

3. ÀREA D'ECONOMIA I HISENDA

3.1 Atenció Ciutadana

Tipologia del servei i objectius

Funcions:

- Atenció personalitzada
- Registre d'entrades i sortides
- Derivació de consultes
- Gestió de la correspondència
- Control de pas de les persones visitants
- Tramitació d'expedients
- Consulta de dades telemàtiques (Via Oberta)
- Millora i adequació dels processos administratius antics: gestió de tràmits generals; anàlisi, avaluació, simplificació i unificació dels processos i implantació de circuits administratius (conjuntament amb el Servei de Gestió Documental)
- Emissió de certificats digitals per a ciutadans i administracions públiques.

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 implantació de l'administració electrònica al Consell.

Dades 2021

- Registre d'entrades presencial: 3.983
- Registre de sortides presencial: 695
- Registre d'entrades telemàtic: 10.587
- Registre de sortides telemàtic: 7.690
- Interoperabilitat (consulta de dades entre administracions): 3.015 consultes
- Tràmits online (carpeta ciutadana): 3.979
- Entitat de Registre (emissió certificats digitals): 59 per al Consell Comarcal, 336 per als ajuntaments de la comarca i 1.146 idCat Certificat i 243 idCat Mòbil.

Pressupost 2021

Recursos propis

Aspectes a destacar 2021

- Foment i impuls de la tramitació electrònica a tots els agents que treballen amb el Consell (ajuntaments, escoles, ciutadans, empreses, entitats).
- Consolidació del sistema de cita prèvia a sol·licitar mitjançant el portal web de l'entitat per a totes les gestions del Consell Comarcal.
- Incorporació del sistema de valoració de l'atenció rebuda.

