

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC A LA CIUTADANIA EN L'ÚS DE LES PLATAFORMES DE TRAMITACIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNIQUES DE L'AJUNTAMENT DE SALT, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT .

1) Objecte i naturalesa del contracte

L'objecte del contracte és el servei d'assistència i acompanyament a la ciutadania i els subjectes obligats en la seva relació amb l'Administració Electrònica.

La prestació del servei ha de permetre donar a conèixer una nova forma de relació dels ciutadans amb l'Ajuntament de Salt, més ràpida, amb el mínim de tràmits presencials, a través de les plataformes de tramitació electrònica. Ha de consistir en l'atenció, suport i formació en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats en la web municipal i les eines de tramitació electrònica. En el cas que aquesta opció no sigui viable pel ciutadà, el servei ha de poder ajudar-lo en l'obtenció de la cita prèvia per tal de fer el tràmit de manera física en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC).

2) Necessitats i justificació/conveniència de la contractació

La Llei 39/2015 del Procediment administratiu comú de les administracions públiques i, posteriorment, el Reial decret 203/2021, de 30 de març pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, tenen com a un dels seus objectius acostar les Administracions Públiques a la ciutadania mitjançant l'ús de les noves tecnologies. La relació amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics és un dret de la ciutadania i una obligació correlativa per les Administracions, però tot i que cada vegada l'oferta per a realitzar tràmits i serveis de manera telemàtica s'ha anat incrementant, el desconeixement de la ciutadania d'aquestes eines és encara molt gran.

En el 2020 la situació derivada de la covid19 va provocar que el Servei d'Atenció a la Ciutadania de l'ajuntament per una banda hagués d'organitzar-se amb cita prèvia per evitar l'acumulació de ciutadans i per l'altra va propiciar que s'apostés per informar als ciutadans de la possibilitat de realitzar la majoria dels seus tràmits municipals de manera telemàtica. Ja en aquell moment es va veure que la ciutadania saltenca, en general amb un baix coneixement de les eines telemàtiques, requeria de suport i acompanyament per a iniciar-se en l'ús de plataformes electròniques.

Aquesta nova tasca consistent en la formació i suport telefònic a la ciutadania pel que fa a consultes de tramitació i gestió administrativa a través mitjans telemàtics, així com qüestions més tècniques relacionades amb accessos, identificació i signatura digital entre altres qüestions, va desbordar a l'equip del Servei d'Atenció a la Ciutadania.

Es va fer imprescindible, doncs, disposar d'un servei per donar a conèixer la tramitació electrònica, que assistís i acompanyés de manera telefònica a la ciutadania en l'ús de les plataformes de tramitació administrativa electròniques i que en el cas de no ser factible ajudés al ciutadà/ana en l'obtenció de la cita prèvia per fer el tràmit de manera presencial.

Per aquest motiu, des de setembre de 2020 l'Ajuntament ha tingut contractat un servei extern d'atenció telefònica i d'acompanyament en la tramitació telemàtica de les gestions amb l'Ajuntament destinat a la ciutadania i els subjectes obligats, que finalitza el maig d'enguany.

L'època covid ha estat una gran impulsora de l'administració electrònica i, actualment, a part dels tràmits propis que s'inicien a través del Servei d'Atenció a la Ciutadania, altres àrees de l'ajuntament han apostat per la tramitació electrònica com a principal via, com són les inscripcions



als casals d'estiu municipals, a les escoles bressol, a les extraescolars del programa Juguem, als cursos de l'Escola Municipal de Belles Arts, els tràmits propis de l'Oficina Local d'Habitatge, els processos de selecció de personal... S'ha establert, doncs, una nova manera de relació de la ciutadania amb l'administració local, la tramitació electrònica, a nivell de moltes àrees de l'ajuntament.

Durant tot aquest temps que l'ajuntament ha ofert aquest servei d'acompanyament el nombre de tramitacions electròniques per part de la ciutadania ha anat augmentant, però està lluny d'esdevenir l'opció més freqüent entre els nostres veïns.

Les dades recollides durant aquest temps de contracte del servei externalitzat permeten saber que

- El nombre de trucades mensuals, de mitjana, s'ha mogut entre les 1172 durant el primer any de contracte i les 1321 per que fa als nou primers mesos del segon any de contracte.
- El nombre de trucades és variable cada mes en funció dels tràmits propis del mes.
- Les hores de major acumulació de trucades es produeixen al matí, a la franja de les 10 a les 12 hores i aquestes es concentren a principi de setmana, especialment els dilluns.
- De les trucades rebudes al servei d'ajuda en la tramitació electrònica aproximadament el 88% acaba amb l'obtenció de la cita prèvia per tal de fer el tràmit de manera presencial al Servei d'Atenció a la Ciutadania de l'ajuntament, amb un temps mitjà per trucada de 3,5 minuts.

Per tant, si es vol consolidar i que l'opció de la tramitació electrònica esdevingui usual i no anecdòtica entre els subjectes no obligats i veient que el SAC no pot fer aquesta assistència si es vol donar un eficient servei presencial, és totalment necessari mantenir el servei d'atenció telefònica i d'acompanyament en la tramitació telemàtica de les gestions amb l'Ajuntament durant un temps més, per continuar impulsant la transició cap a l'ús de la tramitació electrònica en els tràmits administratius de forma majoritària per part de la ciutadania.

3) Insuficiència de mitjans

Per a poder donar a conèixer i acompanyar, de manera adequada, a la ciutadania en el pas a la tramitació electrònica és imprescindible disposar de mitjans humans amb formació, experiència i disponibilitat horària ampla.

Aquesta tasca d'acompanyament telefònic temporal, excedeix de les funcions pròpies del personal del Servei d'Atenció a la Ciutadania, i la seva realització si es portés a terme amb els recursos humans de que disposa el Servei d'Atenció a la Ciutadania, tot i ser de forma temporal, afectaria en qualitat i temps d'espera al servei que es presta des de l'àrea i per tan afectaria als tràmits que es presten a la ciutadania des d'aquest servei.

4) Característiques del servei

4.1 Descripció del servei

El servei objecte del contracte té per objectiu principal el de donar a conèixer la tramitació electrònica, instruint a la ciutadania en el seu ús i atenent el primer nivell de qualsevol incidència tècnica que a un ciutadà li resulti de l'ús de les plataformes de tramitació electrònica des dels seus dispositius.

4.2 Horari de cobertura



L'horari de cobertura serà, com a mínim, de 8.30 a 18:30 h (10 hores diàries), de dilluns a divendres (dies hàbils).

Es pretén facilitar que la ciutadania pugui fer gestions electròniques amb l'administració en un horari més ampli que l'horari d'atenció presencial, que és bàsicament de matins, per tal d'arribar al major nombre d'usuaris possibles.

4.3 Personal

Caldrà que el personal assignat al servei hagi obtingut algun tipus de formació en Administració Electrònica.

El servei haurà d'estar cobert per :

- 3 teleoperadors especialistes, per a cobrir les 50 hores setmanals mínimes d'atenció telefònica vinculades al servei: un amb 31 hores, un segon amb 20 hores setmanals i un tercer teleoperador especialista, a raó de 5 hores setmanals, per reforçar l'horari punta de trucades del matí.
- 1 cap de servei (a raó de 6 hores setmanals)
- 1 cap d'àrea (a raó de 4 hores setmanals)

L'organització interna, així com la formació i l'experiència del personal adscrit al servei haurà detallar-se a la memòria del servei que es presentarà pels criteris d'adjudicació sotmesos a un judici de valor. L'establert a la memòria vincularà a l'empresa, la qual durant tota l'execució del contracte haurà de respectar el contemplat en aquesta.

5) Aspectes concrets i requisits que s'hauran de cobrir amb el servei

- L'Ajuntament de Salt necessita arribar al màxim de ciutadans/es per informar-los de la possibilitat de realitzar el tràmit que vol portar a terme de manera telemàtica través de la Seu Electrònica de la web municipal. Per aquest motiu, temporalment, s'habilitarà un telèfon específic per l'assistència i l'acompanyament en la tramitació administrativa electrònica, vinculat al Servei d'Atenció a la Ciutadania, que haurà de ser atès pel contractista. La metodologia del servei haurà d'estar detallada a la memòria tècnica i es valorarà positivament el procediment per donar a conèixer la tramitació electrònica al ciutadà.

Aquest telèfon serà el mateix que per obtenir la cita prèvia per a l'atenció presencial en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC), per tal de fer el màxim de difusió de l'opció d'ajuda en tramitació electrònica. També se'n farà difusió del telèfon en els diferents tràmits que s'ofereixin des de la web municipal (inscripcions, processos selectius, àrea del proveïdor...).

- Quan l'assistència i acompanyament del ciutadà/ana en la tramitació electrònica no sigui possible, el servei haurà d'ajudar-lo en l'obtenció de la cita prèvia per a fer el tràmit de manera presencial en el Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC). L'adjudicatari proporcionarà accés al contractista a la plataforma de cita prèvia, en el cas que aquesta no sigui visible a la web municipal.
- Davant el desconeixement del ciutadà de l'e-Administració, caldrà guiar-lo en la tramitació electrònica, des de l'obtenció de la identitat digital (idCAT mòbil), la presentació d'instàncies electròniques, tan la instància genèrica com les específiques, l'accés a les notificacions electròniques, a la carpeta ciutadana, a les inscripcions telemàtiques, l'ús de plataformes de contractació ...) que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania. El

SIGNATURES

1.- ANA BELEN BAENA DIAZ (), 05/05/2023 12:07:30



servei també haurà d'atendre el primer nivell de qualsevol incidència tècnica o de falta d'hàbit ús que un ciutadà/ana, coneixedor de la tramitació electrònica, se li presenti en el moment de fer-ne ús des dels seus dispositius (mòbil, ordinador personal...).

El servei no haurà d'incloure l'atenció a problemes tecnològics d'equips o dispositius que estigui emprant el ciutadà.

- Les incidències que no siguin de primer nivell, s'hauran de reportar al Servei d'Atenció a la Ciutadania (SAC) de l'Ajuntament, que segons la naturalesa de la incidència ho gestionarà directament o la derivarà als serveis informàtics. El diagrama de flux del tractament d'incidències s'haurà de detallar a la memòria tècnica.
- La prestació del servei es farà per dos canals possibles, ambdós proporcionats per l'adjudicatari:
 - via telèfon
 - via correu electrònic
- La prestació del servei es farà com a mínim en català i castellà segons la preferència del ciutadà, més les altres llengües que el contractista hagi indicat en la seva oferta.
- El servei haurà d'incloure la gravació de totes les trucades d'acord amb les normes aplicables i la connexió remota al PC del ciutadà, quan sigui necessari per a la resolució satisfactòria de la incidència, sempre sota l'autorització expressa del ciutadà que quedarà recollida a la locució.
- S'haurà de preveure algun mecanisme de prevenció per a la contingència o saturació de trucades. La solució haurà d'estar detallada en la memòria tècnica, com resolució de possibles saturacions del servei per overflow.
- El servei haurà de poder remetre informació sobre les trucades rebudes, a fi i efecte de generar un informe mensual de la prestació del servei. L'informe ha de proporcionar la següent informació mínima:
 - tipus d'incidència
 - data
 - descripció
 - durada de la trucada
 - resolució
 - temps dedicat

Es valorarà a la memòria tècnica els indicadors que permetin valorar el funcionament del servei.

Salt, a la data de signatura electrònica.