

MARTA JIMÉNEZ IBORRA, regidora del Grup Municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya a l'Ajuntament de Gavà, en nom d'aquest grup i de la secció local d'ERC Gavà, d'acord amb l'establert a l'article 73.3 del Reglament Orgànic Municipal aprovat el 28 de febrer de 2019 i l'article 105.4 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, per a ser tractat al proper ple municipal.

En base als següents

Antecedents

Tenim constància que des del govern municipal s'intenta millorar l'atenció als usuaris a través de l'oficina d'atenció ciutadana, especialment a través de la finestra virtual.

Tot i això, seguim rebent queixes d'usuaris, especialment persones grans, que, o bé perquè no tenen accés a la xarxa i no poden o no saben desenvolupar-se en el món digital, tenen problemes per fer les seves gestions de forma presencial.

També hem rebut queixes d'usuaris que passen llargues estones trucant per telèfon sense que ningú els atengui, o que quan algú els respon des de l'OAC no els donen les instruccions adients per fer les seves gestions. En un cas fins i tot la persona de l'OAC que va contestar al telèfon es va negar a identificar-se.

Vist això,

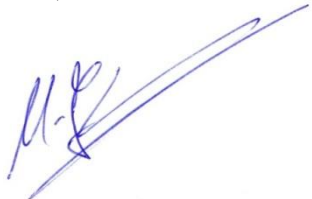
FORMULO

Per tal que sigui substanciat durant el Ple Municipal del 23 de juliol, el següent

Prec:

Instem el govern municipal a agilitzar l'atenció telefònica i telemàtica, i també la presencial per a aquelles persones que no dominen el món digital:

Gavà, 19 d'octubre de 2020



MARTA JIMÉNEZ IBORRA
Grup Municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya

A LA SRA. ALCALDESSA - PRESIDENTA DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ