



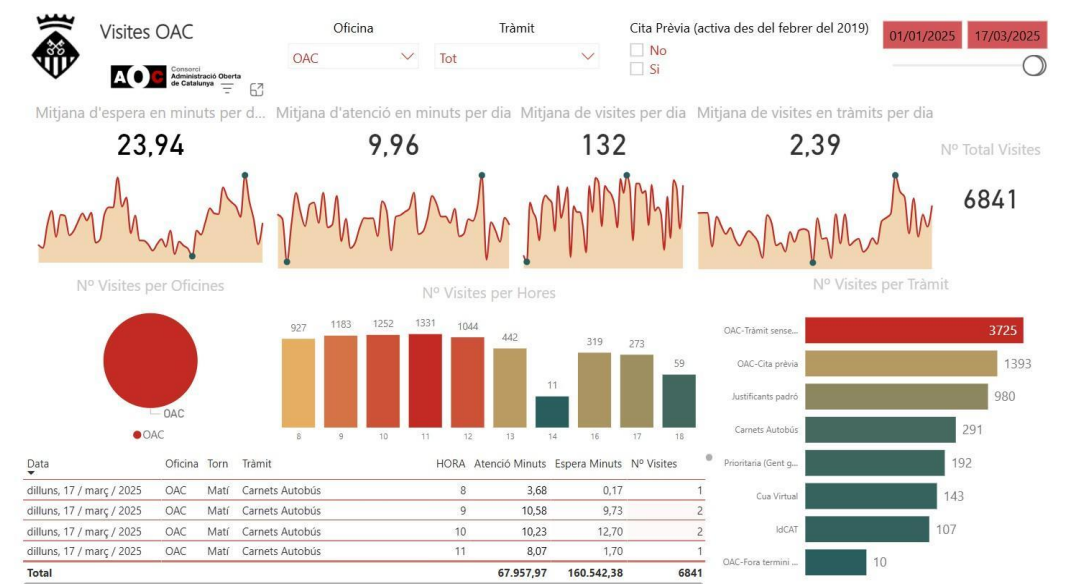
Moció de l'Alternativa d'Unitat Popular per a una atenció ciutadana digna i unes condicions laborals justes a l'Oficina d'Atenció Ciutadana

Exposició de motius

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) és un servei essencial que ofereix l'Ajuntament per facilitar als ciutadans l'accés a la informació i la gestió de tràmits administratius relacionats amb la ciutat i l'administració local. La seva missió principal és apropar els serveis municipals a la ciutadania, fent que els processos administratius siguin més accessibles, ràpids i eficients.

L'objectiu principal de l'OAC és millorar la relació entre els ciutadans i l'Ajuntament, fent que la seva experiència sigui més positiva, àgil i personalitzada. Això contribueix a una administració més transparent, eficient i propera a la ciutadania. La ciutadania té el dret a la bona Administració Pública, que vol dir tenir dret a ser tractada amb respecte, diligència i amb la màxima dignitat i cura en els seus contactes i també que es puguin satisfer les demandes d'informació, solucionar els tràmits municipals i atendre les queixes i els suggeriments sobre els serveis o el funcionament de la ciutat.

Ara bé, a la nostra ciutat de 83.000 habitants tenim una sola oficina que es troba saturada i ofegada. Actualment, les instal·lacions i els recursos humans disponibles resulten insuficients per donar resposta amb la rapidesa i la qualitat que mereixen els ciutadans i ciutadanes. Aquest fet provoca temps d'espera prolongats, una major càrrega de treball per al personal i, en conseqüència, menor satisfacció general dels usuaris amb els serveis públics.



Les dades recollides durant els últims mesos, posen en relleu que s'està incomplint la carta de serveis acordada, és a dir l'eina de gestió de la qualitat per millorar l'activitat de prestació pública i un instrument de comunicació a través del qual l'Administració informa la ciutadania dels serveis que els ofereix, els compromisos i estàndards de qualitat que assumeix en la seva prestació, i els drets i obligacions que els assisteixen.

Compromís	Indicador	Fita
1. Garantir un tracte adequat per part de tot el personal de l'OAC	Grau de satisfacció segons l'enquesta de satisfacció ciutadana i coneixement de la ciutat de Rubí	Obtenir un grau de satisfacció superior a 7 punts
2. Assegurar un termini mig no superior als 10 dies hàbils entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada	Inferior a 10 dies hàbils
3. Garantir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior a 15 minuts	Temps mig d'espera (temps que transcorre entre l'extracció del tiquet i l'atenció)	Inferior a 15 minuts
4. Derivar al departament responsable les sol·licituds rebudes del registre telemàtic, en un termini mig de 2 dies hàbils (48 hores)	Període de temps que transcorre entre la sol·licitud i la derivació al servei	Inferior a dos dies hàbils (48 hores)
5. Mantenir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania	Dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament	Inferior a 10 dies

Tot i aquest gran volum i complexitat, l'OAC dona un servei amable i de qualitat gràcies a la professionalitat i la disposició de les treballadores, que s'han anat afrentant i superant diferents reptes al llarg dels anys de funcionament. No obstant això, calen accions per a modernitzar i millorar-ne el funcionament, fent una oficina més eficaç i eficient i adaptant-ne els tràmits a la realitat de la societat digital del segle XXI, valorant també les dificultats derivades de la limitació de l'espai físic.

Volem una bona atenció a la ciutadania i unes bones condicions per les treballadores.

Davant d'aquesta realitat, cal dur a terme una ampliació de l'OAC, tant en l'àmbit físic com en els recursos humans i tecnològics. Aquesta ampliació permetria: millorar l'accessibilitat i la comoditat dels espais d'atenció, reduir els temps d'espera i optimitzar el servei, adaptar-se a les necessitats d'una ciutadania cada vegada més diversa i digitalitzada.

Si bé és cert que està projectat un nou edifici per l'Ajuntament que ha de permetre disposar d'oficines més grans i adaptades a la realitat de Rubí, cal buscar algunes solucions alternatives fins que arribi aquest moment.

Per tot això, proposem assumir els següents ACORDS:

PRIMER. Realitzar un estudi de les necessitats de l'oficina de l'OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana), en col·laboració directa amb les treballadores del servei, amb l'objectiu de detectar i identificar totes les mancances, deficiències i àrees de millora que afecten el seu funcionament diari. L'estudi ha d'incloure l'anàlisi i model de prestació de servei (flexibilitat horària, adaptació calendaris, equip de contingència)

SEGON. Explorar i definir, en el marc del nou POUM, una nova ubicació per a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) que respongui a les necessitats actuals i futures del servei, amb l'objectiu de millorar l'atenció a la ciutadania i garantir unes condicions òptimes de treball per al personal. Que inclogui: Localització d'un espai físic més ampli i accessible, que permeti una redistribució funcional dels espais interns, amb una sala d'espera còmoda i adequada al volum d'usuaris que utilitzen el servei diàriament.

TERCER. Acabar el procés d'estabilització, consolidació i Oferta Pública d'Ocupació que afecta a tota la plantilla, també a l'OAC, i un cop culminat, incorporar els recursos humans suficients per absorbir la càrrega de treball actual i evitar situacions de saturació, tant per millorar l'eficiència com per oferir un servei més proper i de qualitat.

QUART. Valorar, a mig termini, la implantació de quioscos per expedir documentació a altres zones del municipi i equipaments municipals estratègics, com Rubí Forma i centres cívics. Associar aquestes noves instal·lacions amb projectes pedagògics, com l'FP Dual o el Servei-Aprenentatge dels centres educatius, amb tasques d'orientació i ajuda a la ciutadania, especialment a aquells ciutadans que pateixen la «bretxa digital».

CINQUÈ. Implementar una prova pilot d'oficina d'atenció a la ciutadania mòbil a les zones de baixa densitat en els diferents edificis municipals, com ja s'està fent en altres territoris de Catalunya¹.

SISÈ. Actualitzar la carta de serveis i publicar l'informe de situació anual respecte dels indicadors i les fites establertes, així com els motius pels quals no s'ha pogut garantir el compliment.

¹ Oficina d'Atenció Mòbil:

<https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/654402/loficina-datencio-ciutadana-mobil-terres-lebre-amplia-servei-visitara-33-municipis>