

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT D'ALAIOR

9030 *Aprovació definitiva del Pla d'Implantació de procediments electrònics - Any 2020-2021 Ajuntament Alaior*

Exp. 2857/2020

Fem públic que per Resolució de regidor delegat número 2020-1238 de data 24.09.2020 s'ha aprovat definitivament el Pla d'Implantació de procediments electrònics - Any 2020-2021.

Alaior, 25 de setembre de 2020

El regidor delegat
Cristobal Marqués Palliser

MEMÒRIA

PLA D'IMPLANTACIÓ DE PROCEDIMENTS ELECTRÒNICS

Identificació del Pla

Pla d'implantació de procediments electrònics - Any 2020-2021

Justificació del pla

Atesa l'organització municipal adaptada al Pla per a la transició cap a una nova normalitat després de l'aixecament de l'Estat d'Alarma que es va decretar a Espanya mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març.

Vist que en aquesta nova normalitat es segueix limitant l'aforament dels espais i que cal respectar unes mesures de distanciament social, açò ha duit a la necessitat de reorganitzar el servei d'atenció a la ciutadania, establert al servei de cita prèvia i creant una oficina de tramitació electrònica, posada a disposició de la ciutadania.

L'oficina de tramitació electrònica, té com objectiu garantir l'exercici del dret a la tramitació electrònica de la ciutadania i donar compliment a l'article 12 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

1. Les Administracions Públiques hauran de garantir que les persones interessades puguin relacionar-se amb l'Administració mitjançant mitjans electrònics, pel que posaran a la seva disposició els canals d'accés que siguin necessaris així com els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin.

2. Les Administracions Públiques assistiran l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment en el referent a la identificació i firma electrònica, presentació de sol·licituds mitjançant el registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques.

Així mateix, si algun d'aquests interessats no disposés dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o firma electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari públic mitjançant l'ús del sistema de firma electrònica del qual estigui dotat per a això. En aquest cas, serà necessari que l'interessat que manqui dels mitjans electrònics necessaris s'identifiqui davant el funcionari i doni el seu consentiment expressat per aquesta actuació, del que haurà de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

El servei de cita prèvia té com objecte, en primer lloc, ordenar l'aforament de l'entrada de l'Ajuntament, limitant després de l'aixecament de l'estat d'alarma, en segon lloc, millorar l'atenció al ciutadà garantint la seva atenció en el moment de la cita concertada i simultàniament millorar l'organització interna.



Tant el servei de cita prèvia com l'oficina de tramitació telemàtica, són mesures que suposen una modernització en la prestació de serveis a la ciutadania, amb la que es pretén que el ciutadà no es desplaci necessàriament a l'Ajuntament, i si ha de fer-ho, que sigui ordenadament, per poder ser atès amb diligència i, encara més important, dotar d'autonomia a tots els ciutadans i ciutadanes d'Alaior en la seva relació telemàtica amb l'Ajuntament, i facilitant també l'ús de mitjans electrònics per la seva relació amb altres Administracions Públiques.

Una vegada dotats els ciutadans de mitjans electrònics a la seva disposició, procedeix la posada en marxa del Pla d'Implantació de Procediments Electrònics - 2020-2021

Objectius a aconseguir

Des de fa un temps, és objectiu de l'Ajuntament que els ciutadans d'Alaior siguin «Ciutadans electrònics», dotats i actius en la seva identitat digital, perquè cada vegada és una exigència major en aquesta societat.

En vistes a l'experiència dels darrers 10 anys en la implantació i l'ús dels mitjans electrònics per part dels ciutadans d'Alaior, es considera adequat i convenient establir l'obligatorietat de tramitació electrònica, ja que es faciliten eines al ciutadà per a la gestió dels seus interessos personals, en relació amb l'Ajuntament.

L'objectiu principal d'aquest pla és garantir l'exercici del dret a la tramitació electrònica de la ciutadania i donar compliment a l'article 12 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Dins d'aquest objectiu s'inclou millorar el servei a la ciutadania, agilitzant la relació amb l'Administració municipal, evitant tràmits i gestions innecessàries i millorant el temps de resposta municipal a l'automatitzar alguns processos de gestió, aconseguint oferir un servei de 365 dies i 24 hores.

Així com impulsar l'oficina de tramitació telemàtica i l'adquisició d'habilitats i coneixements digitals que la societat moderna demanda per part de tots els ciutadans.

Previsió legal

A l'article 8 de l'Ordenança municipal d'accés electrònic dels ciutadans (any 2010) es determina l'obligatorietat en l'ús dels mitjans electrònics. Literalment diu:

1. La utilització de mitjans electrònics serà obligatòria en les relacions interadministratives que es mantinguin amb les persones físiques o jurídiques següents:

- a) Els licitadors i contractistes i, en general, les empreses o treballadors autònoms que prestin serveis a l'Ajuntament*
- b) Les empreses que, per raó de la seva activitat, realitzen comunicacions freqüents amb l'Ajuntament*
- c) Els sol·licitants i beneficiaris de subvencions atorgades per l'Ajuntament, llevat que justifiquin que no poden disposar d'aquests mitjans*
- d) Els sol·licitants i concessionaris de serveis i domini públics*
- e) El personal al servei de l'Ajuntament en l'exercici de les seves funcions públiques*
- f) Les associacions o col·legis professionals i els seus membres, en particular aquells que, en l'exercici de la seva activitat, realitzin actes de comunicació amb l'Ajuntament en representació d'altres ciutadans o ciutadanes*
- g) Les persones jurídiques en general*

2. L'Ajuntament informarà amb caràcter previ als afectats a través dels seus col·legis o associacions professionals i atorgarà un termini d'adaptació, abans d'implantar plenament l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics

Es complementa per la DT 2^a que diu:

S'establirà una relació de procediments que puguin ser tramitats de conformitat amb aquesta Ordenança, es prepararà un pla per a la implantació progressiva d'aquests procediments i es mantindrà actualitzat el catàleg de procediments segons es vagin implantant.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix a l'article 14.2:

2. En tot cas, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, els subjectes següents:

- a) Les persones jurídiques.*
- b) Les entitats sense personalitat jurídica.*





c) Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.

d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, tal com determini reglamentàriament cada Administració.

3. Reglamentàriament, les administracions poden establir l'obligació de relacionar-se amb elles a través de mitjans electrònics per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques que per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

Per altra banda, la Llei 9/2017, de Contractes del sector públic, també estableix l'obligació de la relació electrònica entre les empreses contractistes i les administracions públiques.

Ja està implantada i en funcionament la tramitació electrònica dels tràmits que afecten a les persones definides a l'article 8, amb l'excepció de la presentació de factures per part d'autònoms i qualque expedient de subvencions.

S'aplica la tramitació electrònica a tots els tràmits relacionats amb el Govern Municipal i al Mercat de ses coses polides, que ha resultat la prova pilot satisfactòria sobre la tramitació electrònica obligatòria dirigida a un col·lectiu significatiu.

Inversió necessària.

Per al desenvolupament del Pla és necessària la posada en marxa de l'oficina de tramitació electrònica, que està planificada en el nou servei d'atenció a la ciutadania.

La seu electrònica municipal ja ofereix tots els procediments per a la seva tramitació telemàtica.

En principi és menys costós a les arques municipals que la tramitació presencial. Es tracta d'invertir en la qualitat dels serveis digitals, reduint els costos que la tramitació presencial suposa.

Posada en marxa

El calendari de desenvolupament del Pla compta amb diverses etapes, en funció de l'obligatorietat i dels beneficis que reporta al ciutadà i de les millores que suposa per a l'organització municipal.

Etapa prèvia al Pla

Aquesta etapa, que aquí es menciona en realitat no forma part del Pla d'Implantació actual, sinó que es tracta de la subsanació de les deficiències d'aplicació de l'Ordenança Municipal, aprovada a l'any 2010. Es menciona aquí com a punt de partida del Pla d'Implantació que es tramita.

Aquesta etapa tindrà caràcter immediat, una vegada es resolguin els problemes que impedeixin la seva aplicació, en el que fa a la facturació electrònica, donat es està aprovada des de l'any 2010 i, d'acord amb l'article 8 de l'Ordenança Municipal es refereix als procediments de

- Presentació de factures per part d'autònoms
- Tramitació de subvencions dirigides a persones físiques (esportives, beques escoleta, façanes, foment de l'ocupació, etc.)

Primera etapa:

Aquesta etapa començarà amb caràcter obligatori una vegada resulti aprovat el Pla d'Implantació, en les dates que s'estableixin a l'acord d'aprovació. Compren:

a) Procediments que els seus tràmits impliquen concurrència competitiva, és a dir, es dirigeixen a una pluralitat de persones, o estan subjectes a una convocatòria o a un termini d'inscripció i després es tramiten de manera conjunta dins un mateix expedient.

b) Tràmits que afectin a un volum alt d'interessats. Concretament serien:

- Relacions derivades de convenis de col·laboració sense contingut econòmic
- Procediments de selecció de personal i justificants de la relació laboral amb l'ajuntament
- Participació en fires, mercats i altres tipus de venda ambulants i els justificants de la participació a les mateixes
- Participació en actes culturals o festius.
- Inscripcions i altres gestions relacionades amb les escoles municipals i les activitats esportives



- Llicències urbanístiques, comunicacions prèvies i certificats urbanístics de tots els tipus
- Certificats i documentació referida al padró d'habitants, certificats per viatjar i tributs.
- Relacions entre els membres de la Corporació (Consultes, sol·licitud de documentació, mocions i altres)

Segona etapa

Als 6 mesos de la posada en marxa dels procediments de la primera etapa, s'iniciarà l'obligatorietat de tramitació telemàtica de la resta de procediments oferits a la seu electrònica municipal.

Desenvolupament del Pla

Per al desenvolupament del Pla, és necessari que els documents administratius que s'elaborin en cadascun dels procediments afectats, reflexin o informin d'aquesta obligatorietat, pel que les plantilles dels procediments i la informació dels mateixos s'haurà de modificar.

Els treballadors afectes a l'oficina de tramitació telemàtica hauran de conèixer els procediments telemàtics municipals pels que el ciutadà sol·liciti assistència.

Els treballadors de cada departament hauran de conèixer els procediments telemàtics municipals per a poder prestar assistència telefònica als usuaris que la demandin des del seu domicili.

Tots els treballadors hauran de vetllar per la simplificació dels models que se sotmeten als ciutadans i procurar que la comprovació de la informació que concerneix als ciutadans, es realitzi mitjançant les plataformes d'intermediació de dades.

S'adoptaran mesures d'organització interna que permetin que els treballadors comparteixin la informació de les innovacions que s'introdueixin en els procediments, per a generalitzar aquestes i homogeneïtzar els plantejaments de les sol·licituds que es publiquen.

S'analitzaran les ordenances fiscals relacionades i afectades per la posada en marxa d'aquest servei.

Persones a les que va dirigit aquest servei

El servei va dirigit a totes les persones que tenen relació administrativa amb l'Ajuntament d'Alaior.

Població beneficiària

Se consideren beneficiàries totes les persones a les que va dirigit el servei.

Excepcions:

- Per a casos puntuals i excepcionals, en què Serveis Socials valori que no és convenient, per raons molt justificades, que el ciutadà es traslladi a realitzar el tràmit telemàtic a les oficines de l'Ajuntament, existeix l'alternativa de realitzar un registre d'entrada presencial o sol·licitar la representació del funcionari municipal per a la realització del tràmit.
- Queden exceptuades de la tramitació telemàtica, les persones que per qualsevol circumstància presentin una limitació personal temporal, que els impedeixi la tramitació telemàtica.

Aquesta circumstància s'acreditarà d'ofici per la persona del servei d'atenció al ciutadà que hagi d'habilitar la tramitació presencial, es podrà acreditar documentalment de la forma que es consideri suficient, segons les circumstàncies.

- No seran de tramitació telemàtica obligatòria aquells procediments que requereixin la presentació d'objectes per la ciutadania, que no admetin suport digital.

Contribució al desenvolupament del municipi

La garantia dels drets electrònics de la ciutadania, la capacitat dels ciutadans per a la tramitació digital, la posada a la seva disposició de mitjans electrònics, la simplificació administrativa i la millora en l'organització municipal, situacions totes que milloren amb la posada en marxa de la tramitació telemàtica contribueix sens dubte al desenvolupament del municipi i dels seus ciutadans.



Avaluació del Pla

Per a valorar l'acceptació per la ciutadania i la qualitat dels procediments, s'elaboraran periòdicament qüestionaris entre les persones que hagin realitzat tràmits amb l'Ajuntament a l'efecte de determinar les dificultats per a accedir al servei i les millores que puguin incloure's.

Entre els indicadors a avaluar per analitzar la simplificació administrativa i la tramitació telemàtica, serà:

- Número de procediments iniciats mitjançant sol·licitud
- Número de procediments iniciats mitjançant Declaració responsable
- Número de procediments iniciats mitjançant Comunicació prèvia.
- Número de documents adjunts amb la sol·licitud.
 - Procedents de l'Administració pública.
 - Elaborats per una altra Administració pública.
 - Elaborats pel propi Ajuntament d'Alaior
 - Altres Privats, relacionats amb el projecte que se tramita
- Temps tramitat en emplenar la sol·licitud.
- Va ser tramitada a l'oficina de tramitació municipal?
- Va ser necessari una consulta telefònica des de la seva casa per resoldre dubtes?
- Valoració dels serveis de 0-10
- Tipus de certificat electrònic utilitzat
- Temps de resposta a la seva sol·licitud, si és el cas
- Número de persones que no van tramitar telemàticament els procediments
- Número de persones que van tenir problemes per a la tramitació telemàtica dels procediments

Entrada en vigor

Els procediments de subvencions mencionats en l'etapa prèvia se tramitaran telemàticament a partir de l'aprovació del present Pla.

Els procediments del registre de factures, inclòs en aquesta fase, entrarà en vigor una vegada se realitzi l'adaptació de la BASE 22. de les bases d'execució del pressupost, relativa al Registre de factures.

Els procediments de l'etapa un se tramitaran telemàticament a partir de l'1 d'octubre de 2020.

Els procediments de l'etapa dos se tramitaran telemàticament a partir de l'1 d'abril de 2021.

En general, s'estableix un termini d'adaptació de la ciutadania, d'un mes a comptar des de la data d'entrada en vigor de cada procediment. En aquest termini en casos d'urgència si no fos possible la identitat digital del ciutadà se podrà admetre l'enviament per un altre mitjà.

En aquest termini s'admetran els documents relatius als procediments administratius que siguin enviats per correu postal o similar.

