



Pla d'acció de la Direcció General d'Atenció Ciutadana

Descripció de l'àmbit d'activitat

L'activitat de la Direcció General d'Atenció Ciutadana es desenvolupa pels canals presencial, telefònic i digital, tots tres considerats activitat essencial en el Pla de contingència del Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda. Pel que fa als canals telefònic i digital, el teletreball cobreix perfectament les activitats que es duen a terme.

La Direcció General, en l'àmbit de l'atenció digital, amplifica i vehicula tota la comunicació referida al conjunt de l'Administració i en l'àmbit de la COVID en el moment que ho indica l'equip de coordinació Salut-Interior (Protecció Civil).

Pel que fa a l'atenció telefònica, conforme s'avanci en les diferents fases, s'aniran recuperant els nivells d'informació de totes les temàtiques del conjunt de la institució.

Pel que fa a l'activitat de les oficines d'atenció ciutadana, tancades des del dia 17 de març i tenint en compte les necessitats d'atenció de la ciutadania, s'han previst diferents actuacions per iniciar el desconfinament i, paral·lelament, articular altres vies d'atenció per efectuar tràmits o demanar informació que es pugui atendre per telèfon (trucades o videotrucades).

Els riscos del desconfinament són l'aglomeració de persones en espais reduïts. Cal tenir present que les mesures proposades estan condicionades per les diferents dimensions de les oficines i de les dotacions de recursos humans i tecnològics.

El Pla s'haurà d'anar adaptant d'acord amb les instruccions i els criteris que es vagin acordant per part de les autoritats en les successives fases per garantir un desconfinament segur. El Pla s'adreça al conjunt d'oficines d'atenció ciutadana i punts de registres de l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, és obvi que també pot inspirar i servir de referència a la resta d'administracions públiques catalanes.

Es detecta la necessitat de la ciutadania d'acudir presencialment a les oficines a fer diferents tràmits, com ara sol·licitar els diferents ajuts per afrontar la crisi o altres tramitacions pendents des del tancament de les oficines o consultar altres serveis i informacions.

Classificació d'activitats per factor de risc/seguretat

L'atenció presencial que s'oferirà es farà seguint estrictament les pautes de l'autoritat sanitària per prevenir de possibles contagis preveient les mesures que s'indiquen en els propers apartats per evitar les aglomeracions i tenint presents les especificitats de cada oficina.

Mesures de seguretat a implantar per cada tipus d'activitat

1. Mesures organitzatives

Tal com indiquen la Instrucció 4/2020 i els plans de contingència departamentals, el desconfinament i el retorn a la feina s'ha de fer seguint les recomanacions proposades per l'autoritat sanitària. Així, cal assegurar que es compleixen les condicions de neteja i desinfecció de les instal·lacions i també la ventilació adequada per a un temps suficient.

Cal fer un retorn controlat del personal amb diverses opcions d'inici de la jornada i promoure el teletreball. A més, es reconeix la necessitat que les persones vulnerables romanguin als seus domicilis i puguin fer teletreball.

En la mesura que sigui possible, cal organitzar l'activitat essencial en equips de treball separats per evitar que una possible afectació del virus provoqui l'aïllament de tot el personal per ser considerat contacte.

El personal informador que teletreballi ha de disposar de targeta T-CAT i lector de targetes en el seu ordinador o T-CATP si no disposa de lector. A més, necessita un portàtil amb connexió VPN o bé ordinador amb connexió a la xarxa mitjançant escriptori virtualitzat.

Per compatibilitzar l'atenció presencial amb el teletreball, es requereixen mesures organitzatives per minimitzar l'impacte en el nivell del servei d'atenció de les oficines. I, sobretot, cal controlar l'afluència de públic en els primers dies de l'obertura.

Les mesures organitzatives s'han d'adaptar a cada oficina segons la demanda que tingui, la distribució dels espais i el nombre de recursos humans i tecnològics. Són les següents:

1. Ampliació de l'horari d'atenció al públic

Es pot avançar, de manera temporal, l'horari d'obertura a les 8 del matí i es manté l'horari de tancament que tingui cada oficina. Així es fa més eficient la jornada laboral de personal, ja que s'ajusta a l'horari d'atenció. Les mesures d'ampliació d'horari no es poden aplicar a totes les oficines: cada oficina farà la seva planificació.

2. Cita prèvia per a totes les gestions a les OAC

La implantació de l'atenció amb cita prèvia per a totes les gestions té com a objectius:

- millorar l'experiència del ciutadà en les OAC
- ordenar l'atenció
- treure pressió al personal informador
- controlar el nombre de persones que hi ha a l'oficina i evitar aglomeracions o cues
- aprofitar les hores de baixa activitat de la tarda (per les oficines que obrin a la tarda)

La cita prèvia ha de seguir el principi de proporcionalitat. Si un ciutadà només vol registrar documentació, es podrà valorar si s'admet sense cita prèvia segons el volum de documentació que s'hagi de digitalitzar, el desplaçament que ha fet la persona o el seu grau de mobilitat.

S'ha definit un quadre de temàtiques de cita prèvia del catàleg de tràmits de la Generalitat per tal que totes les oficines puguin configurar-lo d'acord amb el seu àmbit i context d'actuació.

3. Impuls del teletreball per fer atenció remota (per telèfon o per videoconferència) i per a la gestió interna del registre

Cada oficina pot avaluar el catàleg de tràmits i informació que pot atendre per trucada o videotrucada tenint en compte el públic a qui s'adreça, el nivell de digitalització del tràmit i la tipologia de dades que es tractaran. El personal que teletreballi pot fer atenció remota amb cita prèvia i donar suport a l'atenció presencial a l'oficina.

A les oficines de registre també es pot planificar un torn rotatori de les persones que teletreballen com, per exemple, per gestionar la recepció de peticions genèriques i la recepció i tramesa de documentació cap a altres administracions.

4. Control de la circulació de la documentació en paper

Per evitar el trànsit de documentació en paper que arriba per correu postal i minimitzar el risc de contagi, cal evitar la distribució del registre a les unitats destinatàries. S'ha de tendir a digitalitzar tota la documentació per tal que la unitat de destinació es descarregui la documentació digitalitzada i evitar, així, el moviment de paper. A més, sempre caldrà preveure l'excepció per a aquells procediments que necessitin la documentació original en paper.

Es recomana l'ús de guants en la manipulació continuada de documents i operacions de digitalització.

Cal acordar amb el personal arxiver de cada departament els criteris de destrucció, quan sigui procedent, de la documentació en paper que ja s'ha digitalitzat.

El mes de juny de 2020 es preveu posar en marxa el nou procés de digitalització asíncrona a s@rcat: es reduirà el temps de digitalització i el temps d'espera de la ciutadania.

2. Mesures tècniques

Caldrà aplicar les mesures tècniques definides a la Instrucció 4/2020, de 7 de maig, de la Secretaria d'Administració i Funció Pública. Posteriorment a la publicació d'aquesta Instrucció 4/2020, es va publicar al BOE l'Ordre SND/399/2020, de 9 de maig, per a la flexibilització de determinades restriccions d'àmbit nacional, establertes després de la declaració de l'estat d'alarma en aplicació de la fase 1 del Pla per a la transició cap a una nova normalitat.

Per tant, caldrà donar compliment a les mesures d'higiene i prevenció que estableixen els articles 4, 5 i 6 de l'esmentada Ordre (només aquelles que no reculli la Instrucció 4/2020).

L'aplicació d'aquestes mesures també ha de comportar que:

1. En la mesura que sigui possible, caldrà dotar les taules de les persones informadores de mampares de metacrilat.
2. Cal disposar de mascaretes per a la ciutadania que vingui a l'oficina i que no en porti
3. Només es permet accedir una persona per a cada punt d'atenció. Si venen diverses persones, només en podrà accedir una i la resta hauran d'esperar a la sala d'espera o preferiblement a l'exterior, tret de les persones que requereixin d'acompanyament.

4. Cal garantir que hi ha gel hidroalcohòlic a l'entrada dels centres de treball i també a disposició del personal, prop dels llocs de treball, i en llocs visibles i preferents per al públic.
5. S'ha d'evitar en la mesura del possible la utilització d'utensilis comuns entre usuaris i professionals (fulls, bolígraf...).

S'informarà d'aquests requeriments a l'entrada de les oficines i també en el correu electrònic de recordatori de la cita prèvia. Les mesures informatives han de ser accessibles per a tots els col·lectius de població amb alguna discapacitat.

Aquestes mesures es complementaran amb [elements de senyalització](#):

1. Es marcaran a terra les distàncies mínimes d'acostament de la ciutadania a les taules d'atenció per garantir que hi ha 2 metres de distància si l'oficina no disposa de mampares. Es pot reforçar la limitació amb una tira adhesiva a un metre per impedir-ne l'acostament.
2. S'indicarà la distància de seguretat entre dues persones en els bancs i seients dels espais d'espera de l'oficina, si n'hi ha.
3. Si l'oficina té diferents espais i es preveu la circulació de persones, es poden senyalitzar a terra els itineraris de mobilitat per desplaçar-s'hi.
4. Si se'n disposa, es pot projectar als monitors de l'oficina vídeos i infografies de consells per treure's els guants i altres recomanacions de seguretat.

Indicadors d'implantació

- Nombre d'informadors atenent a les OAC
- Nombre d'informadors teletreballant
- Percentatge de personal de les OAC que teletreballa envers el total
- Percentatge de documents que s'han registrat presencialment a l'OAC envers el total
- Percentatge de documents presentats per Internet envers el total
- Nombre total de persones ateses
- Percentatge de persones ateses en presencial
- Percentatge de persones ateses en remot
- Temps mínim per a assignació de cita prèvia

Indicadors de seguretat per a la detecció de problemàtiques

- Nombre d'informadors de baixa per afectació de la COVID.

Terminis i fases d'implantació

L'obertura de totes les oficines d'atenció ciutadana i els punts de registre estarà condicionada a les indicacions de l'autoritat sanitària i de la normativa relacionada amb el pla de desconfinament.

Barcelona, 15 de maig de 2020

Direcció General d'Atenció Ciutadana