

4. Àrea de Plans Transversals i Comunicació

4.4 Atenció Ciutadana

4.4.1 Atenció Ciutadana



*Objectius:

- Fer l'administració comarcal més accessible i propera a la ciutadania.
- Oferir una atenció integral i de qualitat i fer més àgils els tràmits del CCAP.
- Consolidar la implementació de l'administració electrònica al CCAP i garantir un suport especialitzat en la tramitació electrònica.
- Facilitar la interacció entre les administracions públiques i els entorns privats, i crear xarxes d'intercanvi d'informació.



Pressupost: recursos propis

***Descripció del servei:** L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) està integrada per un equip de professionals que treballen per oferir un servei de qualitat, integral, centrada en la persona i també fer les gestions comarcals més clares, ràpides i àgils i resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

L'OAC proporciona tota la informació disponible sobre l'administració comarcal i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit comarcal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones. L'OAC té com a missió oferir una gestió completa dels tràmits més habituals dels ciutadans, un servei més ràpid, senzill i eficaç i una atenció centralitzada per evitar desplaçaments innecessaris, i simplificar i agilitzar les tramitacions administratives dels ciutadans i la relació entre els ciutadans i el Consell Comarcal.

L'OAC també s'encarrega del treball d'organització, gestió, procediment administratiu i transversalitat al CCAP amb l'ús de les eines creades per a una bona gestió de l'administració digital.



L'Oficina d'Atenció Ciutadana gestiona:

Assessorament personalitzat	Assistència a la tramitació	Oficina d'Entitat de Registre	Registre d'entrades i sortides	Finestreta única
Recepció i derivació de consultes, queixes...	Tramitació d'expedients	Cita prèvia i gestió de torns	Consulta de dades telemàtiques	Emissió de certificats digitals
Valoració de l'atenció rebuda	Registre electrònic i EACAT	Via Oberta	Portal de Tràmits i Gestions. Carpeta ciutadana	Seu electrònica i tauler d'edictes
Gestor de visites i cites prèvies	Canals de comunicació	Factura electrònica	Gestors d'expedients	Signatura electrònica

*Alineament del projecte amb els ODS

Com que l'objectiu d'aquest servei és augmentar l'accessibilitat i la transparència de les institucions, aquesta actuació s'alinea amb l'ODS 16, "Pau i institucions sòlides", que planteja, entre d'altres fites, assolir administracions i burocràcia eficaçes.

Aquesta fita es relaciona també amb l'ODS 10 "Reducció de desigualtats" per la millora de la reglamentació i la vigilància de les institucions i dels mercats financers mundials i enfortir l'aplicació d'aquesta reglamentació, amb l'ODS 12 "Consum i producció responsable" per encoratjar les empreses de tots els municipis, en especial les grans empreses i les empreses transnacionals, a adoptar pràctiques sostenibles i a incorporar informació sobre la sostenibilitat en el seu cicle de presentació d'informes i amb l'ODS 17 "Aliança pels objectius" per a 2030, aprofitar les iniciatives existents per a elaborar indicadors que permetin mesurar els progressos aconseguits en matèria de desenvolupament sostenible.

Indicadors d'esforç

Foment i impuls de la tramitació electrònica a tots els agents que treballen amb el Consell (ajuntaments, escoles, ciutadans, empreses, entitats)

Elaboració de material didàctic i divulgatiu sobre com realitzar els tràmits i gestions de manera electrònica amb el CCAP

Potenciar l'emissió de certificats digitals a la ciutadania, empreses i entitats.

Valoració del grau de satisfacció de l'atenció rebuda

Cita prèvia com a eina de bona gestió i organització

Indicadors de compliment dels ODS

14.525 registres d'entrada

6.865 registres de sortida

6.829 tràmits en línia (sol·licituds completades Carpeta Ciutadana)

44 certificats digitals pel CCAP

197 pels ajuntaments de la comarca

12.814 per a la ciutadania

6.886 cites i visites gestionades

Aspectes a destacar 2025

Acompanyament en la tramitació electrònica a tots els agents que treballen amb el Consell (ciutadania, ajuntaments, escoles, entitats i empreses).

Formació i millora de la gestió de l'Oficina de Registre del CCAP.

Ampliació del sistema de cita prèvia per a tràmits i gestions amb el Consell Comarcal, amb la incorporació de nous serveis.

Explotació de dades de l'eina de cita prèvia per a una millor gestió i coneixement de les necessitats de la ciutadania en relació amb la gestió i tramitació de les seves sol·licituds.

Suport en l'actualització i gestió dels Portals de Transparència dels ajuntaments de la comarca.

Impuls de la comunicació clara en l'atenció a la ciutadania en tots els canals: telefònic, presencial, portal de tràmits, seu electrònica. L'objectiu de la comunicació clara és que la ciutadania comprengui els missatges, se senti segura en la seva relació amb l'administració pública i estigui al mig de l'activitat pública.