

Atenció ciutadana

Introducció

L'aplicació d'atenció ciutadana serveix d'únic punt d'entrada perquè els ciutadans puguin iniciar tràmits i comunicar-se amb l'Ajuntament. Es va crear per facilitar la comunicació entre el ciutadà i l'Ajuntament, estalviant desplaçaments a l'hora de fer les seves gestions.

Aquest punt d'entrada s'ha concebut multicanal: presencial, telefònic, fax, internet.

Mitjançant les noves tecnologies el certificat digital permet traspasar la barrera d'identificació i per tant facilitar la tramitació des de qualsevol punt amb accés a internet.

L'Aplicació d'atenció proporciona tan la possibilitat de resoldre tràmits de forma immediata, com d'iniciar un circuit que adreça el tràmit al departament implicat, per tal de ser gestionat i contestat.

En el cas de requerir informació o documentació, i haver iniciat el tràmit des d'un canal no presencial, es podrà triar la manera d'obtenir-la:

- ✓ per correu ordinari o per mail: a les adreces que consten a l'Ajuntament associades al titular de la informació sol·licitada.
- ✓ a l'oficina municipal que es triï, tenint en compte que al recollir-la, es farà necessària la identificació del titular.

010 : servei d'atenció ciutadana

L'aplicació del servei d'atenció ciutadana gestiona la informació necessària pel funcionament correcte dels tràmits i dels departaments implicats en la seva gestió.

Aquesta aplicació manté la informació de 3 puntals informatius de l'Ajuntament :

- ✓ Agenda, informació d'actes realitzats a la ciutat de Sabadell
- ✓ Repertori, informació de les entitats que hi ha a Sabadell
- ✓ Tràmits, informació sobre els tràmits que l'Ajuntament ofereix al ciutadà.

La informació referent als tràmits és molt important ja que s'utilitza tan per informar al ciutadà, com per configurar el procediment de tramitació.

Atenció ciutadana

Els tràmits sol·licitats des dels diferents canals d'entrada es poden classificar segons la seva resolució en:

- ✓ Resolubles, són el tipus de tràmit que es pot resoldre instantàniament en el mateix moment de la seva sol·licitud.
- ✓ Derivables, són els tràmits que necessiten d'una gestió específica, que només es pot realitzar des del departament responsable, i per tant la seva resolució queda posposada.

Els tràmits es poden iniciar des de diferents canals d'entrada:

- ✓ **Presencial**, el ciutadà es presenta en persona a una oficina municipal d'atenció i sol·licita iniciar un tràmit presentant la documentació que es requereixi en cada cas.
- ✓ **Telefònic**, es rep una trucada telefònica a les oficines d'atenció, que serà atesa per un empleat municipal, sol·licitant iniciar una gestió que serà incorporada com un tràmit i s'iniciarà el procediment pertinent.
- ✓ **Fax**, el procediment que es segueix es idèntic al canal telefònic.
- ✓ **Internet**, el tràmit s'inicia des de la web de l'Ajuntament de Sabadell. Depenent del tipus de tràmit, es pot requerir o no que el sol·licitant s'identifiqui o que signi la informació que fa arribar a l'Ajuntament. Ens podem trobar en diferents situacions:
 - La sol·licitud d'inici d'un tràmit de gestió, que es resoldrà de la mateixa manera que les iniciades telefònicament o via fax i per tant en el moment de la petició no es requereix garantir la identitat del sol·licitant.
 - La sol·licitud d'informació protegida resident a les bases de dades corporatives de l'Ajuntament, la qual requereix garantir utilitzant un certificat digital la identitat del sol·licitant, per poder-li oferir la informació que li pertany.
 - La aportació d'informació per part del sol·licitant, que permeti l'actualització de la informació resident a l'Ajuntament. Aquesta gestió requereix garantir la identificació del sol·licitant i que la informació subministrada estigui signada digitalment per poder assegurar la seva autenticitat.

Consulta de tràmits

Els ciutadans poden consultar l'estat dels seus tràmits en tot moment per diferents vies:

- ✓ **Sense identificació de la persona que fa la consulta:** es pot fer telefònicament o per internet, a partir de l'identificador d'un tràmit i el DNI de la persona que el va sol·licitar, únicament es podrà accedir a l'estat actual del tràmit en qüestió, en curs, resolt,...
- ✓ **Identificant la persona que realitza la consulta com el sol·licitant:** es pot fer presencialment, i per internet utilitzant un certificat digital per identificar-se. En aquest cas es pot oferir a més de l'estat actual del tràmit, la resposta al seus requeriments en el cas de que estigui disponible.

Mòdul de validació de documents emesos telemàticament

Els tràmits telemàtics que donen com a resultat un document acreditatiu en el que hi consta informació de les bases de dades corporatives de l'Ajuntament de Sabadell, necessiten d'un procediment que garantitzi, al destinatari d'aquest document, la veracitat de la informació que hi consta.

Per aquest motiu, l'Ajuntament de Sabadell posa a disposició del ciutadà, un mòdul web amb el qual es podrà fer la diligència de comprovació de les dades emeses des d'aquesta entitat.

Tots els documents que son susceptibles de fer aquesta validació, inclouen a la part inferior del document:

- ✓ L'adreça web on està disponible el mòdul per fer la diligència de comprovació
- ✓ L'identificador assignat al document en qüestió
- ✓ El període de validesa del document fora del qual el document no es trobarà disponible

Amb l'identificador assignat es pot recuperar el document original i comprovar que les dades mostrades coincideixen amb el document del qual es disposa.