

**MESURA DE GOVERN: SISTEMA
D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA
2016-2018**

Barcelona, juny de 2016

TT AR 2.3

INTRODUCCIÓ

La informació i atenció ciutadana esdevenen una peça essencial de l'acció de govern, en primer lloc perquè una adequada informació és condició necessària per poder exercir els drets ciutadans i en segon lloc perquè la tramitació administrativa, feixuga i complexa en ocasions, no hauria de suposar cap obstacle per a un exercici efectiu dels drets.

L'experiència acumulada en aquests anys i la modificació dels marcs normatius ens demanen un Pla d'Informació i Atenció Ciutadana que contempli un sistema complex, complet i coordinat amb totes les àrees en el que s'obrin i facilitin els canals adients per accedir als serveis municipals i poder realitzar els drets de la manera més eficaç i eficient possible.

En l'estat actual de les tecnologies d'informació i comunicació i la regulació de l'administració electrònica, l'element essencial d'aquest sistema és resoldre les necessitats d'informació i orientació ciutadana, així com la realització dels tràmits administratius de la manera més senzilla i **evitar els desplaçaments de les persones interessades a les oficines.**

L'espai físic "oficina" ha d'esdevenir l'espai d'atenció singular, especialitzat i residual on s'ha d'anar quan els altres canals no es poden utilitzar o no poden donar resposta.

L'experiència d'aquests últims anys, ens mostra que una bona part dels tràmits administratius que es realitzen a les OAC provenen de peticions d'administracions públiques que fan servir la ciutadania com a transportadors de documents, desconeixent l'actual article 35 f) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que senyala com a dret ciutadà: "*no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante*".

En el mateix sentit la Llei 11/2007, de 22 de juny, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos senyala al seu article 6 com a drets ciutadans: "***no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.***"

Finalment, l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que entrarà en vigor el 2 d'octubre de 2016: "***Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o***

recabados dichos documentos. Se presumirá que la consulta u obtención es autorizada por los interesados salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

En ausencia de oposición del interesado, las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

L'actual servei d'informació i atenció ciutadana es realitza amb la política de qualitat de la Norma UNE EN ISO 9001:2008 i l'enquesta de satisfacció ciutadana és d'una mitjana de 8 sobre 10. Mantenir i millorar aquest nivell de qualitat és un dels reptes d'aquest sistema, el principal actiu del qual és la professionalitat i dedicació del seu personal que desplega el seu compromís amb el servei públic en situacions, sovint complexes i delicades, amb un instrumental que no sempre respon adequadament a les seves necessitats.

Un sistema complex per satisfer la demanda ciutadana

El sistema d'informació i atenció ciutadana és un sistema complex format per una pluralitat de canals i mitjans: presencial en les Oficines d'Atenció Ciutadana i no presencial com el telèfon, Internet o d'autoservei com els quioscs instal·lats a diferents espais de la ciutat.

L'abast del sistema

Actualment aquest sistema fa les tasques següents:

- Informació administrativa de l'Ajuntament, la Generalitat i el Govern d'Espanya (aproximadament 800 tràmits)
- Agenda d'activitats: culturals, esportives, fires...(Més de 600 actes dia)
- Directori administracions públiques, allotjament, cultura, educació, esports, sanitat/salut, restaurants, mercats, supermercats... (Més de 20.000 punts)
- Transports, pàrquings, Bicing, parades de taxi, talls de trànsit...
- Treballs a la via pública
- Queixes i reclamacions (i agraïments) (Més de 1.000 possibles temes!)
- Comunicacions informatives personalitzades: Afectacions a la via pública, canvi de tarifes àrea verda, nova xarxa d'autobusos, preinscripció i matrícula, vacances d'estiu, Benvingut nadó...

Això ha suposat les següents accions l'any 2015:

- 2.928.221 informacions d'equipaments i agenda de la ciutat
- 2.895.227 tramitacions
- 2.495.177 usuaris únics al portal de tràmits
- 1.261.199 trucades ateses
- 1.081.377 persones ateses a les OACs

- 217.690 suggeriments, queixes i incidències
- 72.000 comunicacions personalitzades
- 35.083 atencions Oficina Troballes
- 5.208 atencions Oficina Atenció a les Empreses

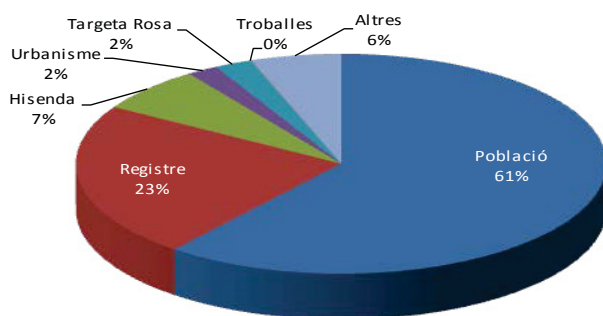
Els canals del sistema

El canal presencial el formen les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) que ofereixen una cartera diversa de serveis d'informació i tramitació i d'altres oficines especialitzades, com l'Oficina d'Atenció al Contribuent, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, l'Oficina de Troballes, l'Oficina d'Atenció a les Empreses, l'Oficina d'Atenció al públic de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, els Centres de Serveis Socials, les Oficines d'Habitatge, els Taulells d'Atenció a la Ciutadania del Serveis Tècnics de Districte, l'Oficina d'Informació i Tràmits de la Guardia Urbana entre altres.

Les Oficines d'Atenció Ciutadana són transversals i generalistes. Aquesta xarxa d'oficines, formada per 10 oficines de districte, dos subseus i una oficina central, ofereix una ampla cartera de serveis (243) en els àmbits de la seva competència. Més del 60% dels tràmits presencials estan relacionats amb l'empadronament.

A més, les Oficines d'Atenció a la Ciutadania són Punt de Registre Municipal.

Activitat oficines d'atenció ciutadana OAC

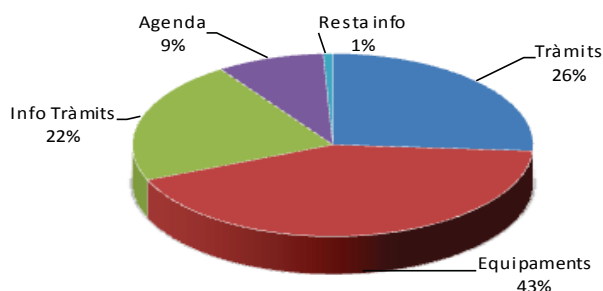


També ofereixen informació sobre la ciutat tal com agenda d'actes, adreces i telèfons d'equipaments, plànol de la ciutat, etc. així com sobre la tramitació municipal en diferents àmbits i com i on es realitzen els tràmits municipals, els de la Generalitat de Catalunya i els de l'Administració General de l'Estat.

El canal telefònic esta compostat principalment pel 010 i el telèfon del civisme (900 226 226), juntament amb algun servei telefònic addicional per a temes molt especialitzats com serveis socials o la targeta rosa. El telèfon 010 es l'eina per obtenir informació amb els mateixos continguts i finalitats de les Oficines d'Atenció Ciutadana. En referència a la tramitació, el 010 ha atès, durant l'any 2015 1.261.199 trucades sobre temes de Padró, Hisenda, Àrea verda, Habitatge, Cita prèvia, etc.

El telèfon del Civisme és el canal per comunicar les incidències en el funcionament de la ciutat o en els serveis públics municipals i presentar queixes o suggeriments sobre aquests, així com rebre informació de l'estat de la seva tramitació. D'altra banda, també es poden pagar impostos, multes i efectuar les domiciliacions dels diferents tributs municipals.

Activitat canal telefònic



El canal telemàtic posa a disposició de la ciutadania el portal web, els quioscs d'autoservei i els dispositius mòbils. En el cas del web ofereix una àmplia informació sobre actes, agenda i temes de ciutat, així com un portal de tramitació que permet fer un total de 194 tràmits de manera telemàtica, dels quals la meitat (96 tràmits) es realitzen de manera autenticada mitjançant certificat digital o Mobile ID.

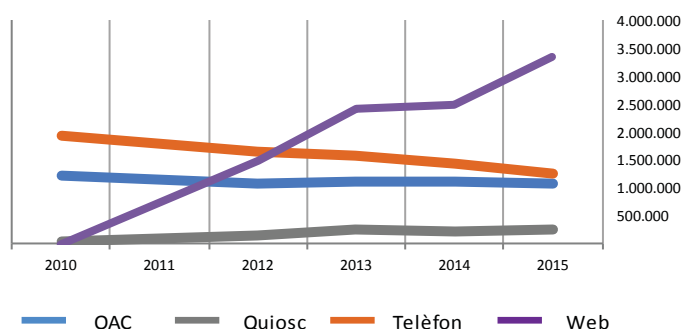
Els quioscs d'autoservei també disposen d'informació sobre la ciutat i actes d'agenda, així com la possibilitat de fer alguns tràmits d'Hisenda, Padró, Cita Prèvia, etc. Actualment hi ha 50 quioscos distribuïts per tota la ciutat i es poden trobar a les OAC, d'altres oficines municipals d'atenció al públic, biblioteques, centres cívics o centres comercials.

La informació i tramitació mitjançant telèfons mòbils està creixent en aquests últims temps i volen apropar l'Administració a la ciutadania. L'Ajuntament ha impulsat la creació d'una identitat mòbil (App Mobile Id) amb diferents nivells d'identificació: registrat, acreditat i certificat. En funció del nivell es pot accedir a diferents tràmits, tots ells finalistes, i també permet l'accés directe a la Carpeta Ciutadana i a tota la tramitació associada a ella: demanar cita prèvia per fer tràmits presencials, obtenció de volants de convivència i residència, consulta dades del cens electoral, consulta dades tributàries, pagament de tributs i multes, obtenció de duplicats de cartes de pagament, obtenció de certificats de pagament, etc.

L'evolució de l'atenció ciutadana des de l'any 2010 segons els canals emprats es pot veure en la taula següent:

Atencions per canal

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
OAC	1.233.996	1.179.753	1.064.946	1.107.481	1.110.516	1.081.377
Quiosc	57.162	98.472	149.859	264.261	229.071	249.385
Telèfon	1.922.213	1.866.320	1.659.748	1.567.368	1.428.686	1.261.199
Portal Tràmits	ND	905.005	1.486.305	2.431.102	2.482.363	3.351.163



2015	TEMA	TRÀMIT	TOP 10 +
OAC	Població	VOLANT RESIDÈNCIA	506.239
	Registre	REGISTRE: ALTA DE REGISTRE	337.989
	Població	VOLANT CONVIVÈNCIA	120.357
	Població	INMIGRACIÓ (ALTA)	74.823
	Població	CANVI DOMICILI (TRASLLAT)	64.979
	Població	SOL·LICITUD CERTIFICAT	48.529
	Hisenda	DUPLICATS VOLUNTARIA	28.414
	Altres	CITA AGENDA OFICINES (OAC i altres): ALTA	26.966
	Targeta Rosa	TARJA ROSA: ENTREGA TARJETA ROSA	24.505
Hisenda	NOTIFICACIÓ I DUPLICATS D'EXECUTIVA	21.571	

Tràmits més utilitzat l'any 2015 segons el canal emprat

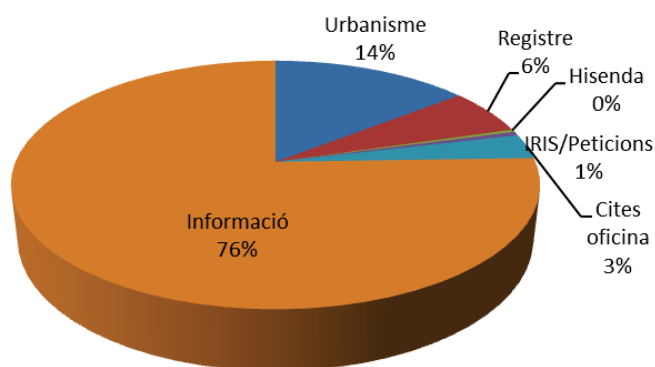
2015	TEMA	TRÀMIT	TOP 10 +
TELÈFON	IRIS/Peticions	IRIS: PETICIONS/QUEIXES/SUGGERIMENTS/AGRAÏMENTS	102.680
	Hisenda	COBRAMENT TARJETA	92.572
	Hisenda	DOMICILIACIONS	38.708
	Altres	CITA AGENDA OFICINES (OAC i altres): ALTA	27.418
	Hisenda	NOTIFICACIÓ I DUPLICATS D'EXECUTIVA	24.779
	Altres	CITA AGENDA SERVEIS SOCIALS: ALTA	23.873
	Hisenda	DUPLICATS VOLUNTARIA	22.466
	Troballes	TROBALLE: RECERCA OBJECTE A TROBALLE	19.728
	Població	VOLANT RESIDÈNCIA	12.960
	Altres	AREA VERDA: CONSULTA RESIDENTS	11.168

2015	TEMA	TRÀMIT	TOP 10 +
WEB	Hisenda	PASSAREL·LA PAGAMENT GENERIC	85.340
	Altres	CITA AGENDA OFICINES (OAC i altres): ALTA	62.976
	IRIS/Peticions	IRIS: PETICIONS/QUEIXES/SUGGERIMENTS/AGRAÏMENTS	58.018
	Població	VOLANT CONVIVÈNCIA	53.696
	Informació	RECOLLIDA DE MOBLES	44.305
	Hisenda	ALTA AUTOLIQUIDACIÓ IVTM	43.199
	Urbanisme	LIC OBRES: CONSULTA PERMISOS PER FER OBRES (EXP-e)	42.980
	Hisenda	PLUSVALUES ESTIMACIONS	36.849
	Hisenda	PLUS VÀLUA HERÈNCIES	30.176
	Hisenda	INFORMACIÓ AUTOLIQUIDACIÓ IVTM	28.220

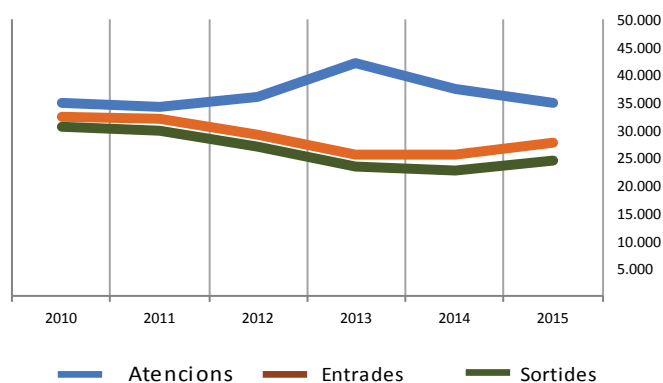
Les xarxes socials ja s'han incorporat com un canal més en l'atenció ciutadana, en especial per atendre consultes. A través del compte de twitter *@barcelona_010* s'atenen consultes del ciutadans i s'emeten piulades amb informació de serveis municipals, agenda d'activitats i equipaments municipals. L'any 2015 es van emetre més de 10.000 piulades i el compte tenia uns 13.000 seguidors.

L'Oficina d'atenció a les empreses ha fet durant l'any 2015, 10.776 tramitacions i ha atès 16.565 demandes d'informació.

Distribució temàtica de les atencions de l'Oficina d'atenció a les empreses:



L'Oficina de troballes ha fet durant l'any 2015 35.083 atencions, ha recollit 27.788 objectes i ha lliurat 24.609.



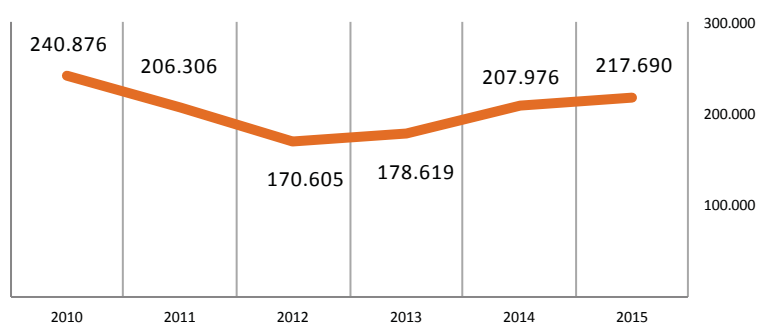
Altres eines del sistema

El sistema de gestió d'incidències i reclamacions de l'Ajuntament (IRIS) recull les peticions de la ciutadania sobre el funcionament de la ciutat i la prestació dels serveis públics municipals, així, com les consultes efectuades mitjançant el canal web. Es un sistema implantat en tota la organització municipal i que està certificat a la norma ISO.

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania diversos canals per poder presentar aquestes peticions, tal com els canals presencials, el canal telefònic, el canal web, app bústia ciutadana, fulls de queixes i suggeriments, així com les instàncies registrades sobre els temes recollits al sistema. Ofereix també més de 1.000 temàtiques diferents per presentar les seves peticions i dona resposta a aquestes demandes.

Al quadre següent es pot veure l'evolució de la utilització d'aquest canal:

IRIS



Peticions, incidències, queixes, suggeriments, consultes web i agraïments
No inclou fitxes en estat "No Tramitada"

El sistema d'Agenda i Equipaments de l'Ajuntament de Barcelona (ASIA) manté la informació del **"què hi ha"** a Barcelona tant equipaments públics com equipaments privats d'interès públic (hospitals, farmàcies, restaurants, comerços, locals d'oci,...) i del **"què passa"** a la ciutat (esdeveniments, activitats lúdiques, cursos, tallers, manifestacions, talls de trànsit...). Aquest sistema dóna servei al personal d'informació del 010 i de les Oficines d'Atenció ciutadana que hi cerquen la informació demanada per les persones interessades, els diferents webs municipals i altres aplicacions municipals que fan ús d'aquesta informació.

El sistema CRM (Customer/Citizen Relationship Management), que s'integra amb diferents sistemes d'informació municipals, per recollir les interaccions que la ciutadania té amb l'Ajuntament (sol·licitud o enviament d'informació, tramitacions, atencions i serveis). Personal informador de les Oficines d'atenció ciutadana i del 010 utilitzen aquest sistema per accedir a

la fitxa dels ciutadans i ciutadanes que atenen i mantenir un registre de les atencions realitzades. També s'utilitza aquest sistema per realitzar comunicacions informatives personalitzades a aquelles persones que ens donen consentiment, en base a la informació del seu domicili i de les seves interaccions amb l'Ajuntament recollides al sistema. Exemples d'aquestes comunicacions informatives personalitzades son: Afectacions a la via pública per obres, canvi de tarifes de l'àrea verda, nova xarxa d'autobusos, Procés de preinscripció i matrícula escolar, Campanya de vacances d'estiu, Benvingut nadó,...

MESURES

FINALITATS

Aquestes mesures parteixen de la consideració que **una administració moderna i democràtica està al servei de la ciutadania, no a l'inrevés**. Els ciutadans i ciutadanes no tenen cap obligació de conèixer les complexitats del funcionament administratiu i és tasca de les persones que treballen a l'ajuntament facilitar la realització dels tràmits necessaris per a la vida en ciutats i societats complexes com la nostra.

Això suposa, d'entrada, **un profund respecte pel temps ciutadà**. Cal que la realització de tràmits administratius no suposi una càrrega excessiva sobre el temps de les persones. Per això es necessiten canals no presencials que permetin el màxim nombre possible de tramitacions sense necessitat de desplaçament.

També cal mantenir i millorar la coordinació amb altres serveis d'informació d'altres àrees tant per a temes concrets i puntuals com per a programes ordinaris.

Suposa també **promoure la interoperativitat** o relació efectiva entre les diferents àrees municipals i entre les diferents administracions públiques de manera que tot allò que estigui en poder d'una administració no sigui reclamat a la persona sinó que s'emprin els mitjans electrònics al servei de l'administració per aconseguir aquesta d'informació. Els ciutadans i les ciutadanes no són portadors de documents entre un i altre departament entre una i altra administració, sinó titulars de drets, entre els quals hi ha el de no sentir-se utilitzats en la jungla burocràtica.

Les funcions d'aquest sistema són:

- Facilitar la realització de les tramitacions administratives.
- Orientar i informar sobre temes de l'interès per a la persona.
- Recollir queixes, reclamacions i suggeriments (i felicitacions) sobre el funcionament dels serveis municipals.

Els objectius a assolir són

- Orientar el Servei a satisfer les necessitats de la ciutadania amb el màxim respecte pel temps de les persones.
- Aconseguir la total interoperativitat entre les administracions públiques
- Posar a l'abast de la ciutadania l'oferta de la ciutat d'una manera pràctica i fàcil.
- Millorar els processos perquè siguin àgils i simples.
- Resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania, garantint la qualitat de la informació.
- Garantir la homogeneïtat dels serveis i de la informació oferta pels diferents canals.

⇒ Primera. Potenciar i incrementar els mitjans d'atenció no presencials.

Concepte:

Reduir el temps ciutadà per fer tramitacions administratives. Reduir la demanda de documentació a la ciutadania i facilitar la seva tramitació per via telefònica o telemàtica per estalviar temps a les persones.

Instruments tècnics

1. Fer efectiva **la interoperativitat entre administracions** i garantir que no es demani a la persona interessada cap tipus de documentació que ja estigui en qualsevol administració. Elaborar el protocol de gestió de la interoperativitat.
2. **Fer gratuït el 010**, centralitzant en ell tota la informació municipal.
3. Promoure el **010 com un canal per fer tramitacions** no només per obtenir informació. (Transitòriament fins que entri en vigor el nou contracte de telefonia que incorpora la gratuïtat del 010, es mantindrà el telèfon del civisme per demanar cita prèvia).
4. **Renovar la centraleta telefònica** que dona suport tecnològic a l'atenció telefònica.
5. **Elaborar i actualitzar catàleg de tràmits** que es poden fer pel canal telefònic i planificar la seva implantació.
6. **Revisar i millorar la ratio de trucades** ateses sobre el total de les rebudes.
7. **Actualitzar el portal de tramitació web** incrementant el nombre de tràmits finalistes, així com la usabilitat del portal per part de la ciutadania.
8. **Potenciar i incrementar la identificació digital al mòbil** per poder efectuar tràmits municipals a través dels diferents canals d'informació i comunicació ciutadana.
9. Potenciar els **quioscos d'autoservei**.
10. Assignar a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció a la Ciutadania la responsabilitat funcional del canal mòbil.

Calendari

L'any 2017 s'intensificaran els acords d'interoperativitat amb els organismes públics per garantir la seva posada en marxa.

La gratuïtat del 010 es farà l'any 2017 quan entri en vigor la nova contractació dels serveis de telefonia de l'ajuntament. Mentrestant s'actualitzarà el llistat de tràmits que es podran fer per via telefònica.

Abans de finalitzar 2016 es revisarà i actualitzarà el funcionament de tots els quioscos d'autoservei per millorar i simplificar el seu us.

La centraleta telefònica es renovarà el novembre de 2016.

L'ampliació progressiva dels serveis del 010 es farà durant els propers anys

L'actualització del portal de tràmits es farà entre el període 2016–2017.

El nombre d'identificacions digitals de la ciutadania per poder tramitar amb el canal mòbil s'anirà incrementant progressivament durant els propers anys.

La revisió i millora de la *ratio* de trucades ateses sobre el total de trucades rebudes es farà l'any 2017, una vegada renovada la centraleta telefònica i sigui efectiva la gratuïtat del 010.

⇒ Segona. Implantar cita prèvia i renovar l'equipament tecnològic de totes les oficines.

Concepte:

Millorar l'atenció presencial. Millorar la prestació del servei en les oficines d'atenció ciutadana per reduir el temps d'espera i el temps d'atenció per respectar el temps ciutadà i facilitar la feina del personal municipal.

Instrument tècnic

11. Implantar cita prèvia per a la major part de la cartera de serveis, posant a disposició de les persones amb més dificultats per accedir a aquests serveis un suport des dels districtes i amb les organitzacions socials que hi col·laboren. Mantenir l'oficina de Sant Miquel com

un servei amb amplitud horària i atenció en diferents idiomes, on es poden fer tràmits sense cita prèvia per atendre situacions urgents.

12. Renovar l'equipament tecnològic de totes les oficines, regular la supervisió directa del seu correcte funcionament i millorar la gestió i atenció a les incidències amb una línia especial de tractament preferent.
13. Crear un indicador de temps mig d'espera per a l'atenció a sala de les OAC's.
14. Disposar d'un estudi de dimensionament de les Oficines un cop efectuats els canvis en el procediments actuals.
15. Creació d'un grup de treball amb els Districtes, la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana i les Direccions implicades en la tramitació de llicències i activitats per millorar l'atenció ciutadana dels serveis propis dels Districtes (serveis tècnics, serveis jurídics, etc.)

Calendari

Durant l'any 2016 es renovaran els equipaments informàtics de les Oficines i es milloraran els sistemes d'informació propis de gestió de les oficines. Les Oficines disposaran d'una línia preferent per comunicar incidències a l'Institut Municipal d'Informàtica.

La cita prèvia per a la tramitació del padró municipal a les OAC entrarà en funcionament el setembre de 2016. Transitòriament, i fins a la gratuïtat del 010 previst el gener de 2017, s'habilitarà el telèfon gratuït del civisme per demanar aquesta cita prèvia.

A partir de juliol de 2016 es començarà a publicar el nou indicador de temps d'espera per ser atès a sala.

Disposar d'un estudi de dimensionament de les Oficines d'Atenció Ciutadana en el primer semestre de 2017.

Creació del grup de treball, abans de final de 2016, per revisar i proposar millores en l'atenció ciutadana dels Serveis Tècnics de Districte.

➔ Tercera.- Impulsar una revisió del model d'atenció ciutadana a l'Ajuntament i reforçar el coneixement dels serveis d'informació i atenció ciutadana

Concepte

Els canals d'atenció ciutadana són el punt de contacte de la ciutadania amb l'Ajuntament i incideixen de manera important en la percepció sobre els serveis municipals. Per això cal que els processos siguin clars i comuns a tots els serveis municipals, que, en el seu disseny, han de contemplar la manera d'atendre la ciutadania. Cal avançar cap a una visió integral de l'atenció ciutadana, unificant procediments, tot adaptant els canals a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú.

Instrument

16. Avaluar l'afectació de la nova Llei de procediment administratiu comú als canals d'atenció ciutadana establint les mesures necessàries per adaptar-los als nous requeriments i continuar garantint la qualitat de l'atenció.
17. Promoure la coordinació de tots els serveis municipals d'informació i elaborar un mapa de la informació i atenció ciutadana a l'Ajuntament amb la participació de tots els departaments municipals implicats.
18. Efectuar una campanya de comunicació per reforçar el coneixement sobre els serveis d'atenció ciutadana de l'Ajuntament, les millores contingudes en aquesta Mesura de Govern i els canvis que es puguin produir amb l'entrada en vigor de la nova Llei de Procediment Administratiu Comú.

Calendari

L'avaluació sobre els efectes de l'aplicació de la nova Llei de procediment administratiu i les primeres propostes operatives es tindran al llarg de l'any 2017.

Elaboració del mapa de l'atenció ciutadana a Barcelona l'any 2017.

Fer una campanya d'informació a principis de l'any 2017.

⇒ Quarta. Millorar el sistema de gestió d'incidències i reclamacions

Concepte

Millorar el sistema d'incidències i reclamacions municipals (IRIS) mitjançant l'actualització tecnològica, incrementant la transparència de la informació per donar compte de l'estat de tramitació de les peticions, queixes i suggeriments.

Instrument

19. **Renovar la tecnologia** del sistema IRIS per adaptar-lo a les eines actuals.
20. **Publicació de dades** de les incidències i reclamacions rebudes en un format explotable per part de la ciutadania.
21. **Incorporar eines col·laboratives** en la gestió d'incidències i reclamacions.
22. **Millorar la integritat del sistema** amb una revisió dels canvis i evolucions efectuades en els últims anys.

Calendari

Disposar d'un sistema actualitzat en el període 2017 – 2018.

Publicar abans de finals de 2016 les dades en format PDF i Excel de les peticions rebudes.

Disposar d'una eina Web per poder sumar-se a peticions ciutadanes en el període 2017-2018.

Disposar dels requeriments funcionals per part de tots els operadors municipals durant el període 2016-2017.

⇒ Cinquena. Millorar el sistema d'informació d'agenda i equipaments de la ciutat

Concepte

Actualització tecnològica del sistema. El sistema d'agenda i equipaments de la ciutat té una antiguitat superior a 10 anys i l'evolució de les noves tecnologies, sobre tot pel que fa al canal web i mòbil, fa que hagi quedat obsolet i amb importants mancances per donar servei a aquests canals.

D'altra banda, es vol potenciar que entitats i equipaments tant municipals o privats, puguin introduir, autònomament, informació de les activitats que organitzen al sistema, previ un procés de validació dels continguts per part de l'Ajuntament.

Instrument

23. Renovació tecnològica del sistema d'agenda i equipaments de la ciutat per adaptar-se als requeriments dels canals web i mòbil, i obrir el sistema per a la introducció d'informació per part d'entitats i equipaments de la ciutat, amb fluxos de validació dels continguts.

Calendari

Desenvolupament e implantació del nou sistema al llarg del 2016-2017 per implantar-se el primer trimestre del 2018.

⇒ Sisena.- Millorar el sistema d'informació CRM

Concepte

Continuar la integració de bases de dades per millorar el coneixement de la relació ciutadana amb l'Ajuntament, consolidar la implantació del sistema en la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana i impulsar la implantació de la eina a altres àrees de l'Ajuntament.

Instrument

24. Disposar d'un catàleg d'aplicacions a integrar en el sistema.

25. Utilitzar el sistema per conèixer la satisfacció de les persones usuàries dels diferents canals d'atenció ciutadana.

26. Consolidar el sistema com a font de dades de les atencions a la ciutadania.

27. Establir que les interaccions amb la ciutadania han de ser registrades en aquests sistema.

Calendari

El catàleg d'aplicacions a integrar ha d'estar disponible abans de finals de 2016. La integració s'ha de fer al llarg del període 2016-2018.

Realitzar els informes de satisfacció de l'atenció ciutadana abans de juny de 2017.

Aprovar durant l'any 2016 una instrucció interna sobre el procediment a seguir per tal que els diferents departaments municipals amb interacció amb la ciutadania utilitzin aquets sistema.

➡ **Setena. Millores en altres serveis temàtics d'atenció ciutadana**

Concepte

Millorar els altres serveis temàtics de l'Atenció ciutadana, com son l'Oficina d'Atenció a les Empreses i l'Oficina de Troballes.

Instrument

28. Potenciar la Oficina d'Atenció a les Empreses en la finestra única empresarial.
29. Disposar de un nou model de gestió en l'Oficina de Troballes per coordinar les diferents oficines i agents que intervenen (Guàrdia Urbana, TMB, RENFE,...)

Calendari

Incrementar la cartera de serveis de l'Oficina de l'Empresa en el període 2016 – 2018.

Disposar d'un pla d'acció de l'Oficina de Troballes durant l'any i aplicar-lo durant l'any 2017.



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de **Reconeixement (by)**. Es permet qualsevol explotació de l'obra , incloent-hi una finalitat comercial, així com la creació d'obres derivades, la distribució de les quals també està permesa sense cap restricció, sempre que se'n citi la font.
La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>