

BCN, MÉS A PROP

www.bcn.es/civisme

INFORMACIÓ GRATUÏTA

El telèfon del civisme anima la col·laboració dels barcelonins

El servei s'inclou en la campanya que promou l'ajuntament per fomentar el comportament cívic

ENRIQUE ROS

A PARTIR D'AQUEST MES els ciutadans poden comunicar gratuïtament incidències, reclamacions, avisos o suggeriments sobre la ciutat i els serveis municipals gràcies a l'entrada en servei de l'anomenat telèfon del civisme, o sigui el 900.226.226. Entre altres avantatges, el nou telèfon es fa càrrec dels avisos de recollida de mobles i trastos vells que, fins ara, es canalitzava a través del 010.

El telèfon del civisme, expliquen des de l'ajuntament, forma part de la campanya municipal encaminada a fomentar el civisme com un "instrument de col·laboració imprescindible i, també, com una eina encaminada a aconseguir una millora de tots els serveis, un fet que ha de beneficiar la convivència a la ciutat".

El servei prestat pel nou telèfon s'estendrà tots els dies -festius i diumenges inclosos- de 8 del matí a 10 de la nit. Amb l'ampliació d'horaris i la supressió de costos que implica el nou servei es vol "eliminar qualsevol barrera que separi la comunicació entre l'ajuntament i els ciutadans", al mateix temps que "es fomenta la col·laboració dels barcelonins amb la seva ciutat".

ELS USUARIS I ELS TEMES

L'ús del telèfon 900.226.226 està totalment obert, de manera que hi poden trucar tots els ciutadans, tant des d'un telèfon fix com des d'un telèfon mòbil. De la mateixa manera, els temes inclouen totes aquelles qüestions de proximitat i de convivència a les quals puguin donar resposta els serveis municipals. En concret, el telèfon del civisme inclou:

- Sol·licitud de recollida de mobles i trastos vells.
- Avisos sobre contenidors plens, desbordats o amb desperfectes.
- Incidències i suggeriments referits a l'enllumenat avariats o trencats, deficient o inexistent.
- Desperfectes o avaries en semàfors.
- Avisos d'elements caiguts a la via pública que dificultin el pas o la circulació.
- Recollida d'animals morts.
- Desperfectes en el mobiliari urbà, en jocs infantils, en mobiliari o en senyalització de parcs.
- Desperfectes en calçades i voreres. Incidències o avaries a les clavegueres o a les escales mecàniques de la via pública.
- Sol·licituds de poda d'arbres.
- Inscripció en la Xarxa per al Civisme.

D'acord amb l'experiència recollida pels serveis municipals, els conceptes pels quals els ciutadans es dirigeixen a l'ajuntament es distribueixen de forma molt irregular. Així, el 68% de les comunicacions es refereixen a la recollida de mo-



Una noia parla pel mòbil davant un anunci del telèfon del civisme al carrer Consell de Cent de Barcelona.

bles i trastos vells, el 23,8% estan relacionades amb la neteja urbana, el 22,2% incideixen en el manteniment de l'espai públic, i el 8,4% restants tracten de temes molt diversos.

ELS PRINCIPIS

La posada en marxa del telèfon, expliquen des de la Direcció d'Atenció al Ciutadà, forma part d'una política en què "els serveis d'atenció al ciutadà adopten una dimensió cada vegada més marcada per l'exigència de qualitat dels serveis i transparència de l'Administració pública davant el ciutadà".

D'aquesta manera, els principis pels quals es regeix l'esmentada Direcció d'Atenció al Ciutadà són "l'accessibilitat, l'eficàcia, la integració i la proactivitat", cosa que es garanteix mitjançant l'acció de les quatre vies d'accés: el telè-

EL 900.226.226 ATÉN ELS AVISOS I LES RECLAMACIONS DELS CIUTADANS

LA TRANSPARÈNCIA I LA QUALITAT MARQUEN AVUI L'ATENCIÓ A LA POBLACIÓ

fon, la web, les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) i la *Guia de la Ciutat*. Són quatre vies que s'esforcen per donar una resposta immediata, i ofereixen un servei integrat d'informació i tramitació que arriba amb igual eficàcia a tothom.

Amb un nivell de coneixement del telèfon 010 del 98% entre la població de Barcelona i una satisfacció ciutadana de 7,2 sobre 10 per a cada un dels canals, els serveis d'informació són una referència indispensable a l'hora de buscar informació sobre la ciutat, fer tràmits i gestions o transmetre queixes, suggeriments i reclamacions.

LES ACTIVITATS

Una prova clara de tot això és la comprovació del volum d'activitat de cada un dels canals d'atenció al ciutadà. Aquestes són algunes de les dades més destacades:

LA XARXA TRES CANALS

Vies d'atenció ciutadana

Amb la posada en marxa del nou telèfon, el 010 passa a concentrar els serveis d'informació i tramitació administrativa. Així mateix, seguirà prestant els serveis d'informació sobre la ciutat i els serveis municipals, com ara l'agenda, els equipaments, les entitats o els mitjans de transport existents a la ciutat.

Els serveis d'atenció al ciutadà transmeten tots els missatges als serveis municipals mitjançant instruments informàtics. Ara, l'ajuntament està desenvolupant un nou programa informàtic que permetrà connectar automàticament les reclamacions i els avisos dels ciutadans amb els serveis municipals corresponents. El seguiment informàtic que es farà de les comunicacions fins a l'execució del servei permetrà, d'aquesta manera, controlar i millorar la qualitat i la rapidesa de la resposta al ciutadà.

En concret, els canals telemàtics d'atenció al ciutadà que ofereix l'ajuntament són els següents:

- **900.226.226.** Gratuït. Funciona tots els dies de la setmana, inclosos els festius, de 8.00 a 22.00 hores.
- **www.bcn.es (Ajuntament t'escolta).** Gratuït. Funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- **010.** Val 0,55 € més IVA cada 3 minuts o fracció. Funciona de dilluns a dissabte, de 8.00 a 22.00 hores.

→ **Internet.** Inclou el Portal de la Ciutat, amb 125 webs; permet efectuar 62 tràmits en diferents nivells de resolució, ha facilitat al llarg de l'any 983.520 tràmits i 5.312.234 informacions; rep 50.000 visites al dia.

→ **Oficines d'atenció al ciutadà.** Estan distribuïdes per tota la ciutat i porten a terme la tasca d'atenció directa i personal als ciutadans. Realitzen 1.154.880 tràmits anuals; faciliten 542.354 informacions a l'any i ofereixen 3.000 atencions al públic cada dia.

→ **Telèfon.** A través del telèfon es realitzen 484.421 tràmits a l'any, es faciliten 5.990.982 informacions anuals i es reben 14.000 trucades a l'any.

→ **Mitjans escrits.** La *Guia de la Ciutat* s'imprimeix cada quatre anys i té una tirada de 750.000 exemplars. S'editen diverses publicacions, guies i fullets informatius. ☉