

L'OAC compleix 20 anys i avança cap a un nou model d'atenció ciutadana



comunicació amb la ciutadania

+ [1]

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania celebra 20 anys

Aquest dilluns 1 de març s'han fet 20 anys de l'obertura de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de Granollers (ubicada al c. de Sant Josep, 7). L'atenció que s'ofereix a la ciutadania en aquestes dues dècades ha anat evolucionant i adaptant-se a les necessitats dels granollerins i granollerines i a les noves tecnologies.

Aquest dimecres s'ha fet balanç d'aquest 20 anys de l'OAC en una roda de premsa. L'alcalde de Granollers, Josep Mayoral, ha recordat que «fa 20 anys vam posar en marxa l'OAC i avui en dia ja és una realitat integrada». Mayoral ha afirmat que «ara toca generar noves perspectives» i que la situació de pandèmia «ens ha ajudat acabar de concretar un projecte amb quatre línies estratègiques: la proximitat; fer del concepte «cura» un element essencial amb atenció personalitzada; la qualitat com a element central; i apostar per una nova governança, per un ajuntament fet amb la gent».

20 anys d'OAC

L'OAC ha evolucionat des de la seva creació l'any 2001. Per exemple, des de finals de 2006 l'OAC funciona com a entitat certificadora de signatura digital Idcat, el setembre de 2009 es va crear l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC) i el febrer de 2014 es va presentar la Seu electrònica, un portal per fer tràmits municipals, tant per a la ciutadania com per a les empreses, i que posa a l'abast de la ciutadania la informació i els serveis municipals.

El regidor de Sistemes Tecnològics i Societat del Coneixement, Jordi Terrades, ha afirmat que en aquests 20 anys «s'ha fet una feina excel·lent acostant l'administració a la ciutadania i

a pandèmia ha donat un impuls a l'actuació de l'administració». L'OAC s'ha adaptat la nova situació generada per la Covid-19. Una de les darreres novetats ha estat la posada en funcionament, a finals del 2020, del nou punt d'atenció ciutadana al Centre Cívic Nord (c. Lledoner, 6). L'objectiu d'aquest nou punt és millorar les atencions presencials, atesa l'actual situació generada per la Covid-19, tot augmentant la disponibilitat de cites prèvies. S'hi fa únicament atenció presencial, amb cita prèvia, pels tràmits que ja es fan a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania també a l'Oficina Municipal de Recaptació.

Nou model d'atenció ciutadana

El regidor ha afirmat que cal avançar en «digitalitzar, virtualitzar, simplificar i acompanyar la ciutadania perquè no hi hagi una escletxa digital tot mantenint la seguretat jurídica de la relació entre administració i ciutadania». En aquest sentit, Terrades ha explicat que l'OAC mantindrà l'atenció presencial però reforçarà la Seu Electrònica, es revisarà la web municipal perquè sigui més intuïtiva i l'OAC trucarà als ciutadans que ho demanin per missatge en diversos canals.

A més, ja s'ha recollit dues de les mesures d'acció sorgides del procés participatiu del Pacte de Ciutat. Així, amb l'objectiu de fer més comprensibles les eines digitals que l'ajuntament posa a disposició de la ciutadania, s'estan elaborant uns tutorials per fer de guia i facilitar així que la ciutadania pugui fer determinats tràmits per Internet, sense moure's de casa. Trobareu els tutorials fets fins al moment, i que ja estan disponibles, en aquest enllaç:

www.granollers.cat/tutorials ^[2]

Amb aquest mateix objectiu, s'ha posat en funcionament un servei de suport i acompanyament telefònic per ajudar les persones a fer els tràmits per internet amb les Biblioteques de Granollers.

En segon lloc, com a resposta a la mesura d'acció de crear un canal de comunicació a través de missatgeria instantània, estem fent proves amb Telegram per obrir un servei d'informació i interacció (com el telèfon 010). Aquest nou servei, que també funcionarà per Facebook Messenger i SMS, està actualment en fase de proves i s'ha demanat la col·laboració dels participants del grup «Ciutat digital» del procés participatiu del Pacte de Ciutat. A més, també està previst poder establir relacions amb la ciutadania per vídeoconferència.

Una altra de les novetats que ja ha incorporat l'OAC és un nou sistema d'autoservei per a l'obtenció de certificats d'empadronament que ja funciona a les oficines del carrer Sant Josep i facilita aquest tràmit i evita haver de fer cues o demanar cita prèvia. És previst que aquest servei evolucioni permanentment fer cada cop més tràmits.

Amb tot plegat, tal com ha explicat el regidor Jordi Terrades, «l'objectiu d'aquest nou model d'atenció es oferir respostes més àgils i solvents a la ciutadania».

Més atenció en línia

Els efectes de la Covid-19 són molt clars en les xifres d'atenció presencial de l'OAC. Si l'any 2019 es van fer 66.367 atencions presencials, el passat 2020 se'n van fer menys de la meitat, 32.363. D'altra banda, els tràmits en línia han augmentat del 2019 al 2020 en més del 77% (si l'any 2019 se'n van fer 39.813, l'any passat en van ser 70.817). I encara han augmentat més les atencions telefòniques que s'han més que doblat: l'any 2019 se'n van fer 26.719 i el 2020 en van ser 60.790. A més, les sol·licituds de registre d'entrada per Internet durant la

pandèmia suposen el 68% del total, és a dir, pràcticament 7 de cada 10 sol·licituds de registre d'entrada s'han tramitat en línia. A través d'Internet també s'han fet 18.884 pagaments en línia de tributs i taxes varies i 4.193 volants d'empadronament.

Galeria d'imatges



[3]

Imatge de la roda de premsa dels 20 anys de l'OAC, a la Sala de Plens

// S'ha separat la Galeria d'imatges corresponent al uploader d'imatges propi del content type, //dels "nodes reference" als continguts de "Galeria d'imatges" pre-existents. ?> // Uploader d'imatges ?> // "Nodes reference" a les Galeries d'imatges ?>

comunicacio@ajuntament.granollers.cat

URL d'origen:<https://www.granollers.cat/noticies/sala-de-premsa/loac-compleix-20-anys-i-avan%C3%A7a-cap-un-nou-model-d%E2%80%99atenci%C3%B3-ciutadana>

Enllaços

[1] https://www.granollers.cat/sites/default/files/noticia/2021/03/img_20210303_134815.jpg

[2] <https://www.granollers.cat/tutorials>

[3] https://www.granollers.cat/sites/default/files/noticia/2021/03/img_20210303_131558_1.jpg