



TAULA EXPERIÈNCIA D'EMPODERAMENT DIGITAL A LA CIUTADANIA.

1. CONTEXT

- La societat evoluciona en el temps i a l'actualitat està vivim un procés de transformació cap a un model digital.
- Aquest procés de transformació digital també ho està portant a terme l'administració en les seves relacions amb la ciutadania.
- Una transformació digital que inclou la digitalització dels processos, i que comporta noves maneres de fer les coses i noves oportunitats que apareixen arrel de l'aplicació de les tecnologies: proximitat, facilitat, comprensió, proactivitat, personalització.
- El canvi cap a la transformació digital comença des de dins de l'organització però s'ha de comptar amb la integració de la visió ciutadana.
- Una visió ciutadana que entengui la tramitació digital com una avantatge, amb un important valor públic associat i que tingui al seu abast diferents propostes de capacitació i d'empoderament digital.
- L'Ajuntament d'Hospitalet de Llobregat i en el marc del seu projecte Hospitalet 6.0, que te com a objectius entre d'altres disminuir la bretxa digital per fer més accessible l'administració, ha endegat un projecte pilot en la Oficina Central d'atenció Ciutadana creant un espai d'empoderament digital a la ciutadania per la tramitació administrativa

2. NOU ESPAI D'ENPODERAMENT DIGITAL A L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

Per aconseguir aquesta visió de valor afegit , s'està treballant al Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de l'Hospitalet , en aquestes dues línies d'acció

- Les línies de treball obertes en el Servei d'Atenció Ciutadana, en la transformació digital, s'han orientat als tres canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat als serveis al conjunt de la ciutadania i especialment als col·lectius més vulnerables, minimitzant el risc d'exclusió digital.
- Des d'una perspectiva omnicanal i amb un ús important de internet, s'ofereix a la ciutadania acompanyament i suport en les seves relacions amb l'Administració, no només, però especialment digitals, des d'un punt de vista instrumental i/o funcional.

2.1. En el canal presencial:

Es va posat en marxa una oficina d'atenció ciutadana pilot a l'espai municipal del carrer Girona de l'Hospitalet amb la intenció de donar resposta a les necessitats de la ciutadania en quant a acompanyament i suport en l'ús de la tramitació digital. L'oficina afegeix a l'espai d'atenció convencional dos nous espais més, un amb equips d'autoservei i un altre amb equips d'atenció assistida.

L'atenció personalitzada, on conviuran l'atenció sense cita prèvia amb l'atenció amb la cita prèvia, combina diferents processos de gestió en un mateix espai que aprofitarà les innovacions tecnològiques per facilitar les relacions entre la ciutadania i l'administració



La iniciativa sorgeix del fet que les oficines d'atenció presencial poden jugar un paper important d'assistència a les persones que tenen dificultats per poder tramitar, des d'un punt de vista instrumental o funcional.

L'espai d'oficina s'ha reestructurat en dos espais ben diferents:

- El primer sense cita prèvia que constarà de:
 - una zona de benvinguda on es rebrà a la ciutadania i se'ls adreçarà a l'espai adient.
 - una d'atenció assistida on es dona la informació i tramitació de la demanda ciutadana mitjançant les prestacions del catàleg de tràmits de la seu electrònica, amb l'ús del terminal i l'acompanyament del personal d'oficina.
 - una zona d'autoservei amb l'emissió de documents d'empadronament, obtenció de cites prèvies, emissió del certificat digital, informació sobre la localització d'equipaments mitjançant les prestacions de la seu electrònica, amb l'ús del terminal.
- El segon amb cita prèvia:
 - l'atenció convencional on la ciutadania podrà programar la seva realització de gestions si ho considera més convenient.

https://lhdigital.cat/web/digital-h/noticia/societat/-/journal_content/56_INSTANCE_43Th/11023/15117300







- Algunes dades sobre la implementació del nou espai d'acompanyament i suport digital en l'Oficina d'atenció ciutadana central de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat:
 - Ha augmentat l'atenció presencial entorn a un 45%, passant de 305 persones diàries a 443 persones.
 - El perfil del personal ates en l'espai d'acompanyament i suport digital ha estat:

	H	D
Fins a 30 anys	16%	19%
De 30 a 50 anys	19%	25%
Més de 50 anys	11%	10%

- Els tràmits més demanats a l'espai d'acompanyament i suport digital, són
 - Obtenció del Certificat idCAT mòbil i informació sobre altres tipus de certificat.
 - Registre General amb certificat digital
 - Tràmits digitals de Padró amb certificat digital -atenció en diferit-
 - Volants d'Empadronament
 - Cites prèvies per serveis municipals

2.2. En els canal no presencials:

Una vegada començada l'experiència pilot en l'atenció presencial es tractava d'ampliar la xarxa de la infraestructura d'empoderament a un entorn multicanal que ofereixi a la ciutadania la possibilitat de plantejar la seva demanda a través de qualsevol canal i que trobarà per part de l'Administració una atenció àgil, propera i que doni solucions als problemes que es plantegin de la manera més ràpida possible.

Els canals no presencials, telefònic i telemàtic, s'han configurat a partir de la Plataforma 010 de l'Ajuntament de L'Hospitalet, convertint-lo en un servei d'atenció multicanal que permeti recolzar el procés de digitalització: augmentant la cobertura telefònica i telemàtica i introduint nous serveis d'atenció diferida de suport i gestió de la tramitació electrònica i d'assistència a la tramitació.

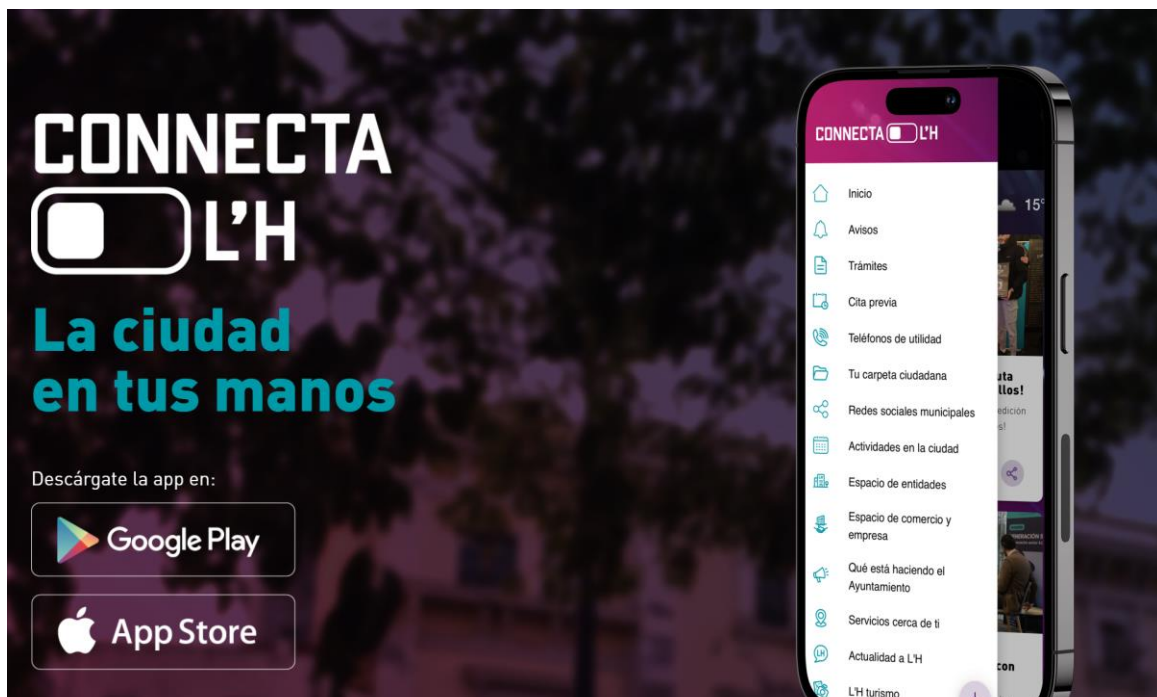
Les característiques del nou servei d'atenció multicanal 010 són:

- Augmentar la cobertura d'atenció telefònica, passant de 120.000 trucades ateses a 277.500.
- Augmentar la cobertura d'atenció diferida dels serveis digitals:
 - Es passarà de 3.500 sol·licituds d'informació a 20.000.



- NOU: es crearan equips de gestió nous per a la tramitació electrònica, inclosa la videoconferència. Està prevista la realització de 40.000 tràmits.
- NOU: permetrà l'assistència i suport a la tramitació electrònica. Està prevista l'atenció de 8.000 demandes d'assistència.

Tanmateix l'espai d'empoderament digital presencial ha tingut una palanca cabdal, ha estat la nova APP Connecta LH, la que ha impulsat no només l'ergonomia responsive de la web municipal sinó també la digitalització completa de tràmits com l'alta de padró, el canvi de domicili.. o l'accessibilitat a la cita prèvia i d'altres tràmits: <https://www.l-h.cat/apps/connectaLH/index.html>



3. PERSPECTIVES DE FUTUR

Si partim d'un espai d'atenció ciutadana on s'informava i tramitava i hem passat a uns espais on s'afegeix l'acompanyament i suport a la tramitació digital que podem esperar en el futur ?

En el futur s'espera uns espais omnicanal d'interacció entre la ciutadania i l'administració on el personal ofereixi un perfil de gestors administratius + assistència tècnica. Els quals podran sol·licitar, promoure i gestionar tota mena de tràmits de qualsevol administració pública i el debat s'obriria en quant a la gestió en el sector privat.

Aquest nou entorn passa inevitablement, per la incorporació de sistemes capaces de gestionar tots els processos interns des d'una perspectiva omnicanal.



Alhora en el nostre ajuntament son els propers reptes l'àmbit d'especialització d'oficines com ara l'empresarial, la de benestar social o l'oficina d'entitats i la descentralització en els nostre districtes d'aquesta oficina d'atenció ciutadana amb punts d'atenció digital .

4. REPTES EXPERIÈNCIA D'EMPODERAMENT DIGITAL A LA CIUTADANIA:

- Oferir els serveis de la manera en la que la ciutadania comença a acostumar-se a treballar i a comunicar-se habitualment.
- Respondre amb IMMEDIATESA, la demanda d'immediatesa es cada vegada més sol·licitada i això implica a l'Administració treballar per aconseguir una major flexibilització en els seus processos i procediments.
- Aprofitar la informació de la que disposa l'Administració, ajudarà a millorar la gestió de l'atenció a la ciutadania
- Millorar les competències del informadors municipals per transformar la seva funció en la de gestor municipal de tràmits.

5. CONTACTES MUNICIPAL PROJECTE ESPAI EMPODERAMENT DIGITAL :

NOM I COGNOMS	CÀRREC	MAIL
<i>Aurora Baena Ruiz</i>	Directora de Serveis d'Hisenda Recursos Generals i Pressupostos	abaena@l-h.cat
<i>Ignacio Grueso Jimenez</i>	Cap de Servei D'atenció Ciutadana	igrueso@l-h.cat
<i>Catalina Diaz Perez</i>	Directora de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	cdiazp@l-h.cat
<i>OAC SEU ELECTRÒNICA</i>	https://seuelectronica.l-h.cat/detallEquipament_2.aspx?26PjdknXKhDGCw9qiw50Kvumqy08xPSAKVzQDOQcqvqazCkqazB	