

El Govern desplega oficines mòbils d'atenció ciutadana per apropar els tràmits públics a 200 municipis

Cinc rutes recorreran totes les comarques per atendre més de 600.000 persones



Atenció a una veïna des d'una OAC mòbil de la Generalitat | Gemma Sánchez Bonel

El Govern posa en marxa a partir de demà dilluns un nou servei d'Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC) mòbils per arribar a 200 pobles on ara no hi ha possibilitat de fer tràmits directes amb la Generalitat. Cinc vehicles faran diferents rutes per arribar a totes les comarques almenys un cop cada cinc setmanes. Les visites duraran entre 1.30 h i 3 h, durant les quals un agent digital atendrà la ciutadania que necessiti ajuda per fer gestions en línia relacionades amb la renovació de certificats, demanar ajudes o fer consultes diverses. El servei es desplega després d'una prova pilot a les Terres de l'Ebre. El servei té un pressupost de 2,43 milions d'euros per a aquest any i el vinent, i s'estima que es podran atendre 600.000 persones.

"Volem apropar l'administració a la plaça de cada poble del país per fer la vida més fàcil als ciutadans d'arreu", assegura el conseller de la Presidència, Albert Dalmau, que sosté que la nova xarxa és un projecte "pioner" en l'àmbit de l'atenció a la ciutadania.

Durant la presentació del servei a alcaldes celebrada divendres a Mediona (Alt Penedès), Dalmau ha apuntat que a les OAC mòbils també es treballarà indirectament per reduir la bretxa digital, de manera que els ciutadans tinguin més coneixements per poder fer els tràmits pel seu compte des de casa més endavant si així ho desitgen. En aquest sentit, per exemple, es donarà d'alta el

sistema d'identificació idCat mòbil a tothom qui vagi a l'OAC i encara no en tingui.

Dalmau veu en el desplegament de les noves oficines itinerants "una manera de reivindicar l'atenció presencial en un moment en què molts serveis només atenen per la via digital". "Volem que la gent pugui ser atesa amb dignitat i amabilitat, i que tingui una persona que l'acompanyi per fer els tràmits de forma més fàcil", remarca.

Els gairebé 200 municipis on s'aturaran les OAC mòbils estan lluny d'oficines de la Generalitat, tenen pocs habitants, se situen en zones disperses o bé hi ha limitacions de transport públic. En aquest sentit, la Generalitat precisa que per seleccionar els indrets on aniran les OAC mòbils s'ha tingut en compte que la població predominant tingui més de 50 anys, que la distància amb el Consell Comarcal superi els 13 quilòmetres o que fins a la OAC més propera hi hagi més de 30 quilòmetres.

Que la durada del trajecte fins a l'OAC més propera sigui de més d'1.20 h i que es tracti d'un municipi amb més del 13% de les tramitacions presencials són altres criteris aplicats pel Govern a l'hora de definir les rutes.

Entre els municipis on hi ha prevista la visita de les noves unitats mòbils n'hi ha de mida diversa. Des de localitats com Calella (Maresme), Sant Pere de Ribes (Garraf), Palamós (Baix Empordà), Vandellòs i Hospitalet de l'Infant (Baix Camp), Cervera (Segarra) o Sant Celoni (Vallès Oriental), a d'altres molt més petits. És el cas, per exemple, de Mont-ral (Alt Camp), Vansa i Fórnoles (Alt Urgell), Aguilar de Segarra (Bages), Oristà (Lluçanès), Almatret (Segrià) o Bot (Terra Alta).

Visites mensuals

Les oficines itinerants visitaran els pobles un cop cada quatre o cinc setmanes, amb serveis d'entre 1.30 h i 3 h, les quals habitualment es faran als matins. El calendari es pot consultar a través d'internet o bé del telèfon 012.

Cada ruta disposa d'una furgoneta, un conductor i un agent digital que atén la ciutadania i l'ajuda a fer els tràmits. Els vehicles tenen un espai interior habilitat amb un despatx climatitzat on es fa l'atenció presencial, però també disposen d'un taulell amb un ordinador portàtil pensat per fer tràmits sense ajuda - adreçat a persones que són autosuficients a l'hora de fer tràmits, però no tenen ordinador o connexió a internet-. Els vehicles són accessibles per a persones amb mobilitat reduïda i tenen habilitat un espai d'espera exterior.

La Generalitat garanteix que es podran fer els tràmits siguin quin sigui el poble perquè les furgonetes estan equipades amb un sistema d'agregació de connexions que permet combinar diferents línies de telefonia mòbil per garantir una connexió "estable i de qualitat", encara que siguin zones on habitualment hi hagi problemes de cobertura.

"Un regal" per als municipis

Mediona (Alt Penedès) ha estat el municipi escollit per acollir la presentació del servei. L'alcalde, Servand Casas, defineix les OAC mòbils com "un autèntic regal" per als municipis petits disgregats "on fins ara els veïns s'havien d'espavilar pel seu compte per poder fer un tràmit amb la Generalitat".

Casas reivindica que els pobles petits "no és que se situïn lluny dels serveis, sinó que els costa arribar on hi ha els recursos". "Ara per sort es té en compte les dificultats dels pobles més menuts, que normalment sembla que no existim", celebra.

Fins ara, el servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament resolia els dubtes i necessitats dels veïns a l'hora de fer tràmits relacionats amb la Generalitat, tot i no ser de la seva competència. És el cas del Josep Feixes, un dels medionencs que ja ha estrenat l'OAC mòbil. Explica que abans no li quedava més remei que buscar el suport de l'Ajuntament o del seu fill, "però sempre anava una mica perdut". "Ara ho tinc més clar", celebra.

En el seu cas, buscava ajuda en diversos dubtes sobre l'accés a La Meva Salut i sobre els permisos per cremar restes vegetals. Agraeix especialment el nou servei per l'atenció personalitzada i per les facilitats d'accés que garanteix a les persones grans que no poden conduir i desplaçar-se amb facilitat.

Prova pilot superada amb èxit a les Terres de l'Ebre

El desplegament de les cinc OACs mòbils arriba després que a mitjan 2024 es posés en marxa una prova pilot a les Terres de l'Ebre per acostar els serveis a indrets amb baixa densitat de població. En quasi dos anys, el servei ha atès més de 2.000 gestions i els usuaris l'han puntuat amb una mitjana de 4,89 sobre 5.

Els tràmits més freqüents han estat relacionats amb certificats i sistemes d'identificació digital, sol·licituds per fer activitats amb risc d'incendi forestal, consultes i sol·licituds sobre prestacions, subvencions per instal·lar sistemes d'energies renovables, l'accés al programa MOVES III i el bo social. Sobretot han utilitzat les oficines mòbils persones majors de 65 anys.

Un nou model transversal d'atenció ciutadana

El Govern ressalta que les oficines mòbils formen part d'un nou model d'atenció ciutadana per fer que els tràmits siguin més accessibles per a tothom. Així, abans que acabi la legislatura està previst que entri en servei una xarxa d'onze OAC integrades que arribarà a totes les vegueries. La intenció és que ofereixin diversos serveis en un únic punt d'accés i redueixin desplaçaments i temps d'espera.

Les noves OAC integrades estaran a La Seu d'Urgell, Puigcerdà, Tremp, Lleida, Tortosa, Tarragona, Vilafranca del Penedès, Girona i Manresa. A la ciutat de Barcelona n'hi haurà a Ciutat Vella i a l'Eixample.

El nou model combina nous canals digitals com l'Oficina Virtual -en marxa des del desembre passat per poder fer tràmits amb videoatenció-, els punts d'atenció personalitzada amb videoatenció i la renovació del portal gencat.cat.

