

MOCIÓ ALTERNATIVA PSC A LA MOCIÓ D'ERC SOBRE LA MODERNITZACIÓ I DIGITALITZACIÓ DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) és un servei municipal essencial, que es va posar en funcionament amb l'objectiu d'atendre de manera integral la ciutadania, tant per informar-la com per facilitar-li la gestió d'un nombre creixent de tràmits administratius, dins dels quals podem destacar els del Padró Municipal d'Habitants, els del Registre General d'Entrada o aquells relacionats amb les taxes i tributs, entre molts d'altres.

L'OAC permet realitzar tràmits tant de manera presencial com telemàtica. En aquest darrer cas, mitjançant la Carpeta Ciutadana amb DNI electrònic o certificat digital. L'any 2018 se'n van fer un total de 50.933, dels quals 17.564 ja es van poder tramitar de manera electrònica.

Amb tot aquest gran volum i complexitat, l'OAC dona un servei amable i de qualitat. Gràcies a la professionalitat i disposició del seu personal, s'han anat afrontant i superant diferents reptes al llarg dels anys de funcionament. No obstant això, ja fa temps que, des del Govern municipal, es va iniciar una reflexió per tal de modernitzar-la i millorar-ne el funcionament, fent una oficina més eficaç i eficient i adaptant-ne els tràmits a la realitat de la societat digital del segle XXI, valorant també les dificultats derivades de la limitació de l'espai físic i la necessitat de renovar el programari informàtic.

Fruit d'aquesta reflexió, s'ha posat en marxa un Pla de Transformació Digital, que constitueix un marc estratègic per aconseguir una administració més àgil i eficient, mitjançant el canvi de la gran majoria de programari informàtic de gestió municipal, així com els circuits i procediments administratius establerts. Aquest pla té com a principals objectius l'eficiència i eficàcia del funcionament intern de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i la creació de canals digitals per a millorar la relació amb la ciutadania. Des de la implantació del programa de digitalització d'expedients, el seu número, fins a data d'avui, és de 8.300 expedients digitals creats.

En relació a l'OAC aquest Pla contempla les següents línies d'actuació:

- L'adquisició d'un nou programari per a la gestió del Registre General d'Entrada i la tramitació digital d'expedients administratius, així com la gestió del Padró Municipal d'Habitants. La implantació d'aquests tres programes ja ha suposat un gran estalvi de paper en uns 16.000 tràmits del Padró d'Habitants i més de 6.400 registres. En aquest apartat, també hi trobem la previsió de canviar de manera immediata el programa de gestió de la cita prèvia.

- La incorporació, el proper any, de nous tràmits digitals a la Carpeta Ciutadana, que fins ara només es podien fer de manera presencial i que, en xifres de 2018, van suposar un total de 1.758 atencions presencials.

- La necessitat d'una formació contínua del personal, com la ja realitzada en l'ús dels nous programes, juntament amb l'assistència presencial, durant els períodes de posada en funcionament, de personal expert de l'empresa subministradora del programari, per tal d'atendre les incidències o dubtes que poguessin sorgir.

Ja que l'OAC es troba immersa en ple procés de transformació, digital i física, no es pot fer encara cap valoració sobre l'impacte que els canvis puguin acabar tenint, ja que s'ha d'esperar el desplegament i la posterior avaluació del Pla de Transformació Digital.

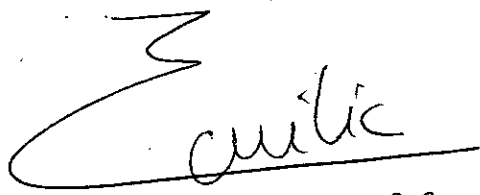
Per tot això, el Grup Municipal del PSC de Cornellà de Llobregat proposa al Ple l'adopció dels següents ACORDS:

PRIMER- Continuar buscant un nou espai que s'adapti millor al model d'OAC que es vol crear a partir del procés de modernització i transformació que s'ha engegat.

SEGON- Seguir desplegant el Pla de Transformació Digital, amb la incorporació de nous tràmits a la Carpeta Ciutadana i amb la renovació del programari informàtic.

TERCER- Mantenir el compromís amb la progressiva eliminació de l'ús de paper.

QUART- Manifestar el nostre suport a la tasca realitzada pel personal de l'OAC, així com el nostre compromís amb la seva formació contínua, com a eina per afrontar amb èxit la creació d'un nou model d'oficina adaptat al segle XXI.


PORTALES PSC

Cornellà de Llobregat, 26 de novembre de 2019



AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT
REGISTRE GENERAL

NO REQUIERE
FIRMAS

JUSTIFICANT D'ENTRADA EN REGISTRE

A data 26/11/2019 s'expedeix el justificant de l'apunt que segueix corresponent al LLIBRE GENERAL DEL REGISTRE D'ENTRADA d'aquesta Entitat.

JUSTIFICANTE DE ENTRADA EN REGISTRO

A fecha de 26/11/2019 se expide el justificante del apunte que sigue correspondiente al LIBRO GENERAL DEL REGISTRO DE ENTRADA de esta Entidad.

Dades Generals / Datos Generales:

Núm. General Nº General	Exercici Ejercicio	Data i Hora d'Entrada Fecha y Hora de Entrada	Data i Hora de Presentació Fecha y Hora de Presentación
42744	2019	26/11/2019 - 11:44	26/11/2019 - 11:44:00

Dades Transport / Datos Transporte:

Tipus de Transport Tipo de Transporte	Núm. de Transport Nº de Transporte	Data de Transport Fecha de Transporte

Interessat/s / Interesado/s:

TITULAR		Document Documento
En/Na PSC CORNELLA		SIN DOCUMENTO:
Domicili Domicilio	C.P.	Municipi (Província) Municipio(Provincia)
	08940	CORNELLA DE LLOBREGAT (BARCELONA)

Assumpte / Asunto:

Assumpte Asunto	Modalitat Modalidad
Secretaria	Moció
Extracte, Explicació Extracto, Explicación	
MOCIO ALTERNATIVA A MOCIO D'ERC SOBRE MODERNITZACIO I DEGITALITZACIO DE L'OFICINA D'ATENCIO AL CIUTADA DE CORNELLA DE LLOBREGAT	
Destinació Destino	
24_SECRETARIA GENERAL	

Documents Aportats / Documentos Aportados:

Descripció Descripción	Observacions Observaciones	Número/Referencia Número/Referencia
Nom Nombre	Resum Digital Resumen Digital	Codi de verificació Código de Verificación
Sol·licitud registro		
TD14-010_E_42744_0_2019.PDF	1FD81F47488DED6B325F023F8102E8BA58182CC4	EETLN-08R1F-F3N2H

S'expedeix el present rebut gratuït, de conformitat amb l'establert en l'article 159 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals, aprovat per Reial decret 2568 / 1.986, de 28 de Novembre.

Se expide el presente recibo gratuito, en conformidad con lo establecido en el artículo 159 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568 / 1.986, de 28 de Noviembre

AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT - JUSTIFICANT

Código para validación: OLE02-G4CWT-PWP6l
Verificación: https://sedelectronica.cornella.cat/portal/verificarDocumentos.do
Documento firmado electrónicamente desde la Plataforma Firmadoo-BPM de Aytos | Página: 1/1.

