



Gerència

Anunci habilitació cita prèvia

ANUNCI del decret per habilitar el sistema de cita prèvia a les oficines de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

En data 22 de febrer de 2019, la Gerència de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, ha dictat resolució que es reproduïx a continuació:

"Per atendre les funcions que té assignades, l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona s'estructura en Serveis Territorials i Serveis Centrals, de conformitat amb el que disposa l'article 39 dels Estatuts d'aquest Organisme (publicats en el BOPB 4 de maig de 2015).

Els Serveis Territorials s'organitzen en oficines i punts d'informació i gestió i estan situats en diferents municipis, en aquells on resulta oportú per a la millor prestació del servei al conjunt de municipis i altres ens públics que han delegat en la Diputació de Barcelona la gestió i/o recaptació dels seus ingressos de dret públic. En l'actualitat aquest organisme disposa al voltant de 100 oficines i punts d'informació i gestió distribuïts per la demarcació de Barcelona, la finalitat principal dels quals és l'atenció presencial al ciutadà que es dirigeix per la realització de multitud de tràmits o consultes.

Als inicis del passat exercici es va posar en marxa, com a prova pilot, el nou servei de cita prèvia a la xarxa d'oficines d'aquest organisme per tal de millorar la qualitat de l'atenció presencial al ciutadà. Aquest nou servei de cita prèvia és en l'actualitat de caràcter voluntari per part dels interessats que ho vulguin sol·licitar per realitzar determinats tràmits i consultes a les oficines d'aquest organisme.

Des de llavors s'han atès, en el conjunt d'oficines de l'ORGT, més de 30.000 tràmits sol·licitats mitjançant el servei de cita prèvia, el que ha suposat una millora en el servei d'atenció presencial al ciutadà, reduint els temps d'espera i garantint la realització de la gestió desitjada en la data i hora convinguda per aquells que ho han sol·licitat.

Amb la finalitat de seguir millorant l'atenció presencial es creu necessari fer un pas més, establint de forma obligatòria el servei de cita prèvia a les oficines de l'ORGT per la majoria del tràmits i consultes que habitualment requereixen els contribuents. Aquest nou servei esdevé un instrument estratègic de l'ORGT per atendre de forma eficaç als contribuents, eliminant les cues i esperes que sobre tot es donen en determinades èpoques de l'any, on hi ha molta afluència de públic a les oficines coincidint especialment amb els períodes de cobrament en voluntària dels diferents padrons.



Gerència

En aquest sentit, l'Ordenança general de gestió, liquidació, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic la gestió dels quals ha estat delegada en la Diputació de Barcelona, aprovada pel ple de la Diputació de Barcelona de 29 de novembre de 2018 i publicada al BOP en data 14 de febrer de 2019 (en endavant "l'Ordenança General"), ha previst a l'article 133 el següent:

"Article 133. Realització de consultes i tràmits

1. Estaran obligats a relacionar-se i comunicar-se a través de mitjans electrònics amb l'ORGT els subjectes relacionats a l'apartat segon de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
2. L'ORGT posarà a l'abast dels ciutadans tots els mitjans possibles de forma que per fer qualsevol gestió tributària o de recaptació l'interessat no s'hagi de desplaçar personalment a les oficines sinó que pugui resoldre el seu cas o cercar una primera informació per internet, per correu electrònic o telefònicament.
3. Determinats tràmits i consultes que, de forma presencial, realitzin els ciutadans en les dependències de les oficines territorials, es podran portar a terme mitjançant el sistema de cita prèvia. Per resolució de la Gerència es fixaran quin són els tràmits presencials que obligatòriament s'atendran mitjançant el servei de cita prèvia.

(...)"

El servei de cita prèvia s'estableix amb caràcter obligatori en un moment en que els treballs de desenvolupament per fer possible la tramitació electrònica mitjançant el web de l'ORGT estan pràcticament ultimats i per tant ja és possible realitzar la majoria de tràmits des de la Seu electrònica d'aquest organisme, a qualsevol hora tots els dies de l'any amb la comoditat que això representa ja que el ciutadà, que ho desitgi, no s'haurà de traslladar del seu domicili.

Ates la diferent tipologia d'oficines que disposa aquest Organisme, s'han fixats diferents criteris a l'hora de determinar quins tràmits son susceptibles de ser sol·licitats mitjançant cita prèvia segons es tracti d'oficines petites o oficines grans.

D'acord amb el que disposa l'article 18, apartat b) dels Estatuts que regulen l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (publicats al BOPB de 4 de maig de 2015), en concordança amb el citat article 133 de l'Ordenança general, correspon a la Gerència de l'ORGT determinar els tràmits i consultes que es portaran a terme en les oficines de l'Organisme mitjançant el sistema de cita prèvia i, en funció del tipus d'oficina, fixar els tràmits presencials que obligatòriament s'atendran mitjançant cita prèvia, així com aprovar la instrucció reguladora d'aquest servei.



Gerència

En virtut de tot això, es proposa a la Gerència de l'Organisme de Gestió Tributària l'adopció de la següent,

RESOLUCIÓ

Primer.- Habilitar el servei de cita prèvia per l'atenció al ciutadà, en les oficines de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, per a qualsevol tràmit, a excepció dels que s'especifiquen en el document annex 1, a partir de l'1 de març de 2019.

Segon.- Les oficines de l'ORGT atendran els tràmits mitjançant cita prèvia dels municipis i altres ens públics que hagin delegat funcions de gestió i/o recaptació dels tributs i altres ingressos de dret públic a la Diputació de Barcelona amb la següent distribució:

- Oficines detallades a l'annex 2, atendran únicament amb cita prèvia tràmits dels municipis i altres ens públics assignats a la pròpia oficina.
- Oficines detallades a l'annex 3, atendran mitjançant cita prèvia qualsevol tràmit de qualsevol municipi o ens públic.

Tercer.- El servei de cita prèvia es podrà sol·licitar per qualsevol del següents canals:

- a) Accedint a la Seu Electrònica de l'ORGT, a través de l'adreça orgt.cat/cites, on es mostraran les dates i horaris disponibles en cada una de les oficines seguint els criteris establerts en el punt segon d'aquesta resolució.
- b) Contactant telefònicament amb el número 932 029 802.

En el moment de concertar la cita, es demanarà al ciutadà número de telèfon mòbil o adreça electrònica a través del qual s'enviarà recordatori de la cita al menys dos dies abans de la data d'atenció. Aquests mitjans es podran utilitzar per a comunicar al ciutadà possibles incidències que es puguin donar en relació a la cita concertada.

Quart.- Aprovar la instrucció que regula el servei de petició de cita prèvia a les oficines de l'ORGT de la Diputació de Barcelona, continguda a l'annex 4 de la present resolució.

Cinquè.- Fer pública aquesta resolució amb els annexos que la complementen a la Seu Electrònica i al Portal de la Transparència de l'ORGT de la Diputació de Barcelona.

Barcelona, 22 de febrer del 2019

La gerent. Silvia Cano Arteseros



Gerència

ANNEX 1 a la proposta de decret de Gerència de l'ORGT de 19 de febrer de 2019, referit a l'habilitació del servei de cita prèvia per l'atenció al ciutadà a les oficines de l'ORGT.

TRÀMITS QUE ES PODRAN ATENDRE SENSE NECESSITAT DE SOL·LICITAR CITA PRÈVIA

TRÀMIT	DESCRIPCIÓ
Registre ORGT	Presentació d'escrits i sol·licituds
Domiciliacions	Permet gestionar el pagament dels tributs mitjançant compte bancari
Documents per pagar	Obtenció d'una còpia del document necessari per poder pagar un tribut o multa
Justificants de pagament	Obtenció del document acreditatiu de pagament
Embargaments	Consultar el detall dels embargs

Barcelona, 22 de febrer de 2019

La gerent. Silvia Cano Arteseros



Gerència

ANNEX 2 a la proposta de decret de Gerència de l'ORGT de 19 de febrer de 2019, referit a l'habilitació del servei de cita prèvia per l'atenció al ciutadà a les oficines de l'ORGT.

OFICINES QUE ATENDRAN TRÀMITS SOL·LICITATS MITJANÇANT CITA PRÈVIA DELS MUNICIPIIS I ALTRES ENS PÚBLICS QUE ES GESTIONEN DES DE LA PRÒPIA OFICINA

Oficina d'Alella	Oficina de Palafolls
Oficina d'Arenys de Mar	Oficina de Palau-S. i Plegamans
Oficina d'Arenys de Munt	Oficina de Palledà
Oficina d'Argentona	Oficina de Premià de Dalt
Oficina de Badia del Vallès	Oficina de Sant Sadurn d'Anoia
Oficina de Cabrera de Mar	Oficina de Sant Vicenç Montalt
Oficina de Canovelles	Oficina de Santa Eulàlia de Ronçana
Oficina de Cardedeu	Oficina de Sentmenat
Oficina de Castellbisbal	Oficina de St. Adrià B.
Oficina de Corbera de Llobregat	Oficina de St. Andreu Llaveneres
Oficina de Gelida	Oficina de St. Joan Despí
Oficina de la Llagosta	Oficina de St. Just Desvern
Oficina de La Roca	Oficina de St. Quirze Vallès
Oficina de l'Ametlla	Oficina de Torelló
Oficina de Llinars	Oficina de Vacarisses
Oficina de Manlleu	Oficina de Vallirana
Oficina de Matadepera	Oficina de Viladecavalls
Oficina de Montcada i Reixac	Punt Informació de Polinyà
Oficina de Montgat	Punt Informació Sant Fost Campsentelles
Oficina de Montmeló	Punt Informació Santa Maria Palautordera

Barcelona, 22 de febrer de 2019

La gerent. Silvia Cano Arteseros



Gerència

ANNEX 3 a la proposta de decret de Gerència de l'ORGT de 19 de febrer de 2019, referit a l'habilitació del servei de cita prèvia per l'atenció al ciutadà a les oficines de l'ORGT.

**OFICINES QUE ATENDRÀN TRAMITS SOL·LICITATS MITJANÇANT CITA PRÈVIA DE
QUALSEVOL MUNICIPI O ALTRES ENS PÚBLICS**

Centre Informació Tributària (Barcelona)	Oficina de Montornès
Oficina de Badalona *	Oficina de Parets
Oficina de Barberà Vallès	Oficina de Piera
Oficina de Begues	Oficina de Pineda
Oficina de Berga	Oficina de Premià de Mar
Oficina de Caldes de Montbui	Oficina de Ripollet
Oficina de Calella	Oficina de Rubí
Oficina de Canet	Oficina de Santa Coloma de Gramenet
Oficina de Castellar del Vallès	Oficina de Santa Perpètua de Mogoda
Oficina de Castelldefels*	Oficina de St. Andreu la Barca
Oficina de Cerdanyola	Oficina de St. Celoni
Oficina de Cornellà	Oficina de St. Cugat del Vallès
Oficina de Cubelles	Oficina de St. Feliu Llobregat
Oficina de Gavà	Oficina de St. Pere de Ribes
Oficina de Granollers	Oficina de St. Vicenç Horts
Oficina de Igualada	Oficina de Tordera
Oficina de La Garriga	Oficina de Vic
Oficina de l'Alt Penedès	Oficina de Viladecans
Oficina de les Franqueses	Oficina de Vilanova i la Geltrú
Oficina de Lliçà d'Amunt	Oficina de Vilassar
Oficina de Malgrat	Oficina del Garraf
Oficina de Manresa	Oficina del Prat de Llobregat
Oficina de Martorell	Oficina d'Esparreguera



Gerència

Oficina de Mataró	Oficina d'Esplugues
Oficina de Molins de Rei	Oficina d'Olesa de Montserrat
Oficina de Mollet del Vallès	Oficina St. Boi de Llobregat

** en horari de tarda, només s'atendran als contribuents del seu municipi*

Barcelona, 22 de febrer de 2019

La gerent. Silvia Cano Arteseros



Gerència

ANNEX 4 a la proposta de decret de Gerència de l'ORGT de 19 de febrer de 2019, referit a l'habilitació del servei de cita prèvia per l'atenció al ciutadà a les oficines de l'ORGT.

INSTRUCCIÓ QUE REGULA EL SERVEI DE PETICIÓ DE CITA PRÈVIA A LES OFICINES DE L'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Objecte

La present Instrucció té per objecte determinar les condicions de funcionament i gestió de la cita prèvia a les oficines territorials de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Finalitat del nou servei de cita prèvia

Facilitar una atenció al ciutadà de qualitat, garantint la realització del tràmit desitjat per l'interessat en la data i hora convinguda eliminant els temps d'espera.

Publicitat del catàleg de tràmits subjectes a cita prèvia

1. En la Seu electrònica de l'ORGT s'informarà sobre la relació de tràmits amb cita prèvia i els diferents mitjans per obtenir-la.
2. En els webs municipals d'aquells ajuntaments que hagin delegat a la Diputació la gestió i/o liquidació dels seus ingressos de dret públic.
3. Qualsevol altre mitjà de difusió que es consideri adient.

Tràmits que es podran atendre sense sol·licitar cita prèvia

Existeixen diversos tràmits els quals són de resolució molt ràpida, per la qual cosa incloure'ls al regim de cita prèvia obligatòria no milloraria la qualitat de l'atenció al ciutadà, tot el contrari, ja que els temps d'atenció que requereixen són molt inferiors als previstos mitjançant cita prèvia. Aquests tràmits a banda de poder ser atesos presencialment en les oficines sense necessitat de sol·licitar cita prèvia es troben disponibles en la seu electrònica de l'ORGT.

A criteri dels caps d'unitat i comunicat prèviament al SOIS, les oficines es podran reservar una franja horària dins de l'horari d'atenció al públic per atendre els tràmits que no es fa necessari sol·licitar cita prèvia, es recomana que es reservi preferentment a primera hora de la jornada, de 8,30 a 10 h.



Gerència

TRÀMITS QUE ES PODRAN ATENDRE SENSE NECESSITAT DE SOLICITAR CITA PRÈVIA

TRÀMIT	DESCRIPCIÓ
Registre ORGT	Presentació d'escrits i sol·licituds
Domiciliacions	Permet gestionar el pagament dels tributs mitjançant compte bancari
Documents per pagar	Obtenció d'una còpia del document necessari per poder pagar un tribut o multa
Justificants de pagament	Obtenció del document acreditatiu de pagament
Embargaments	Consultar el detall dels embargs

Obtenció de cita prèvia

La cita prèvia es podrà concertar utilitzant indistintament qualsevol dels canals habilitats: seu electrònica accessible en l'adreça orgt.cat/cites i per telèfon al Centre d'Informació Tributària. També es podrà concertar cita prèvia mitjançant trucada telefònica directament a les oficines territorials.

En el moment de concertar la cita es demanarà al ciutadà número de telèfon mòbil o adreça electrònica a través del qual s'enviarà recordatori de la cita al menys dos dies abans de la data d'atenció. Aquests mitjans es podran utilitzar per a comunicar al ciutadà possibles incidències que es puguin donar en relació a la cita concertada.

Per a sol·licitar una cita prèvia l'interessat haurà d'aportar a més del telèfon mòbil o l'adreça electrònica, el número d'identificació fiscal, el nom i cognoms, el tràmit que desitja realitzar i el municipi. Abans de sol·licitar les dades el web informarà sobre el tractament que es farà de les dades personals i els seus drets.

Quan es sol·licita una cita prèvia des del web, l'aplicatiu informàtic verificarà com a pas previ que efectivament existeix delegació de funcions de l'ajuntament que correspongui a favor de la Diputació, en el cas de no existir delegació el sistema informarà d'aquesta circumstància a fi i efecte que l'interessat no agafi la cita i es posi en contacte amb el seu ajuntament.

Una vegada sol·licitada la cita, el sistema lliurarà un justificant de la mateixa, preferentment per SMS, incloent a les dades de la cita (data, hora i oficina) referència de la documentació necessària per realitzar el tràmit sol·licitat.



Gerència

En el moment de sol·licitar la cita des de la Seu electrònica els interessats escolliran, entre les que realitzin el tràmit desitjat, l'oficina en que vol ser ates, de manera que podrà seleccionar les cites disponibles. El sistema proposarà en primer lloc l'oficina que gestiona el client sobre el que vol fer la cita prèvia, a continuació les oficines grans de la mateixa unitat i per últim el Centre d'Informació Tributària (CIT). Es concertarà una cita per a cada un dels tràmits o gestions que el ciutadà declari la intenció de realitzar.

Tràmits que requeriran cita prèvia obligatòria

Per resolució de la Gerent es fixaran els tràmits que requeriran cita prèvia obligatòria, o el que es el mateix establirà aquells tràmits que podran ser atesos sense cita prèvia. L'esmentada resolució caldrà donar l'oportuna publicitat tant en la Seu electrònica de l'ORGT com en les webs dels ajuntaments que han delegat la gestió i/o recaptació dels seus ingressos de dret públic a favor de la Diputació de Barcelona.

També es podran inserir anuncis informatius en la premsa local de determinats municipis a fi i efecte de donar la màxima publicitat entre els ciutadans.

Unitat coordinadora del servei de cita prèvia

La Direcció de Serveis d'Organització i Inspecció de Serveis (SOIS), portarà a terme la coordinació de cita prèvia, exercint les següents funcions:

- a) Supervisar les actuacions de les oficines territorials en relació al funcionament de la cita prèvia.
- b) Incorporar nous tràmits susceptibles de ser atesos mitjançant el sistema de cita prèvia.
- c) Donar d'alta als usuaris de les oficines que realitzarà atenció presencial, en l'aplicació informàtica de cita prèvia .
- d) Requerir a les unitats de les que depenen les oficines territorials accions precises que garanteixin el compliment de les condicions de servei fixades en aquesta Instrucció.
- e) Elaborar, amb la col·laboració de les unitats territorials, els informes necessaris per a l'avaluació del funcionament del sistema de cita prèvia.
- f) Mantenir permanentment actualitzada la informació publicada en el web i en la Seu electrònica de l'ORGT sobre el servei de cita prèvia.

Unitats gestores de cita prèvia

Les unitats gestores de cita prèvia són les Oficines territorials en que s'estructura l'ORGT.

Cada una de les oficines gestores de cita prèvia exercirà les següents funcions:



Gerència

- a) Confeccionar i administrar el calendari de cita prèvia garantint la planificació de cinc setmanes, així com la gestió de tots els temes als que dona servei l'oficina, amb el següent criteri:
- * Oficines petites : els temes susceptibles de sol·licitar cita prèvia seran aquells relacionats amb les funcions delegades pels ajuntaments que gestiona l'oficina.
 - * Oficines grans: els temes susceptibles de sol·licitar cita prèvia seran tots aquells relacionats amb les funcions delegades pels ajuntaments a la Diputació de Barcelona, a través d'aquest organisme.
- b) En funció dels recursos de l'oficina, programar el màxim de taules destinades a la cita prèvia al llarg de tot l'horari d'atenció al públic.
- c) Posar a disposició del servei de cita prèvia els recursos personals necessaris per a que l'atenció de les cites pugui realitzar-se en les millors de les condicions.
- d) Reflectir en l'aplicació informàtica l'assistència o no dels ciutadans citats i marcar l'inici i final de l'atenció presencial, així com qualsevol altre paràmetre requerit per la Direcció del SOIS.
- e) Informar a l'aplicatiu informàtic WTP l'atenció al públic sense cita prèvia mitjançant la "i" que és l'opció destinada a aquest efecte. Es important disposar de la major informació possible en relació a l'atenció presencial a les oficines, per tal d'anar incorporant les mesures necessàries per millorar la qualitat del servei al ciutadà.
- f) Els funcionaris que facin atenció al públic informaran als contribuents dels tràmits que estan disponibles a la seu electrònica així com de la comoditat i facilitat que ofereix aquest sistema amb la intenció de redirigir, en la mesura del possible, cap a la seu electrònica el públic que actualment fa els tràmits de forma presencial.
- g) Comunicar a la Direcció del SOIS qualsevol incidència rellevant en la gestió del servei.

Els Caps d'Unitat elaboraran un informe de seguiment que s'enviarà a la Direcció del SOIS. Durant el primer any de funcionament de la cita prèvia s'elaborarà amb periodicitat mensual i posteriorment amb periodicitat trimestral, en relació al conjunt d'oficines que es gestionen des de la unitat. Aquest informe haurà de valorar el funcionament de la cita prèvia amb indicació de les millores del servei que es considerin necessàries.

Atenció de les cites

En una mateixa oficina podran coincidir en un mateix moment ciutadans que disposin de cita prèvia amb altres que no la disposin tot i que fos necessària. Tindrà preferència



Gerència

l'atenció a les persones que disposin de cita prèvia, i s'atendrà a les que no la disposin sempre i quan existeixi disponibilitat per fer-ho.

En el cas de ciutadans que sol·licitin realitzar tràmits presencials per als quals, d'acord amb resolució de la gerència, no es requereixi cita prèvia, a les oficines grans la seva atenció es realitzarà, sempre que sigui possible, en cues d'atenció independent, amb la finalitat de no generar temps d'espera als ciutadans que es presentin amb cita prèvia.

Per tal de garantir el bon funcionament de l'atenció al públic, a criteri justificat del cap d'unitat les oficines es podran reservar franges horàries per atendre aquest tipus de tràmits exclosos de la cita prèvia obligatòria.

Els professionals de la gestió, les empreses i les entitats només poden demanar cita prèvia en cas que el tràmit o la informació no estigui disponible al web de l'ORGT.

El sistema d'atenció a les oficines ha de garantir que cada ciutadà sigui atès estrictament a l'hora en que hagi sigut citat.

En les oficines en què es disposa de gestor de cues, en el cas que el ciutadà arribi amb antelació no hi ha límit de temps i sempre li donarà el tiquet amb la hora de la seva cita, amb indicació també de l'hora en què ha tret el tiquet. Si el ciutadà arriba tard, hi ha un límit de deu minuts, passat aquest temps perd la cita.

Oficines territorials on s'atendrà mitjançant cita prèvia

En general qualssevol ciutadà podrà ser atès a qualsevol oficina territorial que disposa l'ORGT en la demarcació de Barcelona, a excepció de les oficines més petites que atendran exclusivament als ciutadans dels municipis gestionats per aquella oficina.

Les oficines que tant sols atendran als ciutadans dels ens públics gestionats per la pròpia oficina, son les següents:

Oficina d'Alella	Oficina de Palafolls
Oficina d'Arenys de Mar	Oficina de Palau-S. i Plegamans
Oficina d'Arenys de Munt	Oficina de Palledà
Oficina d'Argentona	Oficina de Premià de Dalt
Oficina de Badia del Vallès	Oficina de Sant Sadurní d'Anoia
Oficina de Cabrera de Mar	Oficina de Sant Vicenç Montalt
Oficina de Canovelles	Oficina de Santa Eulàlia de Ronçana
Oficina de Cardedeu	Oficina de Sentmenat



Gerència

Oficina de Castellbisbal	Oficina de St. Adrià B.
Oficina de Corbera de Llobregat	Oficina de St. Andreu Llaveneres
Oficina de Gelida	Oficina de St. Joan Despí
Oficina de la Llagosta	Oficina de St. Just Desvern
Oficina de La Roca	Oficina de St. Quirze Vallès
Oficina de l'Ametlla	Oficina de Torelló
Oficina de Llinars	Oficina de Vacarisses
Oficina de Manlleu	Oficina de Vallirana
Oficina de Matadepera	Oficina de Viladecavalls
Oficina de Montcada i Reixac	Punt Informació de Polinyà
Oficina de Montgat	Punt Informació Sant Fost Campsentelles
Oficina de Montmeló	Punt Informació Santa Maria Palautordera

Les oficines que atendran als contribuents de qualssevol ens públic que hagi delegat en la Diputació, son les següents:

Centre Informació Tributària (Barcelona)	Oficina de Montornès
Oficina de Badalona *	Oficina de Parets
Oficina de Barberà Vallès	Oficina de Piera
Oficina de Begues	Oficina de Pineda
Oficina de Berga	Oficina de Premià de Mar
Oficina de Caldes de Montbui	Oficina de Ripollet
Oficina de Calella	Oficina de Rubí
Oficina de Canet	Oficina de Santa Coloma de Gramenet
Oficina de Castellar del Vallès	Oficina de Santa Perpètua de Mogoda
Oficina de Castelldefels*	Oficina de St. Andreu la Barca
Oficina de Cerdanyola	Oficina de St. Celoni
Oficina de Cornellà	Oficina de St. Cugat del Vallès
Oficina de Cubelles	Oficina de St. Feliu Llobregat



Gerència

Oficina de Gavà	Oficina de St. Pere de Ribes
Oficina de Granollers	Oficina de St. Vicenç Horts
Oficina de Igualada	Oficina de Tordera
Oficina de La Garriga	Oficina de Vic
Oficina de l'Alt Penedès	Oficina de Viladecans
Oficina de les Franqueses	Oficina de Vilanova i la Geltrú
Oficina de Lliçà d'Amunt	Oficina de Vilassar
Oficina de Malgrat	Oficina del Garraf
Oficina de Manresa	Oficina del Prat de Llobregat
Oficina de Martorell	Oficina d'Esparreguera
Oficina de Mataró	Oficina d'Esplugues
Oficina de Molins de Rei	Oficina d'Olesa de Montserrat
Oficina de Mollet del Vallès	Oficina St. Boi de Llobregat

** en horari de tarda, només s'atendran als contribuents del seu municipi*

Aplicatiu informàtic que gestiona la cita prèvia

Les opcions de l'aplicatiu informàtic del WTP que gestionen la cita prèvia són la U34-Cita prèvia i la U35-Cita prèvia gestió diària.

- L'opció U34 permet gestionar el calendari de cita prèvia amb la programació d'un màxim de 9 taules i fins a un màxim de 5 setmanes. Cada taula es pot programar de manera independent pel que fa a horari i els temes que gestiona.

Un cop programades totes les taules, el cap d'oficina o cap d'unitat haurà de validar el calendari i publicar-ho.

- L'opció U35 permet la gestió diària de la cita prèvia pel que fa a l'atenció als contribuents, de tal manera que seleccionant la taula es llisten les cites del dia.

En el detall de cada cita s'ha d'informar l'hora d'inici i final. També pels casos en què sigui necessari existeix la possibilitat de reclassificar el tema / tràmit pel qual el ciutadà ha agafat la cita.

- Al botó de la "i" que es disposa a diferents opcions del wtp els funcionaris que atenguin al públic informaran dels tràmits efectuats sense cita prèvia.



Gerència

Pel que fa a l'explotació de les dades de la cita prèvia es disposa del treball xU34est i xU34osc que permeten realitzar estadístiques sobre el nombre de cites per oficines, per temes i tràmits, el temps utilitzat per tràmit i la distribució de les cites en franges horàries entre altres dades.

Per facilitar la gestió de les cites es disposa de gestor de cues en determinades oficines, en aquests casos, mitjançant un treball cíclic diari s'envien les dades de les cites de l'opció U34 del WTP al dispensador de cues.

A continuació es detallen les oficines que funcionen amb dispensador de cues

OFICINES AMB DISPENSADOR
Castellar del Vallès*
Santa Perpètua de la Mogoda
Martorell
Barberà del Vallès*
Sitges
Premià de Mar
Mollet del Vallès*
Cerdanyola
Castelldefels*
Viladecans
Vilanova i la Geltrú
Alt Penedès
Rubí
Sant Cugat del Vallès
Cornellà
Igualada
Vic
Santa Coloma de Gramenet
Mataró
Badalona
Barcelona (CIT)

* *Dispensador propietat de l'Ajuntament*



Gerència

Per tal d'homogeneïtzar la configuració del gestor de cues es recomana establir 5 botons en els que un sigui per la cita prèvia i els altres quatre per als tràmits sense cita, segons aquesta imatge:

Per agafar torn, seleccioni el tipus de consulta

CITA PRÈVIA
REGISTRE GENERAL ORGT
DOMICILIACIONS BANCÀRIES
DOCUMENTS PER PAGAR I JUSTIFICANTS
INFORMACIÓ D'EMBARGAMENTS

En la línia de millorar el servei de cita prèvia esta previst ampliar el número d'oficines amb dispensador en aquelles que es consideri més necessari, segons el número d'habitants al que atenen i altres particularitats pròpies de l'oficina.

Comunicació

S'elaborarà la màxima informació i material promocional dirigida a possibles usuaris del servei de cita prèvia posant l'accent en la necessitat de concertar cita prèvia amb antelació. Es sol·licitarà col·laboració als ajuntament per a que informin del servei en les respectives webs municipals."

Barcelona, 22 de febrer de 2019

La gerent. Silvia Cano Arteseros