


<b>Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona</b>		 <b>AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>
<b>ATENCIÓ ALS USUARIS</b>	<b>PNT-CRA-07</b>	
<b>REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>		
		<b>REV 1. Pàgina 1 de 3</b>

## HISTORIAL DE REVISIONS

<b>Modificacions efectuades</b>	<b>Revisió</b>	<b>Data</b>
Inicial. Basat en les PNTs anteriors del CRAAMT	1	19-4-2023

## ÍNDEX

HISTORIAL DE REVISIONS .....	1
ÍNDEX .....	1
1. OBJECTE.....	1
2. CAMP D'ACTUACIÓ .....	1
3. COMENTARIS GENERALS .....	1
4. REALITZACIÓ.....	1
4.1 Informació general.....	1
4.2 Sol·licitud d'adopció.....	2
4.3 Sol·licitud de rescat d'un animal allotjat al CRAAMT .....	2
4.5 Queixes i suggeriments .....	2
5.- ANNEXES.....	2

### 1. OBJECTE

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

### 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 CRAAMT i per tant de les persones que en formen part contemplarà sempre un tracte correcte i cordial.

El CRAAMT no és només un centre de recollida i acollida d'animals perduts / abandonats, sinó també un espai envers el foment de la tinença responsable.

### 4. REALITZACIÓ

#### 4.1 Informació general

L'horari d'informació al públic del CRAAMT és el següent:

<b>Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona</b>		 <b>AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>
<b>ATENCIÓ ALS USUARIS</b>	<b>PNT-CRA-07</b>	
<b>REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>	<b>REV 1. Pàgina 2 de 3</b>	

De dilluns a divendres feiners, de 9:00 a 14:00 hores.

Les trucades de recollida, consultes, denúncies de pèrdues, etc. es gestionaran des del Laboratori Municipal (de 9 a 14 hores) i la Guàrdia urbana (resta d'horari).

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 la derivarà cap a la direcció del CRAAMT. La via de resposta serà, com a norma habitual, la mateixa per la que l'usuari ha efectuat la consulta o demanda de servei.

#### **4.2 Sol·licitud d'adopció**

El CRAAMT informarà que quan l'animal es consideri legalment abandonat passarà a la Protectora d'Animals, on es podrà iniciar el procés d'adopció del mateix.

#### **4.3 Sol·licitud de rescat d'un animal allotjat al CRAAMT**

Quan el propietari es presenti al CRAAMT per al rescat de llur animal, un cop plenament identificada la identitat d'aquest (mitjançant microxip, cartilla, fotos, etc.), el personal auxiliar l'informarà de l'obligatorietat de la inscripció del mateix al Registre censal d'animals de companyia de l'Ajuntament, lliurant-li el corresponent imprès per a fer-ho, si fos el cas. S'informarà de les taxes establertes per l'Ordenança Fiscal que el propietari ha d'abonar prèviament al rescat de l'animal.

En el cas que l'animal no tingui el microxip s'ha d'abonar la taxa corresponent per posar-lo al CRAAMT.

#### **4.4 Demanda d'acollida al CRAAMT d'un animal per part del seu propietari**

Existeix l'opció de la donació al CRAAMT previ pagament de las taxes corresponents segons FOR-CRA-22.


#### **4.5 Queixes i suggeriments**

El CRAAMT posa a disposició del públic un full **per a exposar queixes o suggeriments**: FOR-CRA-15. El CRAAMT portarà un registre i arxiu de les queixes i suggeriments. Els responsables del CRAAMT donaran la resposta procedent a l'usuari.

### **5.- ANNEXES**

FOR-CRA-15 Fulla de reclamacions o suggeriments.

FOR-CRA-22 Entrada al CRAAMT Renúncia propietària.

<b>Unitat Tècnica de Salut Pública. Ajuntament de Tarragona</b>		 <b>AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>
<b>ATENCIÓ ALS USUARIS</b>	<b>PNT-CRA-07</b>	
<b>REGLAMENT DE GESTIÓ DEL CENTRE DE RECOLLIDA I ACOLLIDA D'ANIMALS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>	<b>REV 1. Pàgina 3 de 3</b>	

<b>Aprovat</b>