

L'Ajuntament accelera i impulsa l'administració electrònica per atendre la ciutadania en temps de Covid-19

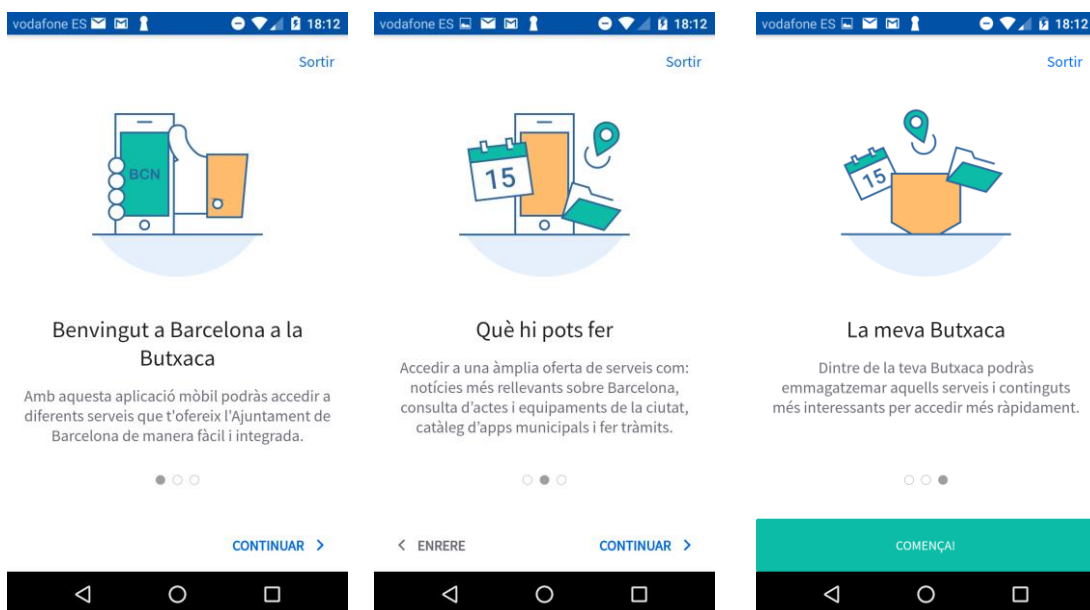
- » A finals d'any prop de 300 tràmits, gairebé el 50% del total, estaran habilitats digitalment
- » Des de l'inici de la pandèmia s'han adaptat 107 tràmits online per fer-los més senzills, i se'n hi sumaran 19 més abans de desembre
- » S'han creat 25 nous tràmits telemàtics que abans només es podien fer presencialment, xifra que arribarà als 35 a finals d'any
- » Neix la nova aplicació *Barcelona a la Butxaca* que agrupació en un únic canal digital mòbil diversos serveis i tràmits municipals
- » Des del 25 de maig, data de la represa dels terminis administratius s'han fet un total de 1.200.459 de tràmits a través del 010, Internet i les Oficines d'Atenció Ciutadana
- » Han crescut un 11% els tràmits online i un 16% a través del telèfon 010, que s'ha reforçat per atendre l'augment de trucades provocades per la Covid-19 amb 60 noves línies i 73 persones més a la plantilla
- » Autoritzacions excepcionals de terrasses, subvencions a treballadors i treballadores autònomes i tràmits de padró son alguns dels tràmits més destacats en aquest període de pandèmia



L'impuls de l'administració electrònica per prestar un servei més eficient a la ciutadania és una prioritat del govern municipal. La crisi sanitària ha obligat, però, a fer un salt qualitatiu per reforçar els canals d'atenció no presencials i poder seguir prestant un servei de qualitat. L'Ajuntament ha fet un esforç per **facilitar la tramitació online, simplificant els mecanismes d'identificació i signatura i habilitant nous tràmits, els més demandats i urgents, a l'Oficina Virtual de Tràmits.**

Des de l'inici de la pandèmia s'han adaptat i simplificat 107 tràmits online i s'han creat 25 tràmits nous a la Oficina Virtual de tràmits que abans només es podien fer presencialment. Amb els treballs que estan en marxa, a finals d'anys s'hauran posat un total de 35 nous tràmits exclusivament online, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines, i se n'hauran adaptat i simplificat 126 per a fer més senzill completar-los telemàticament. Gràcies a aquest esforç, **a finals d'any un total de 292 tràmits municipals, gairebé el 50% del total, estaran habilitats digitalment.**

En aquesta mateixa línia, l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició de la ciutadania **una nova aplicació mòbil, Barcelona a la Butxaca**, que permet fer diversos tràmits i accedir a un conjunt de serveis des del telèfon mòbil. Aplega informació meteorològica, novetats i serveis municipals, agenda recomanada i permet l'accés als principals tràmits amb l'Ajuntament en un sol clic.



❖ Barcelona a la Butxaca

Des de l'aplicació mòbil Barcelona a la Butxaca la ciutadania pot fer diversos tràmits amb l'Ajuntament de Barcelona. La nova aplicació mòbil agrupa en un únic canal digital serveis municipals que, fins ara, estaven desagregats en diferents apps amb l'objectiu de facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament.



L'aplicació també ofereix informació d'interès, com ara un llistat de totes les apps municipals, notícies destacades de l'actualitat municipal, l'Agenda de la ciutat amb els esdeveniments més rellevants o la informació meteorològica actualitzada. Amb la funció *A Prop meu* es pot trobar tota la informació dels punts d'interès i equipaments de la ciutat que es

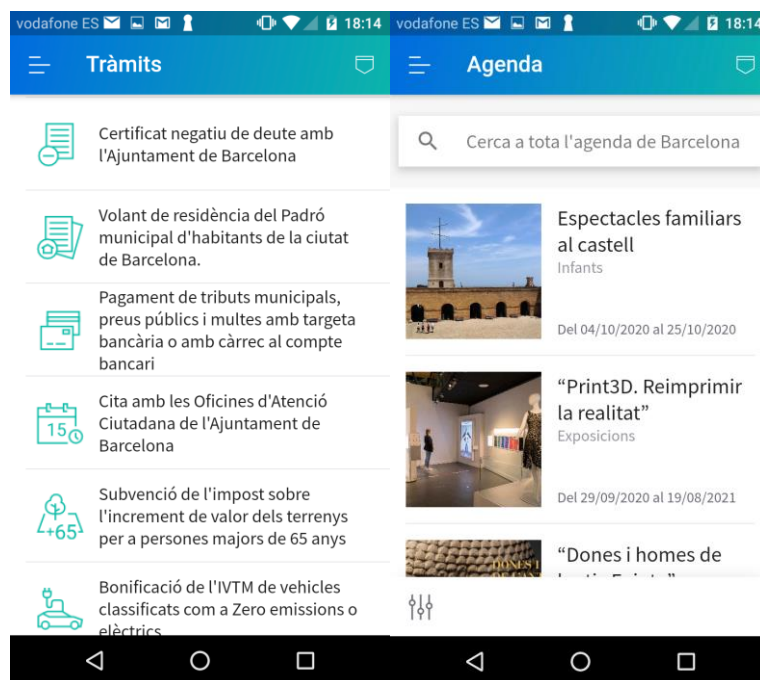
troben a prop de la seva ubicació.

A més a més, té una *Butxaca virtual*, un espai personal on es poden emmagatzemar els serveis i continguts més interessants per accedir amb major rapidesa.

Pel que fa a les gestions, l'Ajuntament ha fet un esforç per adaptar el format dels tràmits per tal que siguin usables des del mòbil, i d'aquesta manera facilitar a la ciutadania la seva tramitació per aquest canal.

Entre el tràmits adaptats i disponibles a la nova aplicació mòbil estan:

- » Volant de residència del Padró municipal d'habitants de la ciutat de Barcelona
- » Pagament de tributs municipals, preus públics i multes amb targeta bancària o amb càrrec al compte bancari
- » Cita prèvia amb les Oficines d'Atenció Ciutadana
- » Certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona
- » Subvenció de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys per a persones majors de 65 anys
- » Bonificació de l'IVTM de vehicles classificats com a Zero emissions o elèctrics
- » Bonificació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica per a titulars de vehicles històrics.
- » Bonificació de l'IVTM de vehicles classificats com a ECO que utilitzin combustible benzina, amb emissions fins a 120 gr/km de CO2
- » Consulta de fotografies i filmacions per infraccions de trànsit
- » Acreditació de la representació a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb al·legacions o recursos contra multes
- » Bonificació de la quota de l'impost d'activitats econòmiques per ús d'energies renovables



Barcelona a la Butxaca és una aplicació viva, no tancada, on es poden anar afegint serveis de l'Ajuntament en relació a la mobilitat. Properament també estaran disponibles en aquest canal:

- **Un espai d'incidències en la via pública:** des d'aquest mòdul la ciutadania podrà comunicar qualsevol incidència que es produeixi a la via pública de la ciutat.
- **Identificació del conductor** responsable d'una infracció per part del titular o arrendatari d'un vehicle que hagi rebut una notificació de denúncia per infracció de circulació.
- **Registre Gaudir+:** per accedir gratuïtament o amb descomptes a diversos equipaments i museus de la ciutat.

Barcelona a la Butxaca és un projecte que dona resposta al pla estratègic de Comunicació digital que impulsa l'Ajuntament des de 2017 i que inclou, entre d'altres línies, unificar apps que des del punt de vista funcional es poden agrupar amb l'objectiu de donar un millor servei a la ciutadania i fer més eficient el manteniment dels canals digitals.

Des d'aquesta setmana l'aplicació Barcelona a la Butxaca està disponible a les principals botigues digitals Google Play, AppStore.

❖ Impuls de la tramitació per Internet

En paral·lel al desenvolupament de la nova aplicació per a dispositius mòbils, l'Ajuntament està impulsant els tràmits per Internet per evitar desplaçaments a les oficines. S'ha fet un esforç per facilitar la tramitació telemàtica utilitzant mètodes d'identificació que siguin més senzills d'obtenir i utilitzar per part de la ciutadania, com poden ser el idCat Mòbil o el CI@ve PIN.

Des de l'inici de la **pandèmia s'han adaptat 107 tràmits** per permetre la seva tramitació amb aquests mètodes més senzills d'identificació i **està previst, abans de que finalitzi el 2020, adaptar-ne 19 més.**

Entre els tràmits rellevants que es poden tramitar amb sistemes d'identificació més senzills es troben:

- » Altes i canvis de domicili al Padró Municipal d'Habitants de la ciutat de Barcelona
- » Volants i certificats d'empadronament
- » Certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona
- » Subvencions a treballadors i treballadores autònomes en el marc del Programa Autono+ Barcelona
- » Autorització especial per sol·licitud / ampliació de terrassa a causa de la COVID 19
- » Ajuts econòmics per Estades temporals en residència per a la gent gran (Respir Plus)
- » Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat
- » Subvencions de l'Ajuntament de Barcelona d'activitats i serveis de districte i de ciutat
- » Bonificacions IVTM
- » Pròrroga de l'impost increment valor al terreny (Plusvàlua)

A part d'adaptar tràmits que ja existien, s'està treballant per posar a disposició de la ciutadania tràmits que abans només es podien fer de manera presencial a les OAC's. S'han creat **25 tràmits nous que abans només es podien fer presencialment i s'està treballant per incorporar-ne 10 més abans de que finalitzi el 2020.**

Dels nous tràmits que es poden fer *online* destaquen:

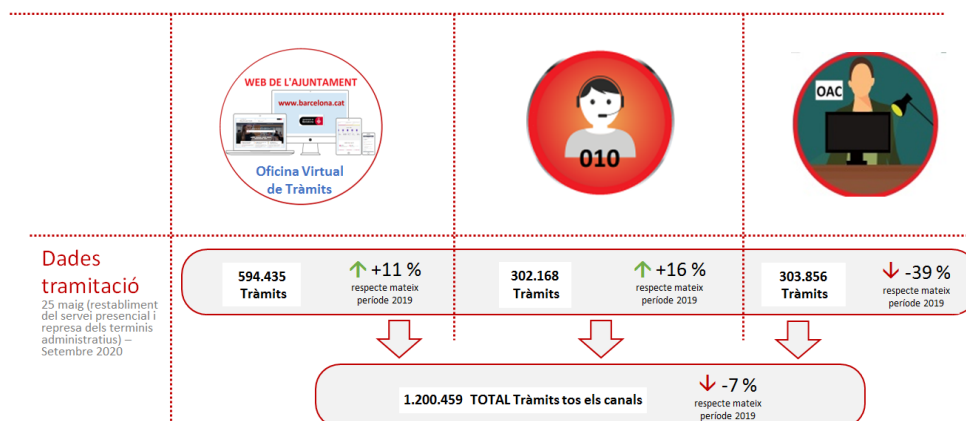
- » Autorització especial per sol·licitud / ampliació de terrassa a causa de la COVID 19
- » Subvencions a treballadors i treballadores autònomes en el marc del Programa Autono+ Barcelona
- » Prestacions pel pagament del lloguer per a persones beneficiàries de prestacions econòmiques d'urgència o derivades de la mediació a Barcelona
- » Ajuts econòmics per Estades temporals en residència per a la gent gran (Respir Plus)
- » Servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona
- » Informe d'arrelament per demanar la residència temporal per circumstàncies excepcionals

- » Informe d'habitatge per al reagrupament familiar d'estrangers per primer cop i renovació autoritzacions de residència per canvi de domicili

Creix el nombre de tràmits per Internet un 11%

Des de la represa dels terminis administratius, el 25 de maig, s'han fet un total de 1.200.459 de tràmits a través del 010, Internet i les oficines d'atenció ciutadana (OAC's). El volum de **tràmits per Internet s'han incrementat en un 11%** respecte al mateix període de 2019, amb 594.435 tràmits.

ATENCIÓ CIUTADANA EN TEMPS DE COVID



❖ Reforç del telèfon 010 per atendre l'augment de trucades provocades per la Covid-19

L'impuls de la tramitació online ha anat acompanyat del reforç de l'atenció telefònica per poder atendre el creixement de trucades generat per la situació d'emergència sanitària. La plataforma 010 s'ha redimensionat amb més plantilla i ampliant línies per fer front a aquest increment de demanda d'un 90% de mitjana respecte al mateix període de l'any 2019.

D'una banda, la incorporació de nous informadors, 73 en total, ha permès incrementar les hores de conversa en un 49% respecte al mateix període de 2019 (maig – setembre). Hem passat de 39.375 hores d'atenció telefònica personalitzada al 2019 a 58.633 hores al 2020 amb un reforç destacat dels agents que atenen les peticions de serveis socials per poder atendre l'increment de la demanda.

De l'altre, i com ja es va explicar, s'ha adaptat tecnològicament la centraleta telefònica per incrementar la capacitat d'entrada de trucades simultànies. S'han sumat 60 línies telefòniques, passant de 150 abans de la pandèmia a les 210 línies actuals.

Tot aquest esforç per reforçar el servei d'atenció telefònica ha permès millorar la resposta i la qualitat de servei que es presta a la ciutadania. A data d'avui, el 82% de ciutadans aconseguen contactar amb el 010 al llarg del dia amb una mitjana de 1,7 intents.

El nombre de tràmits a través del 010 s'ha incrementat en un 16% respecte l'any passat fins arribar als 302.168 tràmits efectuats des del mes de maig.

En vista que la pandèmia no remet i per tant les oficines presencials de moment no recuperaran els volums d'atenció pre-Covid, l'Ajuntament treballa per sumar 60 noves línies més (i arribar a les 270) i per incorporar el *Servei de 'Callback'*, que permetrà acumular les peticions que no es poden atendre quan les línies estan ocupades i retornar la trucada tant bon punt es disposi d'agents lliures.

❖ **Les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC), atenen amb cita prèvia i aforament reduït**

Les Oficines d'Atenció Ciutadana van reprendre l'activitat el 25 de maig i estan obertes amb la capacitat màxima que permeten els aforaments adaptats a les mesures de prevenció sanitària.

Per accedir a l'atenció de les oficines és indispensable demanar cita prèvia i es dona prioritat als tràmits urgents que no es puguin gestionar per telèfon o internet, o quan la ciutadania que els ha de tramitar no disposa de mitjans digitals per fer-ho de manera no presencial.

També s'ha posat en marxa el servei "**l'OAC et truca**", una atenció telefònica personalitzada a la ciutadania per a rebre informació general i assessorament sobre tràmits.

El nombre d'atencions presencials ha baixat en els darrers mesos un 39% i han gestionat un total de 303.856 tràmits, una xifra similar als que s'han pogut completar telefònicament, gràcies al redimensionament del 010.