

3 Àrea d'Economia i Hisenda

3.1 Atenció Ciutadana

3.1.1 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.



Pressupost: recursos propis

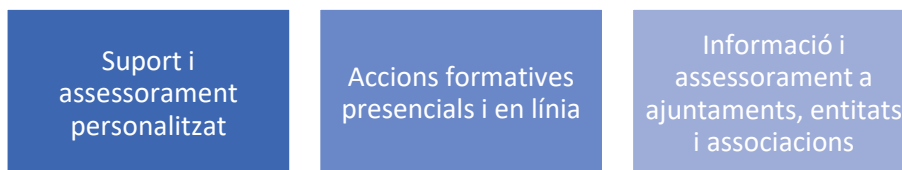


***Descripció del servei:** L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esta integrada per un equip de professionals que treballen per oferir un servei de qualitat, integral, centrada en la persona i també fer les gestions comarcals més clares, ràpides i àgils i resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

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 posa al servei de la ciutadania el **Punt d'Assessorament Digital** que pretén dotar a la ciutadania d'eines i recursos en competències i habilitats digitals i ofereix:



***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 la tràmits i gestions de manera electrònica amb el CCAP

Potenciar l'emissió de certificats digitals a la ciutadania

Valoració del grau de satisfacció de l'atenció rebuda

Indicadors de compliment dels ODS

3.570 entrades i 462 sortides al registre presencial

9.283 entrades i 7.787 sortides al registre telemàtic

3.015 consultes de dades entre administracions

2.099 tràmits online: sol·licitud completades (carpeta ciutadana)

55 certificats digitals per al CC, 425 per als ajuntaments de la comarca, 1.130 idCat Certificat i 72 idCat Mòbil

385 valoracions de l'atenció rebuda, 93% excel·lent, 6% satisfet i 1% insatisfet

*Aspectes a destacar 2022

Creació al servei de la ciutadania del Punt d'Assessorament Digital, pretén dotar a la ciutadania d'eines i recursos en competències i habilitats digitals.

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 codi QR per valorar el grau de satisfacció de l'atenció rebuda.