



**Generalitat
de Catalunya**

Girona

L'Oficina d'Atenció Ciutadana

16 de juny 2010 - 16 de juny 2011

Ciudadans atesos per l'OAC

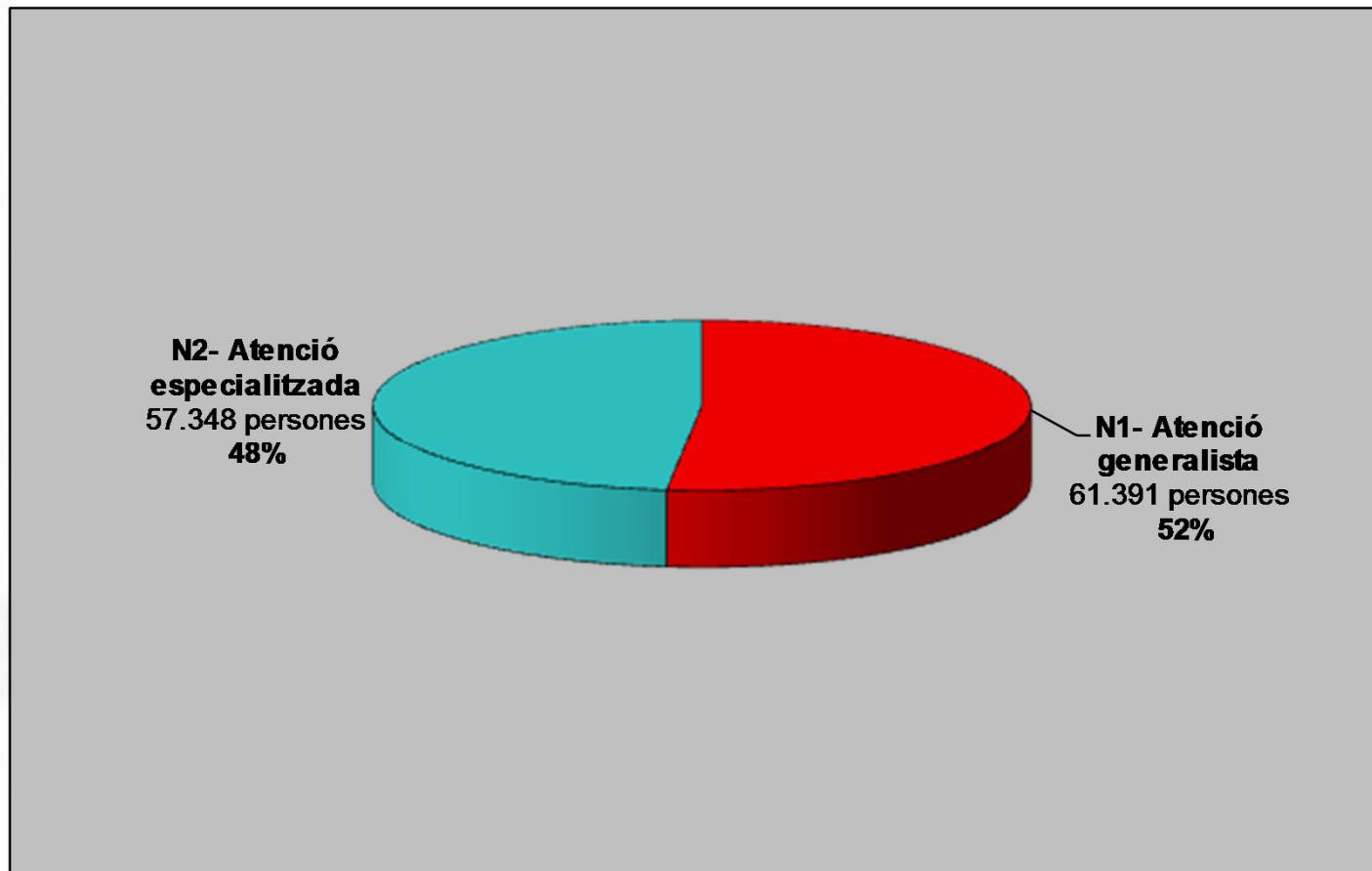
Des del dia 16 de juny de 2010 fins al dia 16 de juny de 2011, 118.739 ciutadans han estat atesos per l'OAC.

Durant aquest primer any s'han atès de mitjana:

- ✓ 3.076 persones per setmana
- ✓ 553 persones per dia, amb afluències puntuals de 800 o 1.000 usuaris

Des del 4 d'octubre de 2010 l'OAC disposa, dues hores a la setmana, d'una intèrpret per a persones sordes, amb l'ajuda de la qual s'han atès 63 usuaris/àries.

Activitat d'atenció presencial del 16/06/2010 al 16/06/2011 Distribució entre atenció generalista i especialitzada

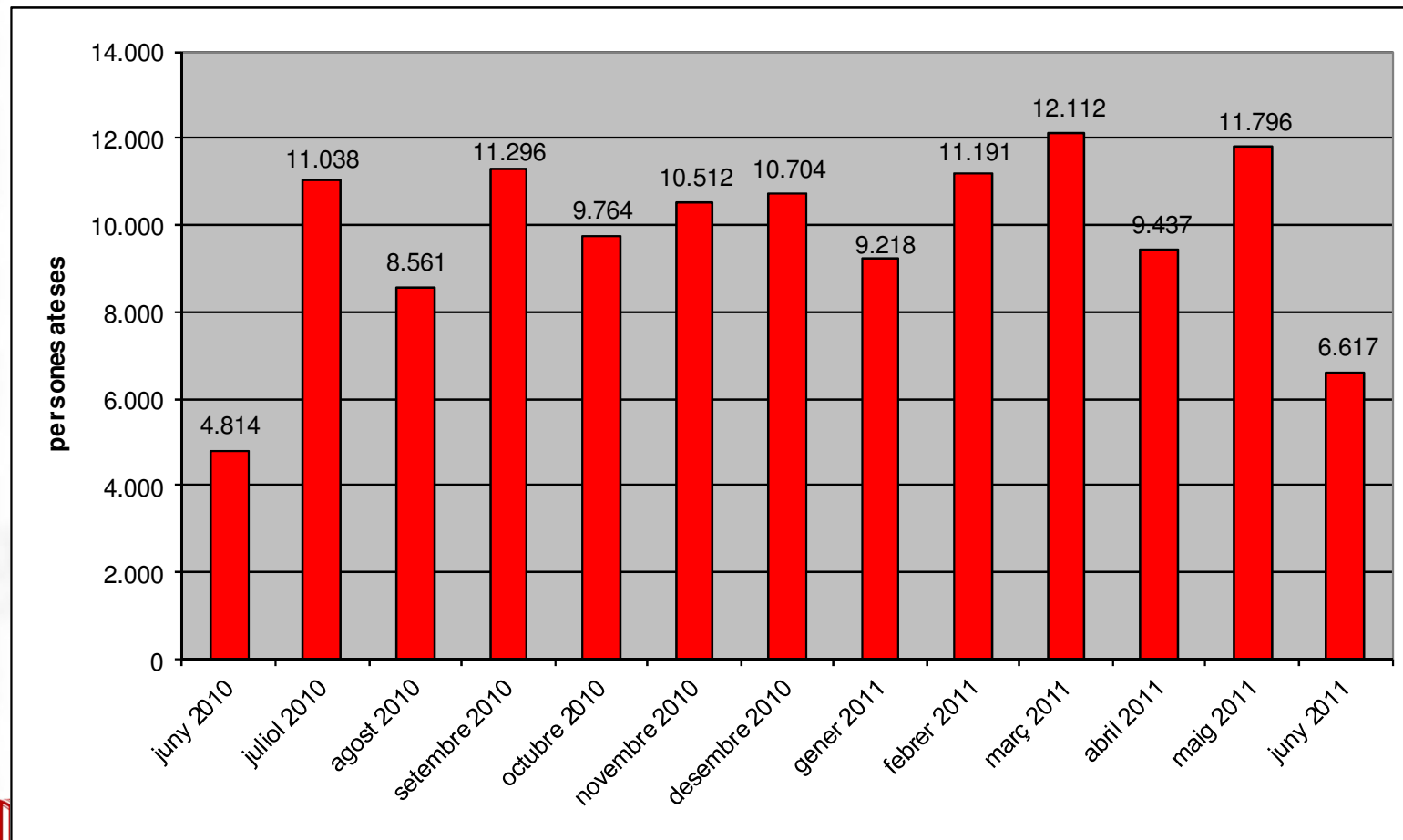


Activitat d'atenció presencial del 16/06/2010 al 16/06/2011

Tràmits més freqüents



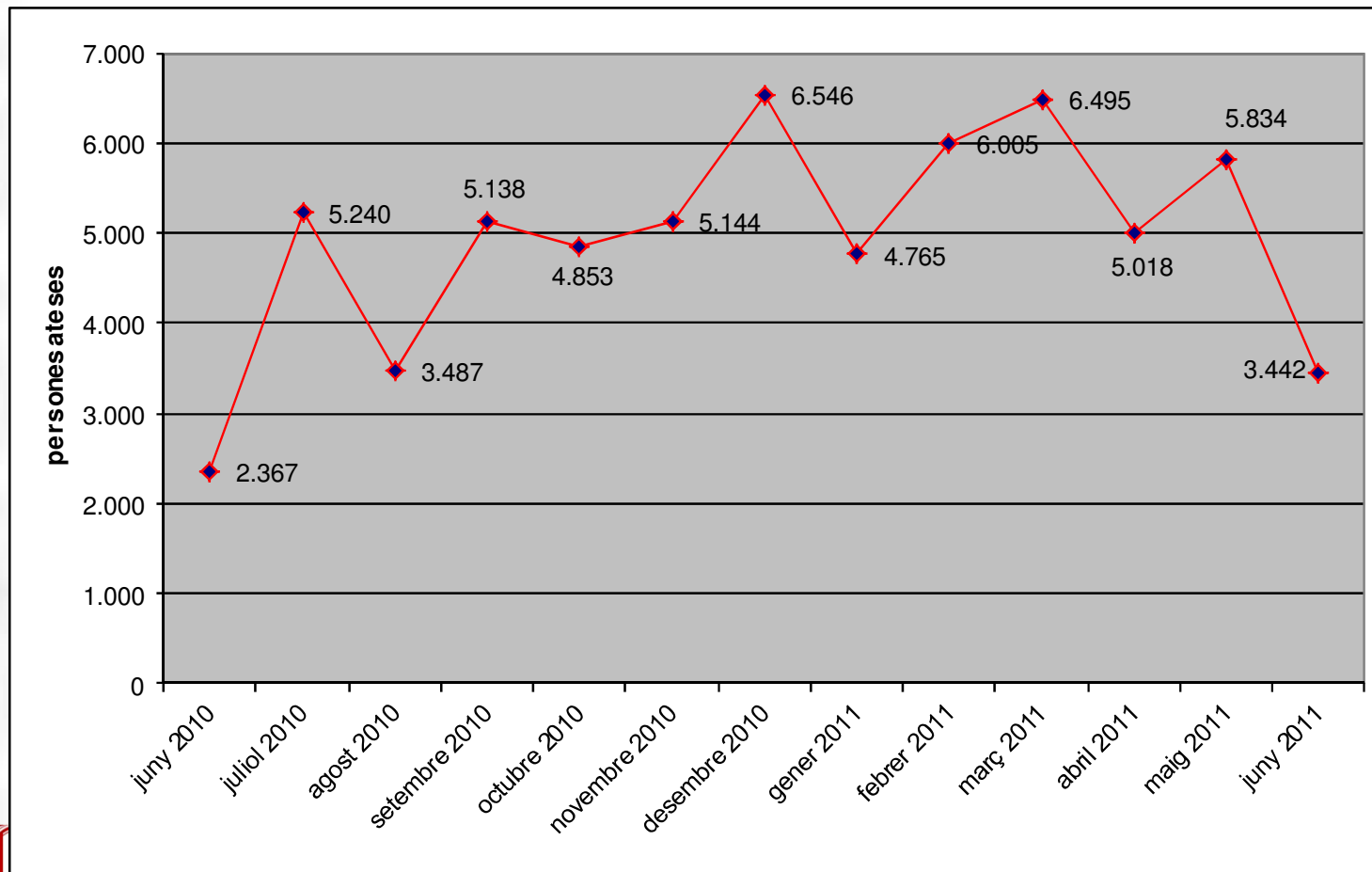
Atenció presencial per mesos



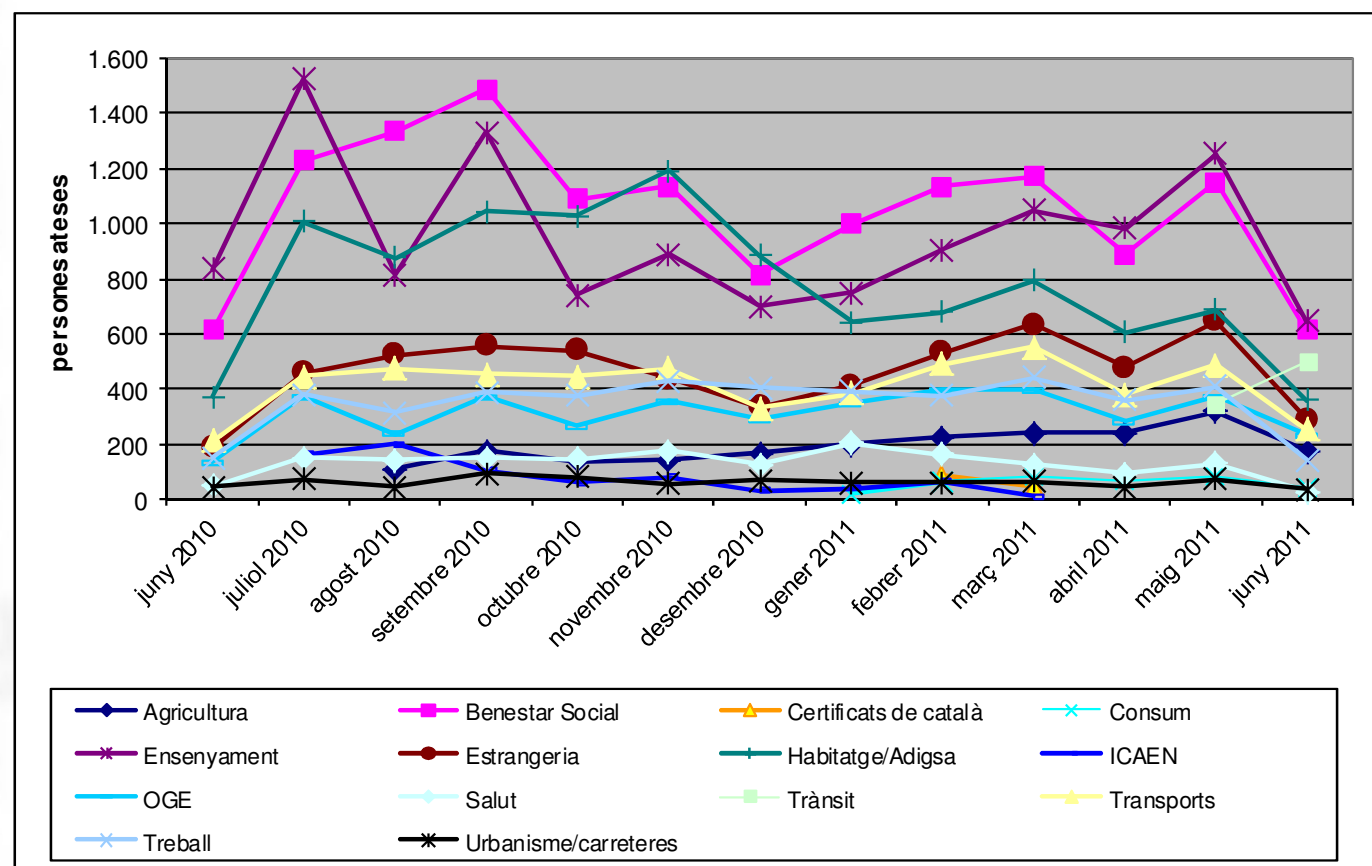
de Catalunya

Girona

Evolució de l'atenció generalista del 16/06/10 al 16/06/11



Evolució de l'atenció especialista del 16/06/10 al 16/06/11



Temps d'espera

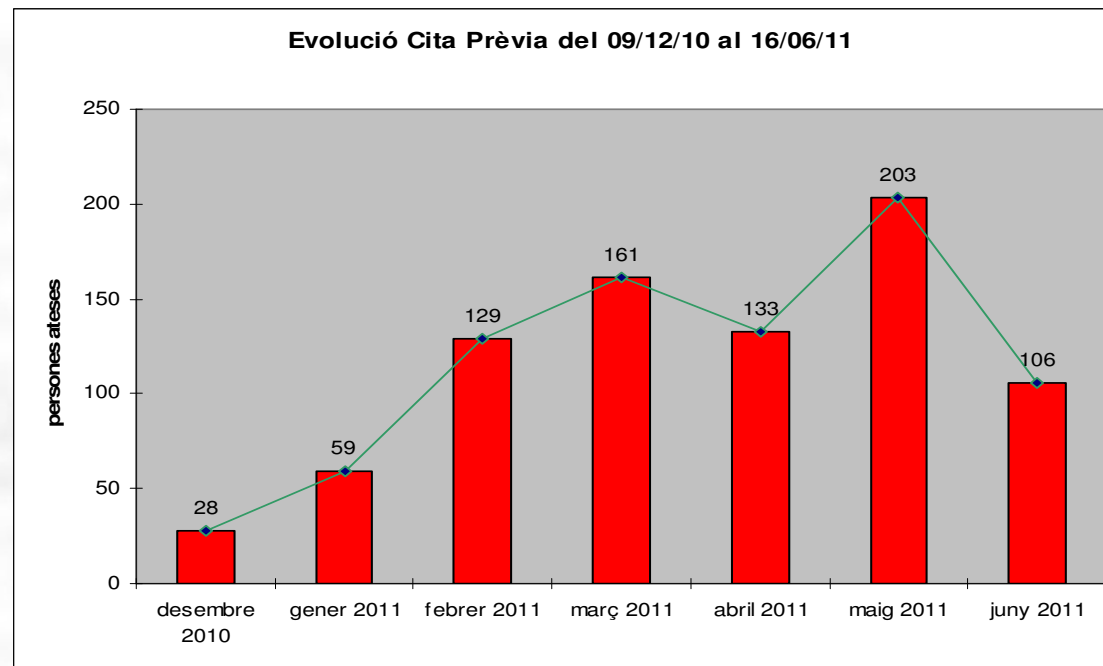
El temps mig d'espera per fer tràmits **d'atenció generalista (N1)** és de 7 minuts.

A la cua habilitada com a **registre ràpid**, aquest temps disminueix fins als 4,5 minuts.

Pel que fa a l'**atenció especialitzada (N2)**, el temps mig d'espera és d'uns 14 minuts.

Cita Prèvia

A partir del 9 de desembre de 2010 es va posar en marxa el servei de Cita Prèvia. A través d'aquest servei es poden realitzar tràmits com: títols de família nombrosa, tacògrafs digitals, certificats idCAT, reclamacions de consum...



Recursos humans de l'OAC a data 16 de juny de 2011


N1

Generalistes



21 + CP

Projecte Informàtic



Subalterns



Suport gerència

N2

B.Social



2 + CP

Ensenya
ment



2

SCT



3

Habitatge/
ADIGSA



2

Salut



1 + CP

Estrangeria



1

OGE



5

Transports



2 + CP

Urbanisme/
Carreteres




1

Agricultura



1

Consum



CP

Justicia



1



**Generalitat
de Catalunya**

Girona

Oficina d'Atenció Ciutadana

www.gencat.cat