



## MOCIÓ DEL GRUP MUNICIPAL D'ERC-AM PER LA MILLORA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC) I A LES CONDICIONS LABORALS DEL SEU PERSONAL

L'oficina d'atenció ciutadana (OAC) de Cornellà, és un servei de l'Ajuntament que permet a qualsevol cornellanenc i cornellanenca realitzar tràmits i consultes. Actualment està ubicada a la planta baixa de l'edifici de l'Ajuntament i és un dels principals canals d'informació i gestió entre la institució municipal i la ciutadania.

El volum de tràmits que es realitzen diàriament són molt elevats i en períodes concrets el volum de feina pot ser encara més elevat si coincideix amb la presentació de documentació per convocatòries de treball o la gestió de tràmits que afecten al calendari del contribuent.

Els tràmits que es gestionen a la OAC són diversos: padró, IBI, IAE, plusvàlues, obtenció del certificat digital idCat, documentació i procediments per als tràmits d'estrangeria, activitats innòcues (comunicació prèvia d'obertura d'una activitat econòmica de baix risc), informació, tràmits i gestió administrativa d'obres i altres tràmits com per exemple, altes i baixes d'entitats, subvencions, presentació de documentació per convocatòries de treball i també s'atenen consultes ciutadanes, entre d'altres.

Destaquem la professionalitat, dedicació i implicació de les persones treballadores de l'OAC en el desenvolupament de la seva feina; però al mateix temps, considerem que és imprescindible que, per tal que s'assoleixi el grau d'eficiència i celeritat desitjable, és necessari disposar d'una plantilla de treballadors i treballadores que pugui assumir les gestions que hagin de realitzar els habitants de la ciutat, així com la quantitat i tipologia de tràmits que s'hi realitzen. Per respondre, satisfactòriament, els nous reptes que suposen els canvis normatius i tecnològics, la plantilla hauria de tenir la formació adequada i actualitzada i disposar d'unes eines de treball (equips i programes informàtics) adaptats a les seves necessitats, acompanyat per un ambient i condicions laborals físiques i psicològiques que afavoreixin el bon desenvolupament de les seves tasques.

Durant el 2019 s'ha iniciat el Pla de Transformació Digital que, entre d'altres, ha suposat la implantació d'un nou programa informàtic, la signatura digital de documentació per part dels departaments i/o responsables, canvis al sistema organitzatiu de l'equip i dels protocols de treball. Això ha ocasionat que el temps de les gestions dels tràmits siguin més elevades que abans de la seva implantació. Aquestes dilacions han ocasionat habitualment llargues cues que han col·lapsat la sala d'espera, el vestibul del consistori i, fins i tot, amb persones al carrer esperant a ser ateses.

Actualment només hi ha una sola taula per atendre el registre general d'entrada de documents cap al consistori. Tenint en compte la quantitat de documentació que, d'acord amb la normativa vigent, ha de ser presentada i tramitada mitjançant aquest registre, per part de la ciutadania o d'entitats, és evident que les taules i el personal que hi està assignat, és del tot insuficient per atendre amb celeritat i eficàcia, les peticions que s'hi adrecen.

La gestió de les cites prèvies es fa des d'una empresa externa de Portugal i això en dificulta la seva gestió. Per altra banda, actualment de mitjana, en funció de les gestions que s'hagin de



**ESQUERRA  
REPUBLICANA**

Cornellà de Llobregat

realitzar, poden donar-se dues setmanes o un mes més tard de la seva petició. Un termini que, si volem una administració amable, propera i resolutiva, és massa elevat i feixuc.

El nou software implantat no s'adapta a les veritables necessitats del nostre Ajuntament o al seu sistema de gestió; és poc entenedor i àgil per als treballadors i treballadores que l'han d'utilitzar diàriament. El temps d'implantació i les conseqüents modificacions que s'han hagut d'aplicar al programa, endarrerint el període que s'estipulava a l'expedient de contractació, i l'escassa formació que s'ha ofert al personal que ha d'atendre als usuaris a l'OAC, ha dificultat i en dificulta encara més el seu ús.

En plena era digital, encara es fa un ús excessiu del paper imprès, el qual genera un impacte econòmic i ecològic innecessaris. Un altre aspecte que endarrerix els tràmits i que s'hauria d'organitzar millor, és el temps invertit en escanejar-ho tot i també, massa sovint, absentar-se del lloc de treball per portar personalment el document enregistrat a l'àrea que pertoqui.

Totes aquestes casuístiques, a ulls de les persones que estan esperant a ser ateses, només fan que alertar d'un possible mal funcionament a la nostra administració i, per la disposició de l'espai totalment a la vista del públic, moltes vegades fa pensar que tota persona treballadora que no està atenent a algú, no està treballant; provocant protestes i nerviosisme que afecten a l'estat mental i anímic dels treballadors i treballadores.

Per tots aquests motius, el Grup Municipal d'ERC-AM proposa al Ple els següents **ACORDS**:

**Primer.-** Estudiar i implementar la reorganització i ampliació del personal del departament de l'OAC per adequar-lo a les necessitats descrites, per assolir els objectius de qualitat desitjables, i distribuir de manera equitativa, àgil i eficaç les càrregues de tasques i el temps necessari per atendre, diàriament, el volum d'usuaris que l'usen.

**Segon.-** Millorar l'espai, la ubicació i la distribució de les taules d'atenció de la OAC i de la sala d'espera per tal d'assolir un desenvolupament més eficaç de les tasques que s'hi realitzen i de la privacitat de les persones usuàries i el personal laboral i/o valorar la possibilitat d'un canvi d'ubicació.

**Tercer.-** Ampliar el servei de Registre General augmentant el número de taules al torn de matí.

**Quart.-** Gestionar directament el servei de cita prèvia tenint en compte el dia a dia i les possibilitats del personal de l'OAC.

**Cinquè.-** Reduir al màxim la impressió i moviment de documents en format físic des de l'OAC i treballar amb les seves versions digitals.

**Sisè.-** Facilitar i ampliar els tràmits i la presentació de documentació on-line i amb signatura digital.

**Setè.-** Actualitzar i adaptar la formació del personal de l'OAC als nous requeriments, aplicacions i tràmits digitals.



**ESQUERRA  
REPUBLICANA**

Cornellà de Llobregat

**Vuitè.-** Traslladar els anteriors acords a tot el personal de l'OAC, al Comitè d'Empresa i Taulell d'anuncis de la web municipal.

Cornellà de Llobregat, 21 de novembre del 2019

Raquel Albiol i Gilabert  
Portaveu GM d' ERC-AM



**AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT**  
**REGISTRE GENERAL**

NO REQUIERE  
FIRMAS

**JUSTIFICANT D'ENTRADA EN REGISTRE**

A data 21/11/2019 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 21/11/2019 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
42099	2019	21/11/2019 - 09:56	21/11/2019 - 09:56

**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
ESQUERRA REPUBLICANA		SIN DTO. PERS. JURIDICA:
Domicili Domicilio	C.P.	Municipi (Província) Municipio(Província)
	08940	CORNELLA DE LLOBREGAT (BARCELONA)

**Assumpte / Asunto:**

Assumpte Asunto	Modalitat Modalidad
Secretaria	Instància Genèrica
Extracte, Explicació Extracto, Explicación	
MOCIÓ DEL GRUP MUNICIPAL D'ERC-AM PER LA MILLORA DEL SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OAC) I A LES CONDICIONS LABORALS DEL SEU PERSONAL	
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_42099_0_2019.PDF	65A724FAF48FC2FE8F39F6801AD0F953E5E0C36D	HEHK4-691JQ-DIVSH

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: 98E6V-TA1T9-53F8S  
Verificación: https://seuelectronica.gub.cat/control/verifica/Documentos.do  
Documento firmado electrónicamente desde la Plataforma Firmadoc-BPM de Aytoes | Página: 1/1.

