

Resolució de 19 de maig de 2021 per la qual es crea el Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges

En el context actual de pandèmia s'ha posat de manifest, més que mai, la necessitat d'una administració digital perquè les persones es puguin relacionar amb eficàcia amb les institucions.

L'any 2020, la gestió de l'oficina del Síndic de Greuges ha rebut més d'11.000 queixes i s'ha vist molt afectada per la pandèmia de la COVID-19, fet que ha obligat, com en tots els àmbits d'activitat, a adoptar mesures especials de contenció de l'activitat laboral, social i de la mobilitat, dirigides pel Pla territorial de protecció civil de Catalunya (PROCICAT).

La situació epidemiològica derivada del coronavirus SARS-CoV-2 ha obligat a adoptar un seguit de mesures relacionades amb l'Administració digital, per l'impacte que té en aquest moments en les relacions amb la ciutadania.

La millora de la qualitat en els processos d'atenció a les persones de la institució és una fita cabdal per incrementar l'eficàcia i l'eficiència en la defensa dels drets de les persones.

Una de les fites principals dels processos d'atenció ciutadana rau en el fet que la qualitat relacional entre la institució del Síndic de Greuges i les persones sigui altament eficaç, aspecte que s'aconsegueix mitjançant una bona informació i comunicació: factors tan importants com la capacitat d'escoltar, les habilitats per oferir consell, la preparació per incorporar canvis i l'aptitud per donar una orientació encertada, són els que confereixen un bon resultat global al servei que es presta.

L'Administració digital està esdevenint clau i es converteix en una garantia essencial perquè la ciutadania pugui continuar relacionant-se amb el Síndic de Greuges amb eficàcia. La introducció de la intel·ligència artificial, que incorpora en el seu disseny, tal com estableix la normativa europea, els valors i l'ètica públics, esdevé necessària per garantir el creixement d'aquesta institució d'una manera sostenible.

La necessitat d'implementar serveis públics digitals en un moment en què el confinament no permetia desplaçaments, i de disposar de serveis dissenyats i implementats en temps rècord i amb un elevat volum de tramitació per poder donar resposta a les situacions provocades per la pandèmia, ha accelerat la implementació de la transformació digital. Això, sumat a les noves maneres de treballar, centrades en el teletreball i en els espais col·laboratius, ens obliga a redissenyar i repensar els perfils professionals del personal i la seva manera de treballar.

Per això, es proposa la creació d'un programa temporal de quatre anys de durada, per fer possible un desplegament efectiu de l'Administració digital i del canvi cultural que ha d'acompanyar aquest desplegament, i també el desenvolupament d'una nova cultura de l'aprenentatge per a la institució del Síndic de Greuges.

Per garantir-ne una execució correcta és necessari autoritzar la incorporació de cinc efectius al Programa que puguin dur a terme les funcions necessàries per implementar la transformació digital i la nova cultura de l'aprenentatge.

Per tot això, a proposta de la persona titular de la Gerència,

RESOLC:

1. Crear el Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges.

2. El programa té per objecte millorar la qualitat del servei ofert a la ciutadania, com un signe distintiu d'excel·lència, i dotar-lo dels recursos necessaris per avançar en l'Administració digital, amb les funcions següents:

- Impulsar els projectes d'Administració digital, especialment en la presa de requeriments i en el seguiment i l'avaluació dels projectes que s'inicien arran de la pandèmia, centrats en l'adopció d'eines d'intel·ligència artificial.
- Redissenyar el Servei d'Atenció a les Persones per avançar vers l'Oficina d'Atenció Virtual, ubicant les persones en el centre de la institució.
- Fomentar la proximitat territorial amb la ciutadania, impulsant solucions creatives que arribin a totes les persones, independentment de les seves circumstàncies socials, econòmiques i territorials.
- Redissenyar el model institucional d'atenció a les persones.
- Actualitzar la Carta de serveis i bona conducta administrativa.
- Dissenyar el Codi ètic del personal que treballa a la institució, i de qualsevol agent que pugui intervenir en representació de la institució.
- Validar i fer el seguiment dels nous desenvolupaments de les iniciatives tecnològiques que es posen en marxa arran de la COVID-19.
- Simplificar la tramitació al màxim possible per garantir la millor i més ràpida resposta possible a les persones, i també establir els mecanismes que garanteixin una millor eficàcia en la relació amb la institució.
- Participar en l'arquitectura i l'elaboració de continguts de la intranet, de manera que es millori la comunicació i la difusió de continguts amb el personal públic.
- Acompanyar les persones que treballen a la institució perquè adquireixin les competències digitals necessàries arran dels nous projectes que s'han engegat.
- Millorar la integració entre les eines internes i externes de la institució per garantir les màximes fites en transparència, govern obert i reutilització de la informació.
- Desenvolupar eines tecnològiques per a l'avaluació normativa, en el marc de les competències institucionals.
- Desenvolupar el projecte de dades obertes, i també la difusió d'informes singularitzats amb les administracions que responguin més a les seves necessitats, d'acord amb la voluntat i la necessària col·laboració interinstitucional.
- Analitzar i donar suport a la prioritització d'aquestes accions i aquests projectes, creant-ne el full de ruta.

3. Incorporar al Programa un màxim de cinc efectius del grup de titulació A1 amb nivell de destinació 20. El règim jurídic del personal serà d'interí per programa sotmès al dret administratiu i els nomenaments finalitzaran com a màxim el 30 de juny de 2025.

La selecció del personal es farà a partir del mes de juny per mitjà de procediments que garanteixin la lliure concurrència, publicitat, transparència, igualtat, mèrit i capacitat. Una de les places es reservarà al col·lectiu de persones que tinguin la consideració legal de discapacitades.

En el procés de selecció, i a l'efecte d'acreditar els mèrits o les capacitats, es podrà tenir en compte l'experiència professional i els coneixements relacionats amb les tasques a desenvolupar, a banda de la superació de proves i/o entrevistes.

Comitè de seguiment i avaluació del Programa

L'adjunt/a del síndic, la persona titular de la gerència i la direcció executiva del Programa integren el comitè de seguiment que es reunirà trimestralment.

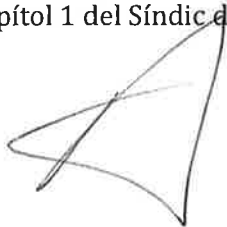
Direcció executiva del Programa

La cap de la Unitat d'Atenció Ciutadana i Administració Digital desenvoluparà les funcions de directora executiva del Programa i no percebrà cap retribució addicional per desenvolupar aquesta tasca.

4. Vigència del Programa

El programa tindrà una durada de quatre anys a comptar de l'1 de juliol del 2021.

5. El finançament d'aquest Programa és a càrrec de les disponibilitats pressupostàries del capítol 1 del Síndic de Greuges.



Rafael Ribó
Síndic de greuges, e.f.

Barcelona, 19 de maig de 2021