telèfon d'informació 010. A partir d'avui, el ciutadà podrà trucar al telèfon 010 (807 117 700 si ho fa des de fora l'àrea metropolitana o el 93 486 00 98 per persones amb discapacitat auditiva) i ser atès les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Fins ara, el servei es donava des de les 8 del matí fins les 12 de la nit.

El 010 és un servei que funciona a Barcelona des de l'any 1985, i dona informació sobre serveis, equipaments i entitats de la ciutat, així com del calendari, horari i preus de tots els actes i activitats que es donen a Barcelona. El ciutadà també pot demanar indicacions de com anar d'un punt a un altre de la ciutat amb transport públic i consultar informació de les obres que es duen a terme a la ciutat. A més, a través del 010 es poden realitzar uns 30 tràmits municipals, com ara demanar volants de padró, pagar multes i tributs municipals amb tarja de crèdit, o sol·licitar el distintiu d'àrea verda, entre d'altres.

L'any 2009, el 010 va atendre 2.058.976 trucades.