

Disposicions generals – Decrets de la Comissió de Govern

DECRET DE LA COMISSIÓ DE GOVERN 231/2022, de 10 de novembre de 2022, d'aprovació de la modificació de l'organigrama de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana.

La Comissió de Govern, en sessió de 10 de novembre de 2022, ha aprovat la següent proposta d'acord:

(231/2022)

Aprovar la modificació de l'organigrama de Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, tal i com es detalla als annexos que consten a l'expedient.

Publicar aquest acord en la Gasetta Municipal als efectes pertinents.

Donar-ne compte a la Comissió de Presidència, Drets de Ciutadania, Participació i Seguretat i Prevenció.

ANNEX 1. Modificació de l'organigrama de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

A continuació, es detallen les modificacions sobre l'organigrama executiu de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana:

Modificar la denominació del Departament de Projectes i Gestió de la Informació (O 07020030) per la de Departament de Tramitació Electrònica i Processos.

Traslladar el Servei de Processos (O 08019602) del Departament d'Operacions i Processos Atenció Especialitzada (O 05352019) al Departament de Tramitació Electrònica i Processos (O 07020030).

MODIFICAR la denominació del Departament d'Operacions i Processos Atenció Especialitzada (O 05352019) per la de Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada.

Traslladar la Servei de Cerca i Gestió de Continguts (O 07020151) del Departament de Projectes i Gestió Informació (O 07020030) al Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada (O 05352019).

Modificar la denominació del Servei de Nous Canals i Atenció Diferida (O 07020156) per la de Servei d'Atenció Diferida.

Modificar la denominació del Servei d'Atenció Telefònica (O 05352038) per la de Servei d'Atenció Telefònica i Atenció en Línia.

Modificar la denominació del Servei L'OAC (O 08045305) per la de Servei de Videotrucades i Atencions Especials.

Assignar la les funcions que consten a l'annex 2 d'aquest expedient a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (O 06222084), el Departament de Tramitació Electrònica i Processos (O 07020030), el Servei de Processos (O 08019602), el Departament de Serveis Presencials (O 08010075), el Servei d'Atenció Presencial (O 07020155), les Oficines d'Atenció Ciutadana dels districtes (O 05352003, O 05352004, O 05352005, O 05352006, O 05352007, O 05352008, O 05352009, O 05352010, O 05352011 i O 05352012), el Servei de videotrucada i atencions especials (O 08045305), l'Oficina de Troballes (O 05362010), el Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada (O 05352019), el Servei d'Atenció Telefònica i Atenció en Línia (O 05352038), el Servei d'Atenció Diferida (O 07020156) , el Servei de Cerca i Gestió de Continguts (O 07020151) i el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat (O 05352020).

ANNEX 2. Descripció de les funcions dels òrgans

Denominació: Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Òrgan superior immediat: Gerència d'Àrea Agenda 2030, Transició Digital i Esports

Nivell Associat: 28

Missió: Dirigir el sistema de canals i mitjans a través dels quals l'Ajuntament dona resposta a les demandes d'informació i orientació a la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals.

Funcions:

- Definir i executar l'estratègia i polítiques del model d'informació i atenció a la ciutadania així com del model d'informació que en dona suport.
- Dirigir i controlar la prestació de serveis pels canals d'informació i d'atenció a la ciutadania.
- Dirigir i controlar la gestió i seguiment dels processos d'avís, queixes i suggeriments.
- Dirigir i supervisar el contingut i la publicació de l'Oficina Virtual de Tràmits (OVT).
- Analitzar les necessitats, demandes i satisfacció de la ciutadania en matèria d'informació i atenció ciutadana.
- A través de l'atenció ciutadana, fer àgil, senzilla i transparent la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, perquè els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures de manera fàcil i efectiva.
- Proposar a la Gerència l'adopció d'acords en les matèries pròpies de les seves competències.
- Representar a la Gerència i a l'Ajuntament, per delegació d'aquesta, en les matèries pròpies de la seva competència.

Denominació: Departament de Tramitació Electrònica i Processos

Òrgan superior immediat: Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Nivell Associat: 26

Missió: Definir i implementar l'estratègia de tramitació electrònica en la Oficina Virtual de Tràmits i altres canals d'atenció a la ciutadania.

Funcions:

- Definir i implantar l'estratègia de tramitació electrònica en els canals d'atenció, en coordinació amb: els departaments de la Direcció d'informació i Atenció Ciutadana, els departaments responsables dels tràmits municipals, l'Institut Municipal d'Informàtica i la Direcció d'administració electrònica.
- Establir i homogeneïtzar els criteris dels processos de tramitació i d'informació, per al conjunt dels canals d'atenció.

- Liderar projectes per a la posada en marxa de nous canals electrònics d'atenció a la ciutadania i millora dels existents.
- Identificar i implantar millores d'usabilitat.
- Impulsar la utilització dels canals electrònics per part de la ciutadania.
- Totes aquelles que li siguin atribuïdes pel seus superiors en l'acompliment de les seves funcions.

Denominació: Servei de Processos

Òrgan superior immediat: Departament de Tramitació Electrònica i Processos

Missió: Implantar i millorar els processos de tramitació en els canals d'atenció ciutadana.

Funcions:

- Implantar i millorar els processos de tramitació en els canals d'atenció, en coordinació amb els departaments de la Direcció d'informació i Atenció Ciutadana, els departaments responsables dels tràmits municipals, l'Institut Municipal d'Informàtica i la Direcció d'administració electrònica.
- Gestió de les bases de dades d'informació de tramitació ciutadana (que es mostra en la Oficina Virtual de Tràmits) i dels procediments que han de seguir els informadors dels canals d'atenció per la gestió dels tràmits municipals.
- Proporcionar informació clara de tramitació a la ciutadania i als informadors/es dels canals d'atenció.
- Gestió de l'equip de persones que formen part del servei.
- Totes aquelles que li siguin atribuïdes pel seus superiors en l'acompliment de les seves funcions.

Denominació: Departament de Serveis Presencials

Òrgan superior immediat: Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Nivell Associat: 26

Missió: Desenvolupament, impuls i coordinació dels diferents serveis d'atenció presencials que li siguin encomanats.

Funcions:

- Dirigir les Oficines d'Atenció Ciutadana dels Districtes, l'oficina central d'atenció ciutadana, l'oficina de troballes i el grup d'atenció ciutadana de l'oficina d'atenció a les empreses.
- Mantenir la coordinació amb altres xarxes d'atenció presencial de l'Ajuntament.
- Supervisar, avaluar i coordinar els recursos externs destinats a donar suport als serveis d'atenció ciutadana en el seu àmbit de gestió.
- Garantir l'adequació de tots els serveis d'atenció presencials a l'estratègia i les polítiques del model d'atenció a la ciutadania definit.
- Implementar els criteris i els procediments d'atenció definits per al conjunt dels canals d'atenció, garantint també l'assoliment dels nivells de qualitat definits.

- Totes aquelles que li siguin atribuïdes pel seus superiors en l'acompliment de les seves funcions.

Denominació: Servei d'Atenció Presencial

Òrgan superior immediat: Departament de Serveis Presencials

Missió: Coordinació i suport a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

Funcions:

- Coordinació de les Oficines d'Atenció Ciutadana i donar suport
- Gestió dels recursos humans assignats a les oficines
- Gestió de la formació del personal
- Generació d'indicadors d'atenció i seguiment de la qualitat
- Seguiment de les queixes
- Participar en el disseny i implantació de nous productes o serveis per a l'atenció integrada.
- Col·laboració amb l'IMI per la millora i evolució dels sistemes d'informació propis així com del seguiment de les incidències informàtiques.
- Gestió de les necessitats de material informàtic a les OAC
- Establir i facilitar canals de comunicació amb els òrgans gestors dels tràmits que es duguin a terme.
- Altres que es puguin incloure en el futur.

Denominació: Oficines d'Atenció Ciutadana

Òrgan superior immediat: Servei d'Atenció Presencial

Missió: Atenció a la ciutadania pel canal presencial

Funcions:

- Cartera de serveis de les OAC:
 - Servei general d'informació a la ciutadania
 - Registre d'entrada i sortida de documents.
 - Tramitació de la targeta rosa.
 - Gestió del padró municipal.
 - Gestió d'impostos i multes: duplicats, notificacions, certificats, ..
 - Expedició de "assabentats" d'obres menors i comunicats
 - Campanyes puntuals (matriculacions, colònies, etc.).
 - Tramitació de les denúncies administratives (Autoritas)
 - Gestió de certificat digital
 - Gestió del Registre Gaudir Més i Targeta de veïns de Park Güell
- Planificar i organitzar el servei.
- Gestionar els recursos materials pel funcionament de l'oficina
- Seguiment de la qualitat del servei de l'oficina, establiment d'objectius i proposta d'accions de millora en cas que sigui necessari.
- Col·laborar en el disseny i implantació de nous productes o serveis.

- Interlocució amb el Districte.

Denominació: Servei de videotrucada i atencions especials

Òrgan superior immediat: Departament de Serveis Presencials

Missió: Adaptar, de manera continuada, l'atenció presencial a nous escenaris i necessitats.

Funcions:

- Planificar i organitzar el Servei de Videotrucada l'OAC et truca,
- Organitzar els punts d'autotramitació a les OAC.
- Coordinar el grup d'Informadors/es Volants que puntualment donen suport a les OAC en cas de necessitat (permisos, formacions,..), i donen cobertura al Servei d'atenció per Videotrucada.
- Gestionar les campanyes que tenen impacte en les OAC.
- Coordinar el servei de l'Oficina de Troballes.

Denominació: Oficina de Troballes

Òrgan superior immediat: Servei de videotrucada i atencions especials

Missió: Gestió, custòdia i devolució, tant a propietaris com a trobadors, dels objectes perduts que arriben diàriament a les seves dependències.

Funcions:

- Atendre la ciutadania que lliura personalment els objectes que han trobat, així com el lliurament d'objectes a propietaris i trobadors.
- Gestionar amb grans portadors (Mossos, GU, etc) els lliuraments de les remeses d'objectes.
- Respondre les peticions d'informació per IRIS.
- Remetre a entitats emissores, punts verds, etc els objectes un cop finalitzats els terminis de custòdia legals.
- Coordinació i seguiment de la qualitat de les tasques desenvolupades per l'empresa adjudicatària del contracte de serveis de suport al servei de troballes.
- Gestionar els recursos materials pel funcionament de l'oficina.

Denominació: Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada

Òrgan superior immediat: Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Nivell Associat: 26

Missió: Desenvolupament, impuls i coordinació dels diferents serveis d'atenció especialitzada que li siguin encomanats.

Funcions:

- Garantir l'adequació de tots els serveis d'atenció especialitzada a l'estratègia i les polítiques del model d'atenció a la ciutadania definit.

- Dirigir les operacions de la plataforma multicanal d'informació i atenció ciutadana.
- Dirigir les operacions del servei d'atenció diferida.
- Supervisar, avaluar i coordinar els recursos externs destinats a donar suport als serveis d'atenció ciutadana en el seu àmbit de gestió.
- Desenvolupar els serveis de suport a la tramitació en línia.
- Totes aquelles que li siguin atribuïdes pel seus superiors en l'acompliment de les seves funcions.

Denominació: Servei d'Atenció Telefònica i Atenció en Línia

Òrgan superior immediat: Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada

Missió: Garantir el bon funcionament dels serveis d'atenció telefònica i atenció en línia a la ciutadania

Funcions:

- Coordinació, gestió i supervisió dels serveis d'informació, tramitació, suport a l'autoservei per la tramitació, i recollida de queixes i suggeriments adreçades telefònicament a l'Ajuntament de Barcelona a través del Telèfon 010.
- Coordinació, gestió i supervisió de la recollida de sol·licituds d'actuació, de comunicació d'incidències i subministrament d'informació per part dels ciutadans i ciutadanes que truquen al telèfon de Medi Ambient 900 70 20 30.
- Coordinació, gestió i supervisió de la prestació del servei de Centraleta de l'Ajuntament de Barcelona, tant per les trucades externes que contacten pel número 93 402 70 00 com per les trucades internes del personal de l'Ajuntament de Barcelona que contacten mitjançant l'extensió comú d'operadora.
- Coordinació, gestió i supervisió de la prestació dels serveis de tramitació, informació i transferències als professionals de serveis socials dels ciutadans que trucant al telèfon d'atenció primària de serveis socials 93 619 73 11.
- Coordinació, gestió i supervisió de la prestació del servei de suport a la tramitació en línia.
- Coordinació, gestió i supervisió de la tramitació, informació i recollida de queixes i suggeriments adreçades a l'Ajuntament de Barcelona mitjançant telèfon, internet i les xarxes socials que la DIAC incorpori a la seva carta de serveis.
- Gestió de l'equip de persones treballadores que formen de l'equip del servei.
- Participació i seguiment en el compliment dels sistema de qualitat dels serveis d'atenció a la ciutadania.
- Qualsevol altra funció relativa a l'atenció telefònica i/o l'atenció en línia a la ciutadania que se li encomani.

Denominació: Servei d'Atenció Diferida

Òrgan superior immediat: Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada

Missió: Garantir el bon funcionament de l'atenció diferida a la ciutadania.

Funcions:

- Coordinació, gestió i supervisió del servei d'atenció i tramitació diferida: Garantir el funcionament ordinari del servei i de la seva activitat, des de la recepció del tràmit i tasca fins a la seva finalització i comunicació amb la ciutadania. Tant de la producció pròpia com dels externalitzats que se li encomanin, responsabilitzant-se'n directament i, quan correspongui, amb col·laboració amb els altres departaments implicats.
- Gestió de l'equip de persones que formen part del grup d'atenció diferida.
- Coordinació, gestió i supervisió dels serveis prestats pels diferents canals tecnològics de relació amb la ciutadania. Coordinació amb l'IMI i altres departaments implicats per tal de garantir el funcionament ordinari d'aquests serveis.
- Control de gestió: Seguiment de la seva activitat dels diferents serveis que son de la seva responsabilitat, seguiment d'indicadors quantitius i qualitius del servei, seguiment dels costos i compliment dels nivells de servei definits.
- Realització i participació de projectes orientats a la millora continua dels serveis i assoliment dels objectius fixats per l'organització, així com la configuració dels diferents productes i/o serveis.
- Seguiment de les incidències tècniques amb els diferents proveïdors de serveis.
- Formació en tràmits d'aquest servei, tant a l'equip propi com als referents de formació de les empreses de serveis externs.
- Participació i seguiment en el compliment dels sistema de qualitat dels serveis d'atenció a la ciutadania.

Denominació: Servei de Cerca i Gestió de Continguts

Òrgan superior immediat: Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada

Missió: Mantenir actualitzades les bases de dades d'equipaments i agenda de la ciutat per donar servei als webs municipals i al conjunt de serveis d'atenció ciutadana.

Funcions:

- Coordinació amb el Departament d'Internet per donar servei als webs municipals per tal que la informació estigui permanent actualitzada i sigui homogènia.
- Coordinació, gestió i supervisió de les tasques i l'equip humà del grup de gestors de la informació.
- Definició dels sistemes i solucions de gestió de la informació.
- Coordinació, gestió i supervisió l'actualització de la base de les bases de dades i altres sistemes d'informació gestionats pel Departament així com les altes baixes i modificacions de continguts.
- Proposar les millores necessàries del sistema de gestió de la informació i continguts en base a les aportacions dels diferents departaments Municipals que son usuaris del mateix així com de les derivades de les necessitats de la Direcció.
- Emetre informes sobre el sistema de gestió de la informació.
- Formació nous usuaris.

Denominació: Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat

Òrgan superior immediat: Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Nivell Associat: 26

Missió: Gestió del sistema d'incidències i reclamacions sobre l'avaluació ciutadana en relació als serveis municipals, i desenvolupar el sistema de qualitat dels serveis d'atenció ciutadana

Funcions:

- Impulsar el sistema de gestió d'incidències i reclamacions i el seu ús per part de l'organització municipal.
- Gestionar i proposar millores del sistema d'informació i de les eines que li donen suport: aplicació informàtica, protocols, models de resposta i impulsar la certificació ISO del procés de gestió d'incidències i reclamacions.
- Gestionar els sistemes de qualitat de la Direcció i la certificació a la norma ISO
- Explotar les diferents fonts d'informació d'avisos, queixes i suggeriments, i dissenyar indicadors de gestió i informes per a facilitar la posterior presa de decisions executives. Identificar i transmetre les situacions d'alerta.
- Elaborar el quadre de comandament de la Direcció, així com els informes demanats sobre els serveis que presta la Direcció.
- Gestionar la formació del personal de la Direcció
- Totes aquelles que li siguin atribuïdes pel seus superiors en l'acompliment de les seves funcions.

ANNEX 3. Organigrama

Amb les modificacions que consten en aquest expedient, l'estructura organitzativa de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana queda com es detalla a continuació. La concreció es porta a terme per a òrgans dels nivells 30 a 26.

