



**MOCIÓ PRESENTADA PEL GRUP MUNICIPAL DE DECIDIM VILA-SECA –
ACORD MUNICIPAL EN RELACIÓ A LA IMPLANTACIÓ DE L'OFICINA
D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA**

AJUNTAMENT DE VILA-SECA

Llibre General Entrada

2017008340

24-11-2017 13:59



11344263202415170463

Sol.licitud

ALCALDIA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'administració municipal és el nivell més proper del cos administratiu a la ciutadania i, sobretot en els darrers anys, en què la crisi ha castigat durament els ciutadans, els ajuntaments han hagut de respondre a les necessitats d'aquests, perquè els més alts nivells de l'administració han retallat de forma dràstica els recursos destinats a pal·liar les demandes sobrevingudes de la població. Això fins al punt que hem assistit atònits a l'incompliment de compromisos en aquest sentit, fruit de normatives aprovades pels diputats, amb la llei de dependència com a cas paradigmàtic.

En aquest context, els ajuntaments han hagut de redoblar els esforços i fer mans i mànigues per facilitar la vida dels veïns i veïnes que han passat i passen dificultats. I tot això, havent de respondre a aquestes demandes amb les limitacions imposades per les instàncies superiors, limitant la despesa i exigint una pulcritud i sanejament en la hisenda local que no es contempen per als diferents ministeris.

Per tot això, hem de continuar fent els màxims esforços perquè aquesta relació sigui el més estreta possible i perquè tinguin la major efectivitat i senzillesa possible per tal que no suposin un mur infranquejable per als ciutadans del nostre municipi. Avui dia, els signes dels temps ens porten cada cop més a una relació electrònica entre ciutadans i administració. Això és així, i de forma indefectible aquesta tendència serà creixent, ja que és difícil el tràmit personal pels horaris laborals i perquè internet ja és una eina indispensable per a una majoria de la població, que en poc temps serà la seva totalitat.

És evident que l'aposta per les vies electròniques és inqüestionable. No només això, sinó que des de l'octubre de 2016, en què van entrar en vigor els RD 39/2015 i 40/2015, la comunicació per canals electrònics és obligada. Si repassem aquestes lleis, el nombre de mesures que ja haurien de complir les administracions públiques són moltes i algunes de molta transcendència quant al funcionament intern. Venint de la crisi que venim, els pressupostos han patit molt com per invertir en segons què i la majoria d'administracions compleixen amb allò just i indispensable segons la llei, sobretot en institucions d'envergadura petita. Però ajuntaments de la mida de Vila-seca ja juguen en una altra lliga i s'han d'emmirallar en consistoris més grans.

Així doncs, seguint aquesta tendència, els últims anys la pàgina web de l'Ajuntament (www.vila-seca.cat) ha millorat substancialment. Tot i així, encara es detecten mancances importants, com per exemple, que algunes categories entre les que pot escollir l'usuari tampoc acaben de ser del tot intuïtives. En conseqüència, malgrat els avenços i millores introduïdes en aquest sentit, cal incidir en aquest aspecte d'una forma més marcada i amb voluntat ferma, de tal manera que faciliti la interacció entre ciutadania i administració i suposi una forma d'actuar amb més celeritat. La seu electrònica s'ha de convertir en una veritable oficina d'atenció electrònica a la ciutadania, on hi ha de poder trobar tota la informació de tots els àmbits, des de les ordenances fiscals fins a la relació de serveis que ofereixen els serveis socials, passant per qualsevol informació genèrica o específica del municipi. Per altra banda, s'han de poder realitzar tot tipus de tràmits, sol·licituds i tramesa de documentació per



Ajuntament de Vila-seca



a la resolució de qualsevol causa. I, com no, els ciutadans han de trobar informacions d'interès com poden ser restriccions per obres o una agenda cultural unificada, tot en això de forma complementària a l'app Vila-seca Activa.

L'OAC hauria de ser un suport en la tramitació electrònica, més que no pas un punt de tramitació en si, almenys en els seus inicis. És a dir, hauria de ser un espai físic amb personal dedicat de forma exclusiva a fomentar l'ús de canals electrònics per tal d'agilitzar la tramitació al màxim i estalviar paper, així com poder informar de qualsevol aspecte relacionat amb l'administració. La política de paper zero ha de ser imperativa tant per l'estalvi ambiental com econòmic. La Seu electrònica hauria de permetre informar i tramitar els mateixos tràmits que es poden fer presencialment, així com consultar els expedients en què el ciutadà és part interessada, rebre notificacions per via electrònica (obligat per a les persones jurídiques), etc. A banda de la seu electrònica, també s'ha de fomentar el portal de transparència i el portal de dades obertes, que són els que permeten l'accés de la ciutadania a la informació pública. No n'hi ha prou de tenir un formulari mitjançant el qual ens poden demanar accés a qualsevol informació (com és actualment el cas) sinó que s'ha de mostrar la informació per iniciativa pròpia i posar-la en formats que permetin que persones externes a l'ajuntament els puguin reutilitzar (res de PDF sinó XML, CSV, XLSX, JSON...).

Quan parlem d'administració electrònica, el pilar bàsic gira entorn a la signatura electrònica de la documentació. Per poder relacionar-se amb la ciutadania en un entorn 100% electrònic es necessita que en primer lloc funcioni a nivell d'administració; si no, serà ben poca la informació que podrà circular en aquest entorn. I per poder treballar en un entorn 100% digital es necessita que desaparegui la signatura manuscrita. D'aquesta manera, la documentació original passarà a ser digital, que ofereix moltes més garanties quant a la veracitat de la informació.

Cal afegir que l'atenció telefònica, primer recurs per a l'obtenció d'informació per part dels ciutadans, també és qüestionable, fent que el servei electrònic d'atenció adquireixi major rellevància. Tenint en compte que l'administració no està a disposició de la ciutadania les 24 hores del dia, i quan es truca a l'Ajuntament sovint no es contesta la trucada des del servei o àrea d'interès, no hi ha possibilitat de deixar missatges o encàrrecs i la majoria de vegades cal tornar a trucar diverses vegades, cal afegir que, a partir de les 15h, no es compta amb el personal per a la resolució de dubtes ni els tràmits propis.

Per tot l'exposat anteriorment, el Grup Municipal de Decidim Vila-seca – Acord Municipal, demana que es debatin i passin a aprovació pel Ple de la Corporació Municipal els següents:

ACORDS

Primer.- Establir un protocol de manteniment de la web municipal i de les diferents webs relacionades amb l'Ajuntament de Vila-seca. En aquest protocol caldria adjuntar-hi una descripció exhaustiva i detallada dels serveis amb i sense pàgina web per poder avaluar la necessitat de crear més pàgines webs (o eliminar-ne) i per poder assegurar un manteniment adequat de les ja existents.

Segon.- A la pàgina principal www.vila-seca.cat cal posar un enllaç ben visible al web de l'Oficina Electrònica d'Atenció a la Ciutadania. Malgrat que ja hi apareix dues vegades, no és gaire destacat i és un enllaç que s'hauria de veure clar només entrar al web municipal.



Tercer.- Establir un protocol per tal que totes les entitats puguin anunciar les seves activitats a l'agenda municipal, independentment de si l'Ajuntament col·labora o no amb l'activitat. Els continguts de l'agenda digital s'han d'anar omplint des de principis d'any i amb la màxima antelació possible, per tal de facilitar la difusió de les activitats entre la ciutadania i també la coordinació entre entitats i Ajuntament, especialment per evitar la coincidència d'activitats potents en els mateixos dies i horaris. Informar degudament a totes les entitats de les gestions a realitzar per poder anunciar les seves activitats un cop establert el protocol.

Quart.- Establir un protocol i mecanismes per tal de reduir el temps de resposta a menys de 20 dies a les instàncies presentades a l'OAC per part de la ciutadania.

Cinquè.- Establir un protocol del servei telefònic d'atenció al ciutadà i assegurar les eines necessàries per tal que: 1) es rebin correctament i en el servei indicat totes les trucades, 2) es contestin totes les trucades (ja sigui directament o a través d'un missatge), 3) es doni la informació adequada (ex: horaris dels diferents serveis, etc.).

Sisè.- Establir un protocol per informar els veïns i veïnes de tota obra o acció que es dugui al barri. Entre d'altres, el protocol inclourà: 1) La col·locació d'una placa o cartell gran en punts estratègics del barri informant del projecte, 2) Deixar una còpia del projecte a l'associació de veïns o bé a un centre de referència del barri.

Setè.- Revisar els horaris dels diferents serveis perquè com a mínim un dia a la setmana, puguin oferir atenció ciutadana per la tarda i informar degudament, a través de les diferents eines de comunicació, dels nous horaris.

Vuitè.- Posar en marxa procediments de comunicació en xarxa (AV, entitats, escoles, instituts) per tal de fer arribar informació especialitzada i d'alt interès (ex: bonificacions fiscals).

Novè.- Dotar els serveis corresponents, si s'escau, d'una partida en els pressupostos del 2018 per poder a dur a terme els acords esmentats. Aquests recursos esmerçats de segur tindran un retorn, encara que a llarg termini, però al qual cal donar-hi la importància que té.

Vila-seca, 23 de novembre de 2017

Josep Forasté Casas
Portaveu

Robert Rodríguez Fibla
Portaveu adjunt

