

**MESURA DE GOVERN
NOU PLA
D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ**

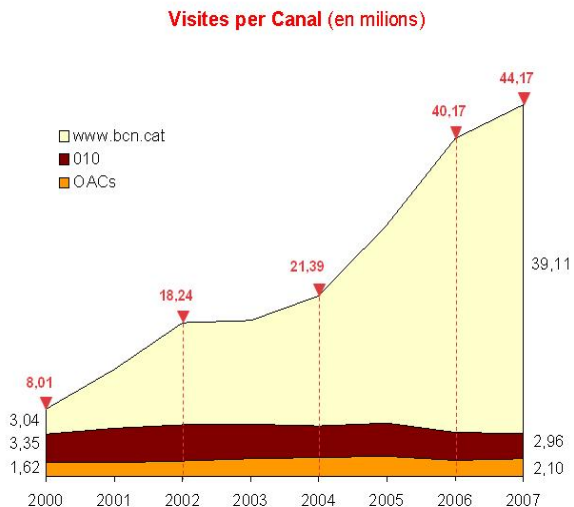
Barcelona, desembre de 2008

MESURA DE GOVERN NOU PLA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Antecedents

Amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats dels ciutadans en matèria d'informació i tramitació, l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un sistema d'atenció al ciutadà per diferents canals: presencials, telefònics i telemàtics.

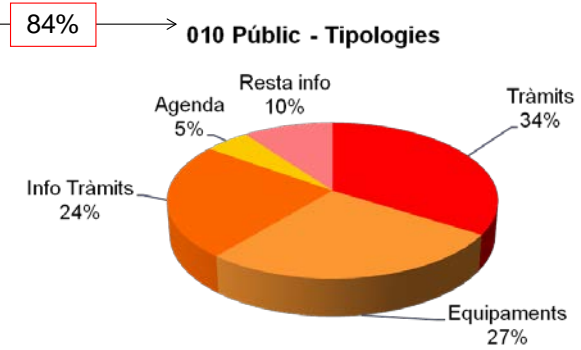
El canal presencial es compon de les Oficines d'Atenció al Ciutadà, que ofereixen una cartera diversa de serveis d'informació i tràmits, i d'altres oficines d'informació i tramitació especialitzada, com l'Oficina d'Atenció al Contribuent, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, l'Oficina de Troballes, l'Oficina de l'Àrea Verda o les Oficines de Serveis Socials i les d'Habitatge.



Aquesta xarxa d'oficines ofereix una àmplia cartera de serveis als ciutadans. En matèria d'informació, aquestes oficines disposen de tota la informació sobre els serveis de l'Ajuntament en els diferents àmbits (població, hisenda, serveis socials, urbanisme, medi ambient, habitatge, etc.) i de la informació de ciutat: agenda d'actes de la ciutat, adreces i telèfons d'equipaments públics i privats de la ciutat, del plànol de la ciutat. En matèria de tramitació, aquestes oficines informen sobre els tràmits municipals que els són propis, i en el cas de les oficines d'Atenció al Ciutadà informen de com i on realitzar els tràmits municipals, els de la Generalitat de Catalunya i els de l'Administració General de l'Estat. A més les Oficines d'Atenció al Ciutadà constitueixen Punt de Registre.

El canal telefònic es compon del telèfon 010 i el telèfon del civisme. A través del 010 els ciutadans poden accedir a tota la informació d'agenda d'actes de la ciutat, les adreces i telèfons d'equipaments públics i privats de la ciutat, del plànol de la ciutat, i sobre com i on realitzar els tràmits municipals, els de la Generalitat de

Catalunya i els de l'Administració General de l'Estat. En matèria de tramitació, el 010 ofereix la possibilitat de realitzar aproximadament una trentena de tràmits, dels que destaquen la totalitat dels tràmits de població i una àmplia cartera dels tràmits d'Hisenda (pagaments i domiciliacions d'impostos i taxes, duplicats de rebuts,...). A través del telèfon del civisme, els ciutadans poden avisar d'incidències a la ciutat i informar-se del seu estat així com enviar queixes i suggeriments a l'Ajuntament sobre el funcionament dels seus serveis o de la ciutat en general i també realitzar el pagament d'impostos i multes així com ordenar les domiciliacions de tributs municipals.



El canal telemàtic es compon del web *bcn.cat* i del servei per telèfons mòbils *barcelona.mobi*. A través del web *bcn.cat* els ciutadans poden accedir a una oferta molt àmplia d'informació i serveis de l'Ajuntament i la ciutat. El web informa sobre notícies de la ciutat, agenda d'actes, directoris d'equipaments públics i privats, el plànol de la ciutat així com de tots els serveis i tràmits que ofereix l'Ajuntament i els seus districtes. El web també és cada vegada més una plataforma de relació entre els ciutadans i la seva ciutat i on es reflecteixen les diferents visions i opinions que els ciutadans tenen sobre Barcelona, sense deixar de ser un canal de relació administrativa entre l'Ajuntament i els ciutadans, ja que una part molt important dels tràmits de l'Ajuntament es poden realitzar total o parcialment a través d'aquest canal.

L'objectiu del Govern Municipal en aquest mandat 2007 – 2011 és millorar els serveis a les persones, incrementant la seva qualitat i accessibilitat, i situar l'Ajuntament com una administració propera i eficaç. Els serveis d'informació i atenció als ciutadans són un dels principals canals de relació de l'Ajuntament amb la seva ciutadania, i per tant, un dels components fonamentals per tal de millorar la qualitat de serveis als ciutadans que presta aquesta administració. És per això, que aquest mandat el Govern Municipal ha elaborat un nou pla d'atenció als ciutadans que es concreta en les següents mesures.

MESURES

- **Primera.- Establir una nova oficina central d'atenció ciutadana**

Concepte:

Una nova oficina situada al centre de Barcelona que amplii el catàleg de serveis de les oficines d'atenció al ciutadà i ofereixi un horari d'atenció estès.

Instrument tècnic:

L' oficina s'integrarà en l' edifici administratiu de l'Ajuntament de Barcelona situat a la plaça Sant Miquel i disposarà d'un accés propi i diferenciat des de la plaça.

Disposarà d'un catàleg de serveis que integri el de les actuals oficines d'atenció al ciutadà així com informació i serveis que actualment es presten en altres oficines de la xarxa municipal: Habitatge, Serveis Socials, Àrea Verda, Educació i Cultura, entre altres.

L'horari d'obertura d'aquesta oficina serà de 8:30h a 20:00h de dilluns a dissabte.

Aquesta oficina, comptarà a més amb nous sistemes electrònics d'informació als ciutadans que facilitin la disponibilitat de la informació, la promoció de serveis de l'Ajuntament i la reducció en l'ús del paper a les oficines.

Calendari:

Els treballs d'execució d'obra i de definició del detall del catàleg de serveis i del model de funcionament es duran a terme amb l'objectiu que l' oficina estigui oberta al públic durant el darrer trimestre de 2009

- **Segona.- Impulsar la millora de les oficines d'Atenció al Ciutadà de Districte**

Concepte:

Consolidació d'aquestes oficines com el nivell d'atenció presencial de proximitat al ciutadà, millorant l'adequació dels espais, el model de funcionament i abordant una reordenació horària que permeti incrementar l'accessibilitat, la comoditat i una millor adaptació a la demanda ciutadana.

Instrument tècnic:

Es renovaran integralment les oficines dels Districtes d'Horta, Gràcia, Sant Martí i Les Corts

S'abordaran plans de millora individualitzada per cada oficina per millorar la eficiència i la qualitat de l'atenció.

S'introduirà el sistema d'atenció amb cita prèvia gradualment en la cartera de tràmits disponibles

Calendari:

Els treballs de remodelació integral de les oficines de Gràcia i Horta estaran finalitzats amb l'objectiu de tenir-les obertes al públic abans de l'estiu de 2009. Els treballs de remodelació de les oficines de Sant Martí i Les Corts es duran a terme amb l'objectiu de tenir-les obertes al públic durant el present mandat

Es començarà a implantar el sistema de cita prèvia durant el segon trimestre del 2009.

➤ Tercera.- **Incrementar l' oferta de serveis i disponibilitat del 010**

Concepte:

Renovar l'aposta de l'Ajuntament per oferir un servei d'informació ciutadana de qualitat com és el servei del 010, incrementant la seva oferta de serveis i ampliant els horaris d'atenció amb l'objectiu de que continuï sent el telèfon de referència per a la informació de l'Ajuntament i la Ciutat.

Instrument tècnic:

Incrementar l'horari del 010, que passarà a ser de dilluns a diumenge de 8:00h a 24:00h. D'aquesta manera s'ampliarà la seva disponibilitat en dues hores diàries a més d'obrir els diumenges. Addicionalment s'ampliarà

l'horari del servei en ocasió de grans events a la ciutat com les festes de La Mercè.

Incrementar l' oferta d'informació i serveis del 010, millorant la informació sobre els serveis de dependència, habitatge, mobilitat i medi ambient. Augmentarà el catàleg de tràmits que es poden realitzar a través del telèfon així com la informació associada als mateixos.

El 010 donarà cita prèvia per les oficines d'atenció al ciutadà, les oficines d'habitatge i les oficines de serveis socials.

Calendari:

El 010 va ampliar l'horari l'1 de novembre de 2008

L'ampliació de serveis del 010 serà progressiva durant el Mandat. Es començarà per la millora de la informació i serveis d'habitatge a partir de gener de 2009 i es continuarà durant el 2009 amb la informació de serveis de dependència.

El 010 començarà a donar cita prèvia als taulells de SSTT dels districtes i les oficines d'habitatge a partir de novembre de 2008 i s'ampliarà a les oficines d'atenció al ciutadà i de serveis socials progressivament durant l'any 2009.

- **Quarta.- Crear un nou canal d'informació i serveis al ciutadà basat en terminals d'autoservei**

Concepte:

Posar al servei dels ciutadans nous dispositius similars als caixers bancaris per accedir a la informació de l'Ajuntament i la ciutat, i realitzar tràmits municipals. També s'inclouran serveis d'informació i tràmits referits als serveis culturals de l'Ajuntament.

Instrument tècnic:

Els quioscs electrònics d'informació i tràmits comptaran amb un disseny i ergonomia amb similituds als caixers bancaris de forma que el seu ús sigui

senzill pels ciutadans. També seran accessibles per persones amb mobilitat reduïda.

Aquests dispositius s'ubicaran en equipaments municipals dels diferents barris de la ciutat i altres ubicacions que tinguin gran afluència de públic.

L'horari de servei serà el més ampliat possible segons les condicions de l'espai on estigui situat.

El catàleg d'informació i tràmits serà el de més demanda a la resta de canals d'atenció, entre d'altres: el plànol de la ciutat i el transport públic, agenda d' events en ubicacions properes al quiosc, informació cultural i venda d'entrades, documents de padró i hisenda, cita prèvia a les oficines així com registre de documents.

Calendari:

Els nous quioscs es començaran a desplegar en tres fases:

- Fase 1 (2009): Oficines d'Atenció al Ciutadà de Districte i Biblioteques
- Fase 2 (2009): Espais de TMB, Oficina Central d'Atenció al Ciutadà i altres equipaments
- Fase 3 (2010): Altres punts fins completar presència en els 73 barris de la ciutat

- Cinquena.- **Millora de la informació administrativa i els tràmits de la web bcn.cat.**

Concepte:

En el marc de l'impuls i desenvolupament de l' Administració Electrònica a l'Ajuntament de Barcelona, es continuarà avançant per què la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona posi la totalitat de la informació pública i els tràmits i serveis municipals a disposició dels ciutadans en compliment del què disposen l' Ordenança Reguladora de la Administració Electrònica de l'Ajuntament i la Llei 11/2007 d' accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.

Instrument:

Es completarà el catàleg de tràmits disponibles a *bcn.cat* i s'incorporaran més funcionalitats i ajudes de forma que els ciutadans puguin realitzar els tràmits a través del web municipal evitant desplaçaments a les oficines.

Es millorarà el funcionament de les carpetes del ciutadà i de les empreses i entitats incorporant més informació (nous tràmits, estats dels mateixos, històric de tràmits, tràmits relacionats i informació sobre les queixes i suggeriments presentades) i s'hi integrarà missatgeria sms i correu electrònic

Es milloraran les ajudes i els sistemes de cerca d'informació, així com la usabilitat i accessibilitat del web.

Calendari:

Durant l'últim trimestre de 2008 s'ha millorat la informació de les carpetes i s'hi integrarà la missatgeria sms.

Durant el primer trimestre de 2009 es milloraran les ajudes i els sistemes de cerca d'informació.

El catàleg de tràmits s'anirà completant de forma progressiva durant els anys 2009 i 2010.