



Ajuntament
de Barcelona

Mesura de Govern sobre la simplificació del servei de tramitació de la targeta d'aparcament

març 2014



El marc legal

1. Recomanació del Consell de la Unió Europea de 4 de juny de 1998 “*sobre la creació de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad*”.
2. Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d’aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.
3. Resolució d’Alcaldia de 21 de maig de 2002 per la qual s’aprova la Instrucció que regula les condicions d’atorgament de les targetes d’aparcament per a persones amb disminució en desenvolupament de l’article 7 del Decret 97/2002.



Els objectius de la mesura

- Reduir el temps de la tramitació de la targeta d'aparcament per a persones amb diversitat funcional de 5 mesos a 2 mesos en una primera fase.
- Establir un període de transició amb les mesures necessàries per efectuar aquesta simplificació a 2 mesos.
- Simplificar al màxim el procés per fer-ho més àgil, accessible i gairebé immediat (dies).
- Reduir les queixes per l'atorgament de la targeta d'aparcament.
- Adjudicar els recursos necessaris per dur a terme la simplificació del procés.
- Garantir la seguretat i bandejar la falsificació de la targeta.



La descripció del servei

1. Les OAC's, per tràmit presencial i assentament i programa Ariadn@ per tràmit telemàtic que requereix l'aportació de fotografies.
2. IMD, fa la revisió de la documentació, introdueix dades i classifica les sol·licituds en: favorables, desfavorables i pendents per a les modalitats de conductors i no conductors. Si falta documentació es demana aquesta documentació. S'envien les sol·licituds classificades a la Direcció de Mobilitat qui acabarà emetent o denegant les targetes.
3. La Direcció de Serveis de Mobilitat, ordena i revisa les sol·licituds de targeta d'aparcament individual, segons la modalitat de la sol·licituds de targeta per a no conductors i conductors. Posteriorment les sol·licituds acceptades es porten a la secretària delegada per a la seva signatura del decret de concessió. Es procedeix a notificar als sol·licitants que poden personar-se a la Direcció de Mobilitat per recollir la targeta.



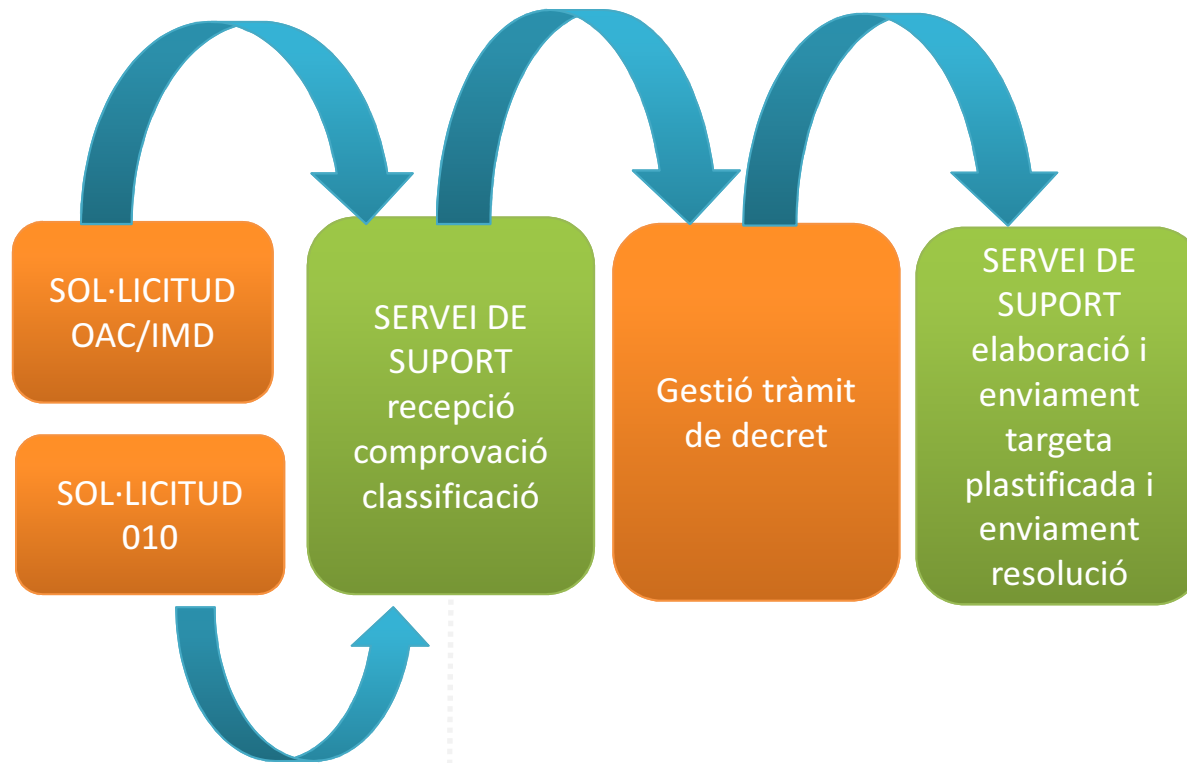
El procés en la situació anterior



5 mesos



El procés en la situació transitòria



2 mesos



El procés en la situació transitòria

- Incorporació d'un servei de suport, des de mitjans de juliol de 2013, s'ha reduït el temps de lliurement a menys de dos mesos.
- Millora del tràmit de decret i lliurament de la targeta a domicili
- Compra del nou model de targeta que incorpora elements de seguretat i evita les falsificacions.
- Inici dels treballs de millora del programa informàtic.



El procés en la situació actual

Les **queixes escrites** a IRIS exclusivament referides al temps establert per a la tramitació de la targeta d'aparcament (5 mesos), han estat les següents: **12 instàncies** el primer trimestre de l'any 2013, **13 instàncies** el segon trimestre de l'any 2013 i **4 instàncies** de queixa en els darrers 6 mesos de l'any 2013 (juliol a octubre).

Per altre costat, cal remarcar que les **trucades telefòniques** al SAP, per **queixar-se del temps** de tramitació de la targeta d'aparcament, actualment **són gairebé inexistent**s, quan fins el mes de maig de 2013, es rebien una mitjana de 15 trucades diàries referents al tràmit de la targeta d'aparcament individual.

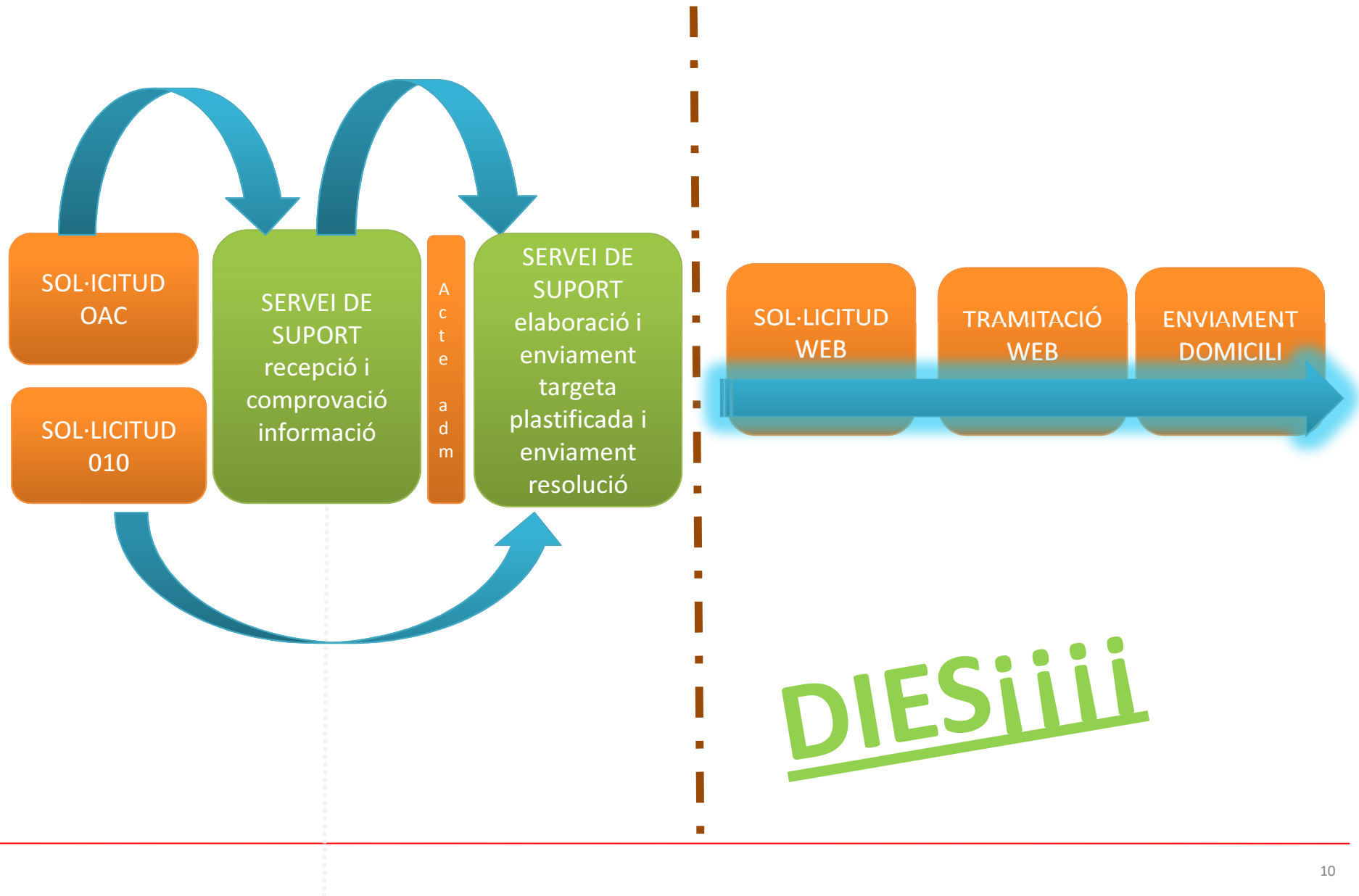


Les mesures previstes per a millorar

- **Mesura 1** Manteniment del servei de suport extern en la tramitació de la targeta. **(en funcionament)**
- **Mesura 2** Avaluació del tràmit de resolució i decret i anàlisi jurídica de les possibilitats de simplificar aquest punt. **(finalitzat)**
- **Mesura 3** Millora de l'actual programa d'emissió de targetes d'aparcament per facilitar l'elaboració i impressió de les targetes. **(en funcionament)**
- **Mesura 4** Emissió de noves targetes d'aparcament millorant-ne la seguretat, i facilitant-ne el tràmit d'enviament. **(en funcionament)**
- **Mesura 5** Disseny del nou programa de gestió de targetes que permeti el treball en col·laboració i connexió entre els diferents agents municipals implicats en el tràmit de targeta. **(en procés)**
- **Mesura 6** Supressió de l'aportació de documentació en paper per part de les persones sol·licitants a partir de l'accés a les dades entre administracions públiques mitjançant la interoperabilitat. **(en procés)**
- **Mesura 7** Impuls del paper actiu de les OAC's i el amb assessorament de l'IMD amb l'objectiu de fer el tràmit de la targeta d'aparcament, més operatiu, diligent, segur i per tal de donar un servei eficient al ciutadà. **(no iniciat)**
- **Mesura 8** Impuls i millora de les gestions realitzades per canal telefònic en les sol·licituds realitzades pel 010, facilitant tota l'aportació de dades telefònicament o per via telemàtica. **(en procés)**
- **Mesura 9** Impuls i millora de les gestions realitzades des del web municipal, facilitant tota l'aportació de dades per via telemàtica. **(en procés)**
- **Mesura 10** Impuls de l'ús de l'*smartphone* en la tramitació de la targeta i en la identificació i autenticació dels drets d'aparcament concedit. **(no iniciat)**



El procés: la situació futura definitiva





**Ajuntament
de Barcelona**

BCC

**Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat**