

4 Àrea de Plans Transversals i Comunicació

4.6 Atenció Ciutadana

4.6.1 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.

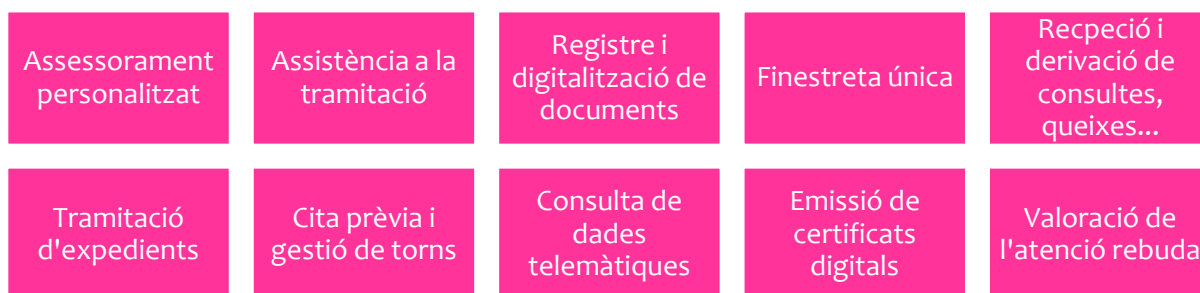


Pressupost: recursos propis

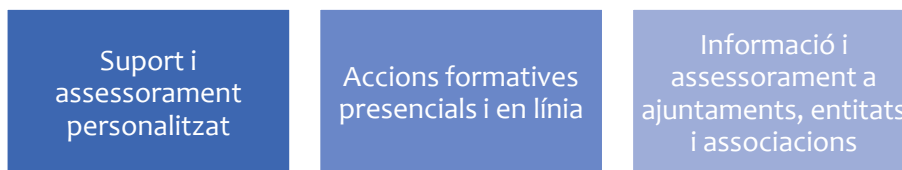


***Descripció del servei:** L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esta integrada per un equip de professionals que treballen per oferir un servei de qualitat, integral, centrada en la persona i també fer les gestions comarcals més clares, ràpides i àgils i resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

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

Cita prèvia com a eina de bona gestió i organització

Indicadors de compliment dels ODS

11.939 registres d'entrada

7.363 registres de sortida

2.715 consultes de dades entre administracions

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

130 certificats digitals per al CC, 334 per als ajuntaments de la comarca, 1.241 per a la ciutadania

450 valoracions de l'atenció rebuda, 97% excel·lent, 8% satisfet i 3% insatisfet

Aspectes a destacar 2023

Consolidació del servei Punt d'Assessorament Digital amb l'objectiu de dotar a la ciutadania, sobretot a la gent gran, d'eines i recursos en competències i habilitats digitals.

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

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

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