

11 de Juliol del 2017

Disposicions normatives – Altres tipus resolucions

CIRCULAR relativa a la planificació i aprovació del calendari anual de campanyes i posada en marxa de nous serveis i sistemes d'informació que impliquin atenció ciutadana

PROCEDIMENT PER A LA PLANIFICACIÓ I APROVACIÓ DEL CALENDARI ANUAL DE CAMPANYES I POSADA EN MARXA DE NOUS SERVEIS I SISTEMES D'INFORMACIÓ QUE IMPLIQUIN ATENCIÓ CIUTADANA

1. Els òrgans gestors de les campanyes anuals recurrents, posaran en coneixement de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana abans del 31 d'Octubre, la següent informació:

- Proposta de calendari de la campanya
- Nombre d'usuaris previstos

Els òrgans gestors també hauran de comunicar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana abans del 31 d'octubre qualsevol canvi substancial de serveis o tràmits en funcionament, especialment pel que fa relació a: la demanda (nombre d'usuaris previstos), els sistemes d'informació, la normativa o els procediments de tramitació.

2. Els òrgans gestors que tinguin previst la posada en marxa d'un nou servei o tràmit adreçat al ciutadà, així com un nou sistema d'informació, ho posaran en coneixement de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana amb una antelació mínima desitjable de 6 mesos a la data prevista de posada en marxa, i en tot cas i si és possible, abans del 31 d'octubre, indicant la següent informació, segons apliqui:

- Descripció del servei
- Catàleg dels processos administratius associats al servei (sol·licituds, modificacions, desistiment o renúncia, al·legacions, liquidacions, pagament de taxes,...)
- Normativa relacionada
- Nivell de seguretat requerit en la identificació i signatura
- Proposta de la data de posada en marxa del nou servei o sistema d'informació
- Nombre d'usuaris previstos

3. En compliment de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, s'ha de garantir que les campanyes, els nous tràmits i serveis estan disponibles per mitjans electrònics i que els requeriments de dades i documents a aportar per l'interessat s'adeqüen al que regula la normativa.

CSV: 1ea9-d769-bf19-3980

11 de Juliol del 2017

4. La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana confeccionarà el calendari anual de campanyes i dates de posada en marxa de nous serveis, i el validarà amb els òrgans gestors.

Així mateix, determinarà els processos d'atenció i els canals d'atenció ciutadana des dels quals es prestaran els serveis, en funció del tipus de tràmit i col·lectiu al que s'adreça. També acordarà amb els òrgans gestors les tasques dels processos de tramitació que durà a terme.

La informació dels processos d'atenció i tramitació, així com els acords en relació al finançament de recursos per a la prestació del nou servei, quedaran recollits en el corresponent document d'Acord de Servei entre la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i l'òrgan gestor.

5. Una vegada elaborada la proposta de calendari, es traslladarà a la Gerent de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència, per a la seva aprovació. S'informarà al Comitè executiu i es publicarà abans de l'1 de gener de cada any.

PROCEDIMENT PER A L'APROVACIÓ DE MODIFICACIONS AL CALENDARI APROVAT: SERVEIS NO INCLOSOS, CANVI DE DATES, ANUL·LACIÓ DE SERVEIS O CAMPANYES, O MODIFICACIÓ SUBSTANCIAL DE SERVEIS O TRÀMITS EN FUNCIONAMENT

1. Els òrgans gestors remetran la sol·licitud de canvi a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

S'entén com a canvi substancial de serveis o tràmits en funcionament, qualsevol que pugui afectar als processos d'atenció ciutadana, com ara modificacions en la demanda (nombre d'usuaris previstos), els sistemes d'informació, normativa relacionada o els procediments de tramitació.

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana avaluarà l'impacte de la modificació, i la validarà si considera que es pot dur a terme sense afectar la qualitat dels serveis prestats.

2. Un cop validada la modificació, es trametrà la proposta de modificació a la Gerent de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència, per a la seva aprovació i posterior posada en coneixement al Comitè executiu.

CSV: 1ea9-d769-bf19-3980