

## *Disposicions organitzatives – Decrets de l'Alcaldia*

### **DECRET D'ALCALDIA S1/D/2018-00825 de 5 d'abril, de creació de la Taula de Coordinació de Serveis d'Atenció i Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, amb la participació de les àrees municipals implicades.**

Decret. La informació i atenció ciutadana són prioritàries per a l'Ajuntament de Barcelona, atès que són essencials per donar una resposta àgil i transparent a les necessitats i demandes de la ciutadania, i perquè els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures d'una manera fàcil i efectiva.

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana és la responsable dels canals telefònics, telemàtics i presencials a través dels quals l'Ajuntament dona resposta a les demandes d'informació sobre la ciutat i l'administració municipal, gestiona tràmits municipals i atén les queixes i els suggeriments sobre els serveis municipals.

Amb la voluntat de donar una atenció transversal i un tracte personalitzat, s'ofereix a la ciutadania una àmplia oferta de canals d'atenció: el telèfon 010, el web [barcelona.cat](http://barcelona.cat), el telèfon del civisme 900 226 226, els serveis al telèfon mòbil, les oficines d'atenció ciutadana i els quioscos (terminals d'autoservei electrònic per a la tramitació municipal i informació sobre Barcelona).

A més de l'atenció i informació general, l'Ajuntament també disposa d'un gran nombre de serveis d'informació i atenció especialitzats. El fet que aquests serveis estiguin adscrits a diferents dependències municipals fa que els processos i la manera d'atendre la ciutadania s'hagin d'homogeneïtzar i connectar, per configurar un model d'atenció ciutadana integral i plenament al servei dels ciutadans i ciutadanes.

En conseqüència, i en ús de les facultats conferides a aquesta Alcaldia per l'article 13 de la Carta Municipal de Barcelona i l'article 22 del Reglament Orgànic Municipal,

Disposo,

Primer. Crear la Taula de Coordinació de Serveis d'Atenció i Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona, amb la participació de les àrees municipals implicades.

Segon. Fixar la composició de la Taula, que estarà integrada pels membres següents:

- Presidència: El/la gerent municipal
- Vicepresidència: El/la gerent de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència
- El/la gerent de Presidència i Economia
- El/la gerent de Drets Socials

- El/la gerent d'Ecologia Urbana
- El/la gerent de Seguretat i Prevenció
- El/la gerent de Política Econòmica i Desenvolupament Local
- El/la gerent d'Habitatge
- El/la gerent de Recursos
- El/la gerent de l'Institut Municipal d'Hisenda
- El/la gerent de l'Institut Municipal d'Informàtica
- Dos gerents de Districte
- Director/a executiu de coordinació territorial
- Director/a de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
- Director/a de Coordinació i Projectes Estratègics
- Director/a de Serveis d'Organització i Planificació
- Secretaria Tècnica: tècnic/a de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

En qualsevol moment la Presidència pot proposar la modificació de la composició de la Taula, vetllant per la presència de les àrees implicades.

Els membres de la Taula de Coordinació seran nomenats per Decret d'Alcaldia.

Tercer. Assignar a la Taula les funcions següents:

1. Coordinar les Àrees municipals per construir una visió integral de l'atenció ciutadana, adaptada a les noves tecnologies i a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú.
2. Impulsar l'elaboració del Mapa d'Atenció Ciutadana, que proporcionarà una visió global de tot el Sistema d'Informació i Atenció Ciutadana municipal.
3. Impulsar la implementació d'eines i processos comuns, i l'establiment de fluxos de derivació i coordinació entre serveis.
4. Definir les línies d'actuació i els objectius a assolir.

Quart. Establir les següents normes de funcionament:

1. La Taula és reunirà, com a mínim, una vegada al trimestre, sense perjudici que es puguin efectuar convocatòries urgents.
2. La coordinació i convocatòria de la Taula recau en la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana. Les convocatòries s'enviaran amb un mínim de quinze dies naturals d'antelació.

3. Les funcions de la Secretaria Tècnica són la redacció de l'ordre del dia, la preparació de la documentació, l'elaboració de l'acta i el seguiment dels acords de les reunions de la Taula.

Barcelona, 5 d'abril de 2018. L'alcaldeessa, Ada Colau Ballano.