

Fitxa SIGOV

Identificació de la iniciativa

Data de la sessió

Govern 24/04/2024

Consell Tècnic

Apartat

Tipus

 Memòria preliminar (avantprojectes de llei) Comunicació consulta pública prèvia (projectes de decret i de decret legislatiu)

Codi SIGOV

SIG24PRE0554

Títol de la iniciativa

Projecte de decret de modificació del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital

Previst al Pla de Govern Sí NoPrevist al Pla normatiu Sí NoFet rellevant* Sí NoFet noticable Sí No

* Fet no recurrent, nou

Departaments que hi intervenen

Departament impulsor

Departament de la Presidència

Altres departaments

Organismes participants

Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

Informació bàsica

Contingut de la iniciativa i aspectes principals

La iniciativa té com a objectiu preveure normativament un model d'oficines d'atenció ciutadana unificat i homogeni, que revisi la tipologia d'oficines establerta en el Decret 76/2020. Aquestes oficines no s'adeqüen a la demanda actual de suport a la relació digital amb l'Administració de la Generalitat ni al model d'atenció ciutadana basat en principis com la bona administració, igualtat, accessibilitat, atenció integrada, agilitat, omnicanalitat i personalització.

Es pretén afegir al Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, el tipus d'oficina integrada, la qual concentraria tots els serveis i tràmits de l'Administració de la Generalitat, a més d'introduir altres tipologies d'oficines que no es limitin al criteri territorial de les oficines físiques.

Un altre aspecte de la iniciativa fa referència a la dependència orgànica de les oficines que es preveu en el decret esmentat que es veu necessari adaptar a les necessitats actuals. Segons el decret, la dependència orgànica de les oficines recau sobre les delegacions del Govern de la Generalitat de la demarcació on s'estableixin, seguint una normativa preexistent d'adequació territorial, mentre que la dependència funcional recau sobre l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana.

Objectius de la iniciativa

L'objectiu general d'aquesta intervenció d'aquesta intervenció és:

- Garantir l'accés de la ciutadania en condicions d'igualtat a la informació, serveis i tràmits de l'Administració de la Generalitat a través dels diferents canals d'atenció i reduir la bretxa digital.

I, com objectius específics es poden esmentar:

- Millorar la coordinació, el funcionament operatiu i l'eficiència en el funcionament dels diferents espais d'atenció;

- Assegurar que els ciutadans reben un servei homogeni i de qualitat en tot el territori, amb independència del lloc de residència;

- Garantir l'adequació de la tipologia de d'oficines d'atenció ciutadana a les necessitats de la ciutadania.

Referències, si escau, al Pla normatiu o al Pla de Govern

Indiqueu si es tracta d'una actuació ja prevista al Pla normatiu i al Pla de Govern

Informació necessària per publicar la consulta, si escau, al Portal Participa.gencat

Títol de la consulta

Projecte de decret de modificació del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, pel que fa a l'atenció ciutadana.

Període de consulta

Objectius de la consulta *(no més de 20 línies)*

L'objectiu de la consulta és recollir i entendre la percepció, l'experiència i els criteris de la ciutadania sobre l'accés a la informació, serveis i tràmits proporcionats per l'Administració de la Generalitat a través de les oficines d'atenció ciutadana. A més, es volen recollir propostes de millora i identificar necessitats en aquest àmbit, si és possible, des d'un punt de vista normatiu.

Preguntes per centrar les aportacions

1. S'ha descrit adequadament el problema que es pretén solucionar amb la modificació normativa plantejada? Hi ha algun aspecte que no s'hagi tingut en compte i que consideres que s'ha de valorar?
 2. S'haurien de preveure altres objectius diferents? Quins?
 3. Com creus que l'Administració de la Generalitat et pot facilitar una millor atenció ciutadana presencial més enllà de les oficines distribuïdes pel territori?
 4. Trobes encertada la visió d'oficina d'atenció ciutadana integrada en la qual, des d'un sol espai, es pugui rebre informació i tramitar davant de qualsevol departament de l'Administració de la Generalitat?
 5. Creus que et seria útil una oficina d'atenció ciutadana virtual, a la que no t'haguessis de traslladar físicament, i que t'oferís informació i suport a través d'eines de videoatenció?
 6. Què et semblaria una oficina mòbil que, amb una planificació prèvia, es desplaçés a determinats punts del territori?
-

Grups als quals s'adreça la consulta

La consulta pública està oberta al conjunt de la ciutadania, i en especial a col·lectius que puguin tenir coneixements en la matèria o puguin realitzar aportacions d'interès com entitats públiques o privades que hagin analitzat i estudiat l'impacte de l'anomenada bretxa digital.

Altres formes de participació: qüestionaris o sessions de debat

Documentació addicional
