



Sabadell

Atenció Ciutadana

PROTOCOL DE DERIVACIONS SAC a l'ORGT o RECAPTACIÓ

A) PER DERIVAR LES ATENCIONS DEL SAC A RECAPTACIÓ O A L'ORGT

1) SI EN L'ATENCIÓ DETECTEM QUE **S'HAN EQUIVOCAT** I EL TRÀMIT ÉS DE **L'ORGT O DE RECAPTACIÓ**, ABANS DE DERIVAR:

- Cal avisar **PRÈVIAMENT** a les taules de l'ORGT (T18 i T19) o de Recaptació (T22, T23 o T24). En cas que no agafin el telèfon, trucar a Josep Mateo (Recaptació) o Dolors Luz (ORGT al 674797181). Si no es pot contactar, es deriva el ciutadà a demanar cita a l'organisme corresponent.
- No es pot derivar a ningú més tard de les 13.40 (l'última cita que tenen programada)

2) SI EN L'ATENCIÓ DETECTEM QUE EL QUE VOLEN FER ÉS UNA **NOVA GESTIÓ** DIFERENT DE LA QUE TENIEN CITA:

- S'informa que han de demanar una nova cita al servei corresponent: ORGT o Recaptació

B) PER DERIVAR LES ATENCIONS DE L'ORGT O DE RECAPTACIÓ AL SAC:

- Avisar a recepció del SAC per valorar l'aforament i l'afluència a la sala. En cas que comuniquin, trucar a David, Conxi o Pilar.