



24 d'abril de 2024

El secretari del Govern

COMUNICACIÓ

al Govern sobre la consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de decret de modificació del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.

El Departament de la Presidència ha de dur a terme la consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de decret de modificació del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, de conformitat amb el que estableix l'article 66 bis de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Per tot això, a proposta de la vicepresidenta del Govern i consellera de la Presidència, el Govern

Pren coneixement de la consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de decret de modificació del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, amb el contingut que s'annexa.

Annex

Consulta pública prèvia sobre l'elaboració del Projecte de decret de modificació del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital

1. Problemes que es pretenen solucionar

a) En l'última dècada, "el nombre d'usuaris d'internet de 65 a 74 anys va créixer en un 50%, passant del 14% al 70% de la població. No obstant això, hi ha desigualtats sociodigitals a destacar: el 41% de les persones majors de 75 anys amb ingressos superiors a 2.500 euros accedeixen diàriament a internet, mentre que només el 9% de les persones d'aquesta mateixa edat amb ingressos inferiors a 900 euros mensuals ho fan." (Enquesta Bretxa Digital i Administració Digital a Espanya de la Fundació Ferrer i Guàrdia¹).

Aquestes dades posen de manifest l'existència de desigualtats que també afecten l'accés als serveis públics, i les oficines d'atenció ciutadana es presenten com una eina per combatre aquesta bretxa sociodigital.

b) De conformitat amb l'article 1.2 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, aquest té per objecte, entre d'altres, establir el règim jurídic d'administració digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i definir l'estructura organitzativa corresponent.

Dins de la definició de l'estructura organitzativa que ha de donar suport al model d'administració digital de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i al seu sector públic institucional, es dedica un capítol, el primer del Títol III, a l'Atenció ciutadana en l'Administració digital, dins del qual es configura la Xarxa de suport a l'Administració digital amb la previsió de l'existència, entre d'altres, d'oficines d'atenció presencial que assisteixen les persones en l'accés electrònic als procediments i tràmits administratius.

¹ https://www.ferrerguardia.org/ca_ES/blog/projectes-2/enquesta-bretxa-digital-i-administracio-digital-a-espanya-208

En aquesta previsió i recollint el mandat establert a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, es defineixen dues tipologies d'oficines, que, alhora, es classifiquen en funció de les seves capacitats i del tipus de serveis que ofereixen:

- Oficines d'atenció ciutadana, les quals assumeixen les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registre d'acord amb la normativa de procediment administratiu.

- Punts de registre i digitalització.

Així mateix, es reconeix l'existència d'oficines sectorials dels subjectes de l'apartat 1 de l'article 2 del Decret 76/2020, de 4 d'agost esmentat, que actuen circumscrites a l'àmbit de les seves respectives competències.

Si bé el Decret 76/2020, de 4 d'agost, es va aprovar durant la pandèmia de la Covid-19, no es visualitza, amb suficient força, el gran impacte i el creixent i necessari suport en la tramitació digital per a les persones obligades i, amb més gran mesura, per a les no obligades a la relació digital segons la normativa bàsica de procediment administratiu. Durant la tramitació i aprovació del decret no es tenia experiència en el desenvolupament d'aquesta relació digital i en les necessitats de suport que podien arribar a sorgir entre la població.

Tot i aquests beneficis de la digitalització cal posar de manifest que, actualment, existeix una gran bretxa digital entre la ciutadania, a la qual s'ha de donar resposta des de les administracions amb un reforç del suport i suport en l'accés als serveis públics.

Davant d'aquest fet es considera necessari replantejar la tipologia d'oficines prevista en el Decret 76/2020, de 4 d'agost, donat que les que s'hi preveuen no acaben d'adequar-se a la demanda de suport i tampoc al model d'atenció ciutadana que s'està forjant a l'Administració de la Generalitat, fonamentat en els principis de bona administració, igualtat, accessibilitat, atenció integrada, agilitat, omnicanalitat, i personalització.

En efecte, les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) depenen funcionalment de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) que és qui estableix quins serveis es presten, com es presten, i com s'ha d'organitzar l'oficina. A més, s'ha de tenir

present la relació amb els departaments promotors i gestors de serveis i tràmits. En aquest context, els departaments han d'estar en continu contacte amb les oficines, a través de la DGSEC, per actualitzar la informació o informar de qualsevol novetat vinculada amb el servei o tràmit que es posa a disposició de la ciutadania.

Amb l'objectiu de tenir una atenció integrada, eficient, i millorar l'experiència de la ciutadania, neix la necessitat d'unificar els serveis i les tramitacions que es duen a terme en les OAC especialitzades/sectorials i en les OAC generalistes, en un únic espai físic i, d'aquesta manera poder dur a terme tots els tràmits des d'un mateix lloc, simplificant les gestions, evitant temps i desplaçaments a la ciutadania, aportant les màximes facilitats.

En relació amb l'anterior, s'aprova l'Acord GOV/146/2023, d'11 de juliol, pel qual s'estableix el Model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic i s'adopten diverses mesures per lluitar contra la bretxa digital en l'accés als serveis públics, a través del qual es preveu reforçar l'atenció presencial mitjançant la creació d'oficines d'atenció ciutadana integrades. Aquestes oficines concentren tots els serveis i tràmits que ofereix l'Administració de la Generalitat en un sol espai evitant que els ciutadans s'hagin d'anar desplaçant per diferents ubicacions depenent d'on es trobin les oficines sectorials.

Tot i disposar d'aquest Acord del Govern esmentat, es pot afirmar que, actualment, no està previst normativament un model d'oficines d'atenció ciutadana unificat i homogeni, sinó que conviuen diferents tipologies d'oficines i punts d'atenció.

c) D'altra banda, un altre dels problemes que es pretén solucionar amb la iniciativa fa referència a la dependència orgànica de les oficines d'atenció ciutadana, tot i que es tracta d'una qüestió que pertany a l'esfera organitzativa de l'Administració. Segons el Decret 76/2020, de 4 d'agost, la dependència orgànica de les oficines recau sobre les delegacions del Govern de la Generalitat de la demarcació on s'estableixin, seguint la normativa precursora de l'adequació al criteri territorial, mentre que la dependència funcional queda sota l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana.

Respecte a l'anterior i tenint en compte el nou model d'atenció ciutadana esmentat, es considera que el criteri de la territorialitat queda superat per la necessitat de centrar-se en la ciutadania i proporcionar una atenció equiparable, igual i homogènia a tot el territori.

En aquest sentit, l'experiència ha demostrat que amb diferents dependències orgàniques diferents, les oficines operen de manera diversa i ofereixen serveis públics de manera desigual a la ciutadania, amb recursos tant personals com materials dedicats sense seguir els mateixos criteris d'atenció i servei.

2. Els objectius que es volen assolir

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

- Garantir que la ciutadania tingui accés equitatiu a la informació, serveis i tràmits de l'Administració de la Generalitat mitjançant els diversos canals d'atenció, amb l'objectiu de minimitzar la bretxa digital.

I, com a objectius específics:

- 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 d'oficines d'atenció ciutadana a les necessitats de la ciutadania.

3. Les possibles solucions alternatives normatives i no normatives

a) L'opció de no fer res o mantenir la situació actual.

L'opció de "no fer res" o mantenir la situació actual comporta seguir aplicant les previsions del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, pel que fa a les oficines d'atenció ciutadana, i implica:

- Que no s'adeqüi a la realitat la tipologia necessària d'oficines d'atenció ciutadana.

- Que la ciutadania no vegi reforçada l'atenció i el suport en la tramitació que se'ls pot oferir des de l'Administració de la Generalitat amb les noves formes d'oficina proposades.

- Que continuïn les desigualtats en l'atenció ciutadana segons el territori on es trobi el ciutadà.

b) L'opció normativa preferida és:

L'opció normativa preferida és la tramitació de la modificació d'un decret, que estableixi el marc jurídic suficient per establir el nou model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat amb les garanties necessàries per regular les diferents modalitats d'atenció ciutadana la com pot ser la videoatenció.

Aquesta regulació normativa es pot instrumentalitzar amb una modificació puntual del Decret 76/2020, de 4 d'agost, en aquells preceptes que incideixen en el model d'atenció ciutadana per tal d'adaptar-lo al nou model d'atenció ciutadana de la qual es vol dotar l'Administració de la Generalitat, deixant palès les mesures següents:

- Mantenir les Oficines d'Atenció Ciutadana i els punts de digitalització i incloure noves modalitats d'atenció ciutadana, com podrien ser les OAC integrades, les OAC virtuals i les OAC mòbils.
- Reconèixer altres formes d'atenció amb mitjans electrònics, com la videoatenció, i establir les condicions necessàries per garantir una comunicació síncrona, bidireccional i amb totes les garanties.
- Unificar la dependència orgànica i funcional de les OAC en l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana.

c) L'opció no normativa

S'han considerat alternatives no normatives. No obstant això, donada la transcendència del que s'ha de regular, que és l'accés de la ciutadana als serveis públics, aquestes observacions no normatives només poden ser implementades a través de plans pilot amb una durada limitada, destinats exclusivament a l'estudi del que es pretén implementar. L'aplicació general requereix l'elaboració d'una normativa que garanteixi els drets de la ciutadania i la necessitat d'adequar l'estructura organitzativa a la prestació del servei.

4. Els impactes més rellevants de les diverses opcions considerades

a) L'impacte sobre l'Administració de la Generalitat.

D'aquesta modificació normativa no se'n deriven obligacions directes per a cap departament ni organisme de l'Administració de la Generalitat. No obstant això, en el moment d'aprovar-se la conseqüent i correlativa metodologia de càlcul de dotació de les oficines integrades i la dotació necessària assignada a cada oficina en funció de l'activitat de registre i de les atencions personals suportades per les sectorials dels serveis territorials, caldrà que cedeixin les places afectades que tenen destinades a les oficines sectorials que siguin objecte d'integració, al departament d'adscripció.

En aquest sentit, la dotació de personal de les oficines integrades no implicarà un augment de Capítol 1 de personal de pressupostos de la Generalitat de Catalunya. Com s'ha avançat, s'estima que es dotaran amb places cedides al departament d'adscripció de l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana per part dels departaments afectats, segons la metodologia de càlcul que s'aprovarà per acord de Govern.

Pel que fa a la possibilitat d'establir una oficina que superi el criteri de la territorialitat, sigui virtual o mòbil, la dotació d'aquesta es planteja amb recursos propis de totes les oficines d'atenció ciutadana presencial que hi dedicarien part del seu temps de treball a l'atenció a través de mitjans digitals.

En tot cas, és important destacar que una nova classificació de les oficines d'atenció ciutadana implica una major eficiència en l'ús dels recursos públics destinats per la Generalitat, així com un estalvi directe per als departaments de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic institucional. A partir de la posada en funcionament, per exemple, d'una oficina integrada, es podran tancar les seves oficines sectorials.

b) L'impacte sobre les administracions locals, tenint en compte la seva dimensió i el règim especial de Barcelona.

No es preveu que l'opció normativa preferida impliqui cap impacte sobre les administracions locals, atès no estan sotmeses a l'àmbit d'aplicació de la norma projectada.

c) L'impacte sobre les mesures d'intervenció administrativa i des de la perspectiva de la reducció de càrregues administratives per a la ciutadania i per a les empreses.

L'opció normativa preferida no implica càrregues administratives per a la ciutadania, més aviat al contrari. La possibilitat de poder assistir a una oficina integrada per portar a terme la majoria o tots els tràmits de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic institucional, o bé optar per rebre una atenció i suport a través d'una oficina virtual amb modalitat de videoatenció, o d'una oficina mòbil, pot ser considerada com una manera d'alliberar o reduir càrregues administratives.

d) Els impactes econòmics, socials o ambientals rellevants que no s'hagin valorat als apartats anteriors.

Amb la reconfiguració del model d'atenció ciutadana, s'estima una major eficiència i satisfacció en l'accés de la ciutadania als serveis i tràmits que ofereix l'Administració de la Generalitat, amb un benefici especial per a aquelles persones que poden trobar-se en la bretxa digital.

En efecte, cal destacar **l'impacte social positiu** que tindria l'aprovació d'una nova regulació, ja que facilitaria l'adaptació a una administració digitalitzada i milloraria l'accés als serveis públics, a la ciutadania en general i, especialment, a certs col·lectius que, com demostren diversos estudis recents, es troben en la bretxa digital més greu, com ara les persones grans, aquelles amb baixos nivells educatius, baixos ingressos, residents en zones rurals o dones.

Pel que fa a **l'impacte mediambiental** de l'opció normativa preferida, convé destacar que la posada en marxa de l'oficina virtual reduiria la necessitat de desplaçament de la ciutadania a una oficina territorial d'atenció ciutadana, tenint així un impacte mediambiental positiu.

Així, el càlcul d'emissions de diòxid de carboni derivat de la circulació de vehicles públics i privats és aproximadament el següent: cotxe utilitari, a 80km/h, 1,21 KgCO₂; moto, a 80 km/h 0,63 kgCO₂; transport públic 0,59 kgCO₂ⁱ.

L'aproximació al càlcul de l'estalvi mediambiental que es podria derivar de la creació de l'Oficina virtual de la Generalitat es fa prenent aquestes dades de mitjana com a referència:

- Distància en kilòmetres des del lloc de residència de la persona atesa per vídeo atenció fins a l'oficina territorial d'atenció ciutadana: 15 km.
- Es fan 2.000 atencions per vídeo per any fetes des de l'Oficina virtual: (prenent com a referent l'activitat de l'oficina virtual de l'Agència Tributària de Catalunya i del Consorci d'Educació de Barcelona).
- Distribució de mitjà de transport que s'hauria emprat per anar a una oficina territorial d'atenció ciutadana (prenent com a referència els hàbits de desplaçament a lloc de feina):
 - o 20% en transport públic
 - o 20% en moto
 - o 60% en cotxe

D'acord amb aquestes premisses, les emissions de CO2 derivades del desplaçament a l'oficina territorial que s'estalviarien amb el canal de vídeoatenció que oferiria l'Oficina virtual són:

Cotxe: 21.780KgCO2

Transport públic: 3.540KgCO2

Moto: 3.780KgCO2

Total d'estalvi d'emissions de diòxid de carboni per any derivat de la posada en marxa de l'Oficina Virtual de la Generalitat: : 29.100KgCO2.

ⁱ <https://esmovilidad.transportes.gob.es/noticias/infografia-sobre-emisiones-co2-de-los-coches>
<https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20180706STO07407/progreso-de-la-ue-hacia-sus-objetivos-de-cambio-climatico-para-2020-infografia>