



CENTRE D'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA DE BARCELONA

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'APLICACIÓ

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 amable .
- 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.
- A disposició del públic hi haurà un sistema de recollida de suggeriments, queixes i felicitacions.
- 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 utilitzat , durant el darrer any, els serveis que ofereix el 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'atenció presencial al públic del CAAC és el següent:
 - o De dilluns a divendres:
 - Matins: 11:00 h – 14:00 h
 - Tardes: 15:00 h – 18:00 h
 - o Dissabtes, diumenges i festius:
 - Matins: 11:00 h – 14:00 h
 - o El CAAC resta tancat al públic els dies 25 de desembre i 1 de gener.
- El telèfon d'atenció al públic funciona entre les 8 i les 14 hores tots els dies feiners (dilluns a divendres) . A altres hores funciona el contestador automàtic. Per a avisos sobre recollida d'animals a la via pública, fora dels horaris d'atenció telefònica del CAAC, caldrà trucar al telèfon 092, de la Guàrdia Urbana.
- Les vies d'atenció al públic són les següents: presencial, telefònica, correu electrònic, fax, correu.
- La resposta serà canalitzada envers el sol·licitant preferentment pel personal administratiu o bé, en el seu defecte, pel personal cuidador , excepte en els casos d'atenció presencial per part del personal cuidador o personal 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, tret que l'usuari en demani expressament una altra.

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**.

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'obligatorietat de la inscripció del mateix en el Registre censal d'animals de companyia del municipi on resideix habitualment l'animal. S'informarà així mateix de les taxes establertes per l'Ordenança Fiscal que el propietari ha d'abonar prèviament al rescat de l'animal. Aquesta informació també es



facilitarà a la persona que, pel motiu abans esmentat, es posi en contacte amb el centre mitjançant altres vies.

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.

Suggeriments, queixes i felicitacions

- El CAAC posa a disposició del públic un **formulari per a exposar suggeriments, queixes i felicitacions**.
- Quan una persona hagi omplert un full, el personal del centre en farà la recepció, en lliurarà una còpia a l'interessat i el derivarà al responsable del CAAC, que li donarà el tractament adequat.
- Si es tracta d'una queixa, i previ informe per part de l'equip o personal implicat, el responsable del CAAC elaborarà resposta, que serà tramesa, segons el cas, directament a l'usuari o bé a través de la direcció de l'ASPB.
- El CAAC portarà un registre i arxiu de les queixes i suggeriments que li arribin, i en mantindrà puntualment informada la direcció de l'ASPB.