



Generalitat de Catalunya
Departament de Governació
i Relacions Institucionals
**Direcció General
de Relacions Institucionals
i amb el Parlament**

Subdirecció General de Relacions Institucionals
i de Foment de la Qualitat Democràtica

INFORME DE RETORN DE LA PROPOSTA DE GOVERN AL PORTAL PARTICIPA GENCAT.CAT

“ LA TECNOLOGIA COM A INSTRUMENT DE RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ ”

VALORACIONS DE LES APORTACIONS CIUTADANES

De les respostes a les qüestions plantejades per l'Administració el resultat és que tots els participants cerquen informació als webs, el 75% dels participants fan ús de la tecnologia en les seves relacions amb l'Administració, el 60% utilitza el mòbil per consultar o sol·licitar serveis públics i un 68,75% ha iniciat alguna vegada algun procediment per internet.

Pel que fa a la detecció dels principals esculls que es troben els ciutadans a l'hora de relacionar-se via on-line amb l'Administració són, per ordre d'importància: trobar informació rellevant als webs (pel 35,7% dels participants), signar els formularis abans d'enviar-los (pel 28,6% dels participants) i en tercer lloc, entendre el mecanisme de notificacions electròniques i lliurar els formularis emplenats i signats (pel 14,3% dels participants). D'altra banda les limitacions d'espai per a pujar fitxers és l'aspecte que genera més dificultats per al 7% dels participants.

De les aportacions rebudes se'n desprèn que l'Administració ha de proporcionar altres canals no presencials a part dels portals web, remarcant que els telèfons d'atenció ciutadana són excessivament costosos en valor de temps i monetari. El fet que els tràmits no siguin senzills i estructurats fa que els ciutadans s'adrecin a l'atenció presencial. Per una altra banda, els participants ens alerten de l'esclatxa digital, i que no es poden deixar d'atendre els ciutadans que no tenen accés a la tecnologia.

ACCIONS QUE ES DURAN A TERME GRÀCIES A LES PROPOSTES REALITZADES

Per solucionar les problemàtiques que troben els ciutadans a l'hora de realitzar tràmits electrònicament l'Oficina de Processos i Administració Electrònica ja està realitzant algunes actuacions específiques i en preveu desenvolupar d'altres en la propera legislatura.

Així, actualment perquè sigui més fàcil signar els documents s'està implantant un nou sistema que permet utilitzar signatures basades en contrasenyes que es reben al telèfon mòbil de l'interessat (IdCAT-SMS de les administracions catalanes o el PIN24H de l'Agència tributària). Això facilitarà molt la signatura - evitar totes les problemàtiques relacionades amb certificats digitals - i unifica en un mateix pas la signatura i l'enviament. En essència, ens aproparem a les solucions habituals de les entitats financeres o la compra en Internet.

Per altra banda, per millorar el mecanisme de notificacions electròniques es preveu una revisió de tota la informació que ho explica per fer-la més entenedora i, per últim, està en estudi habilitar un



Generalitat de Catalunya
Departament de Governació
i Relacions Institucionals
**Direcció General
de Relacions Institucionals
i amb el Parlament**

Subdirecció General de Relacions Institucionals
i de Foment de la Qualitat Democràtica

mecanisme per lliurar fitxers de major grandària que superi les limitacions de la mida de documents annexos. Aquestes dues últimes actuacions s'endegaran en la propera legislatura.

Pel que fa a la valoració del telèfon d'atenció ciutadana 012 a què fan referència els participants, aquest ja compta amb un sistema d'autoavaluació després de cada trucada per a poder fer els suggeriments, queixes o aportacions convenients. La finalitat del telèfon 012 és de "finestreta única" per evitar que el ciutadà hagi de cercar informació a llocs molt diversos.

Barcelona, 26 d'octubre de 2015

Joan Xirau
Cap de la Oficina de Processos
i Administració Electrònica

Vist i plau

Carles Agustí
Director del programa d'Innovació i
Qualitat Democràtica

Firma vàlida

Signat electrònicament per
:CPISR-1: Joan Xirau Serra
Data :2015.10.26 13:54:55
CET