

Manual de gestió del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAAC)

9. Protocol d'atenció al client

1. Objecte

Definir la sistemàtica establerta al CAAC per a l'atenció del públic que en requereix una informació o una gestió.

Establir uns indicadors que permeten valorar la qualitat i el grau d'adequació a les expectatives d'aquesta atenció al públic. Definir aquests indicadors.

2. Camp d'actuació

Tot el personal que participa com a mínim en alguna de les fases de qualsevol dels processos d'atenció al públic.

3. Comentaris generals

- Com a servei públic que és, l'atenció al públic del CAAC i per tant de les persones que en formen part contemplarà sempre un tracte correcte i cordial.
- El CAAC no és només un centre de recollida i acollida d'animals perduts / abandonats, sinó també un espai d'educació activa envers la tinença responsable i el foment de l'adopció dels animals acollits. En aquest sentit, el personal del CAAC, en totes les seves actuacions davant de l'usuari, farà d'aquests principis un ús proactiu.
- S'han establert dos tipus d'enquestes que mesuren el grau de satisfacció de clients i usuaris amb els serveis i l'atenció obtinguda al CAAC. Aquests dos *indicadors de qualitat* són el **qüestionari de satisfacció en l'atenció al públic** i l'**enquesta de qualitat de l'atenció al client**.
- El *qüestionari d'atenció al públic* és un formulari que es lliura a cada persona que acudeix personalment al CAAC per a demanar una informació o servei, i que ha de ser omplert en el mateix moment. Els ítems recollits en aquest qüestionari permeten valorar la qualitat percebuda per l'usuari en l'atenció rebuda.

- L'*enquesta de satisfacció del client* és un qüestionari que s'efectua anualment, via telefònica, en una mostra elegida a l'atzar d'entre les persones que han sol·licitat, durant el darrer any, l'adopció d'un animal allotjat al Centre. L'objectiu és la mesura de la satisfacció d'aquestes persones tant en l'atenció rebuda durant el procés com en el seu resultat.
- Els resultats del *qüestionari d'atenció al públic* s'avaluaran periòdicament. L'estudi dels mateixos, així com el resultat de l'enquesta anual, es posarà a disposició del Comitè de Qualitat del CAAC per al seu anàlisi i proposta de les mesures de millora que procedeixin.
- De la mateixa manera, es farà un estudi anual de les *queixes i reclamacions* rebudes al CAAC, que també serà posat a disposició del *Comitè de Qualitat del CAAC* per a la seva avaluació i anàlisi.

4. Realització

Informació general

- L'horari d'informació al públic del CAAC és el següent:
 - De dilluns a divendres:
 - Matins: 11:00 h – 14:00 h
 - Tardes: 15:00 h – 18:00 h
 - Dissabtes, diumenges i festius:
 - Matins: 11:00 h – 14:00 h
 - El CAAC resta tancat al públic els dies 25 de desembre i 1 de gener.
- El telèfon d'atenció al públic només funciona a les hores dedicades a aquest. A altres hores funciona el contestador automàtic.

- Les vies d'atenció al públic són les següents: presencial, telefònica, correu electrònic, fax, correu.
- Davant qualsevol demanda, en primera instància respondrà el personal auxiliar. Si la consulta requereix una resposta més especialitzada, el personal auxiliar derivarà cap al personal cuidador o el servei veterinari la demanda.
- La resposta serà canalitzada envers el sol·licitant pel personal auxiliar, excepte en els casos d'atenció presencial per part del personal cuidador o servei veterinari derivades d'una consulta.
- La via de resposta serà, com a norma habitual, la mateixa per la que l'usuari ha efectuat la consulta o demanda de servei.
- Als usuaris que acudeixin personalment al CAAC, ja sigui a requerir un servei o a realitzar una consulta, se'ls lliurarà un **qüestionari de satisfacció en el servei al públic**, amb el prec que ho vulguin omplir abans d'abandonar el Centre. S'adjunta exemplar del qüestionari annex.
- El personal auxiliar recollirà els qüestionaris omplerts i en processarà les respostes. El responsable del Centre presentarà al Comitè de Qualitat del CAAC un informe periòdic sobre els resultats.

Sol·licitud d'adopció

- El personal del CAAC seguirà, per a l'atenció a la persona que sol·liciti l'adopció d'un animal de companyia, el que s'estableix en el procediment indicat al **Protocol d'Adopció**.
- Anualment el CAAC elaborarà una **enquesta de qualitat de l'atenció al client** a una mostra representativa d'entre les persones que durant l'any anterior han adoptat un animal del CAAC. L'enquesta s'adjunta annexa.

Sol·licitud de rescat d'un animal allotjat al CAAC

- El personal auxiliar rebrà la sol·licitud de rescat i la processarà d'acord amb el que s'estableix al **Protocol de Localització de propietaris d'animals perduts / abandonats**.
- Quan el propietari es presenti al CAAC per al rescat de llur animal, un cop plenament identificada la identitat d'aquest, el personal auxiliar l'informarà de l'obligato-

rietat de la inscripció del mateix en el Registre censal d'animals de companyia de l'Ajuntament, lliurant-li el corresponent imprès per a fer-ho. S'informarà així mateix de les taxes establertes per l'Ordenança Fiscal que el propietari ha d'abonar prèviament al rescat de l'animal.

Localització de propietaris d'animals identificats

- Per a aquest procés, se seguirà el procediment establert al **Protocol de Localització de propietaris**.
- Igual que en el cas anterior, el lliurament de l'animal un cop localitzat el seu propietari es farà prèvia informació de l'obligatorietat d'inscripció al Registre censal i previ abonament de les taxes establertes per l'Ordenança Fiscal.

Demanda d'acollida al CAAC d'un animal per part del seu propietari

- Davant d'una sol·licitud d'informació en aquest sentit, **el personal del CAAC que la rebí ha de transmetre a la persona demandant la següent informació:**
 - La recollida domiciliària es circumscriu als animals retinguts, és a dir, als animals trobats a la via pública (dins el terme municipal de Barcelona) per ciutadans col·laboradors, i custodiats per ells fins a la recollida per part del servei corresponent.
 - En cap cas es procedeix a la recollida domiciliària d'un animal si hi ha sospites de que es tracta del domicili del seu propietari, és a dir, que es tracta d'un abandonament.
 - Davant aquesta sospita, l'Agència de Salut Pública fa una investigació a l'entorn del domicili de recollida per esbrinar si la persona que lliura l'animal és el seu propietari real.
 - L'abandonament d'un animal és una infracció sancionable amb una multa que va des de 401 euros fins a 20.000 euros.

- Davant un requeriment d'aquest tipus, i a més d'advertir el ciutadà dels punts anteriors, el personal que atengui el sol·licitant li pot preguntar si té la cartilla sanitària de l'animal; la seva tinença és un senyal prou indicatiu de la possessió de l'animal, i en aquest cas el personal del CAAC, prèvia consulta al responsable del Centre, ha de desestimar la petició de recollida domiciliària.

Queixes i suggeriments

- El CAAC posa a disposició del públic un **formulari per a exposar queixes o suggeriments**.
- Quan una persona hagi omplert un full, el personal auxiliar en farà la recepció i el derivarà al responsable del CAAC, que li donarà el tractament adequat.
- Si es tracta d'una queixa, i previ informe per part del servei o personal implicat, el responsable del CAAC donarà la resposta procedent a l'usuari.
- El CAAC portarà un registre i arxiu de les queixes i suggeriments que li arribin, i en retrà informe anual al *Comitè de Qualitat del CAAC*.

5.- Annexes

- Qüestionari de satisfacció
- Enquesta de qualitat en l'atenció al públic
 - Guia per a realitzar l'enquesta de qualitat
- Full de queixes i suggeriments