

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

POLÍTICA PALANCA IV, COMPONENT 11,
INVERSIÓ 3 PRTR



Ajuntament de Badalona



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

DADES GENERALS

L'Ajuntament de Badalona va presentar diverses línies d'actuació juntament amb les seves activitats.

- Administració orientada a la ciutadania
- Operacions intel·ligents
- Infraestructures digitals
- Ciberseguretat

Convocatòria	Orgàn convocat	Any
ORDEN TER/1204/2021 SUBVENCIONES DESTINADAS A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LAS ENTIDADES LOCALES	Ministeri de Política Territorial	2021

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

El projecte contribueix als Objectius de Desenvolupament Sostenible 9, 11 i 13, relatius a Indústria i innovació d'infraestructures, Ciutats i comunitats sostenibles i Acció climàtica.



TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

L1 - PROJECTE DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL D'ATENCIÓ CIUTADANA

L'Ajuntament va detectar l'existència d'un important marge de millora i atenció a les demandes de la ciutadania, amb l'objectiu de caminar cap a l'excel·lència del servei ofert per l'Administració, i a posicionar-se com a motor de la transformació digital.

El model actual s'ha reorientat cap a una administració centrada en la ciutadania, i en atenció a això, aquesta actuació ha estat destinada a la millora de la comunicació entre la ciutadania i l'Administració Local. S'ha executat una de les solucions tecnològiques innovadores a través de la implementació d'un sistema de cita prèvia.

En els últims anys s'ha produït una universalització de l'ús del telèfon mòbil com a dispositiu favorit per accedir als serveis digitals. Aquest servei de programació de cites ofereix a la ciutadania la possibilitat de disposar de manera remota i des de qualsevol ubicació d'una cita presencial.

El resultat obtingut ha sigut la reducció de cues en les oficines municipals, atès que els ciutadans venen amb dia i hora concertada. Amb això s'ha aconseguit la fita 167 referent a la digitalització de les entitats regionals i locals així com diversos objectius del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència com la millora de l'accessibilitat dels serveis públics digitals a ciutadans i empreses, reduir la bretxa digital o incrementar el nombre de procediments digitals.

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

La cita prèvia és possible sol·licitar-la a través de l'Oficina virtual de la web municipal, o a través de la seu electrònica d'aquesta.

Cada cita és per a un únic servei, i és possible agafar cites per a les oficines d'El Viver, així com per a les gestions que es fan a les Oficines Municipals de Districte (OMDs) i a l'Oficina de Gestió Tributària.

The image shows a screenshot of the Ajuntament de Badalona website. The top navigation bar includes 'Ajuntament de Badalona', 'Accessos directes', and a search bar. Below this, there are three main menu categories: 'Serveis Ajuntament', 'Vivir EDN', and 'Oficina virtual'. The 'Oficina virtual' menu is expanded, showing options like 'Seu electrònica', 'Tràmits i gestions', 'Transparència', 'Tauler d'anuncis', 'Contractació d'obres, serveis i subministraments', 'Oferta pública d'ocupació', 'Proveïdors', 'Cita prèvia', 'Ordenances fiscals', and 'Queixes i suggeriments'. Below the menu, there is a section titled 'Oficina virtual' and 'Cita prèvia'. The 'Cita prèvia' section includes a heading 'Servei de petició i consulta de cites prèvies' and a list of instructions for users. To the right of the main content, there is a sidebar with a search bar and a 'Reserva de cita' section.

Ajuntament de Badalona

Accessos directes

Serveis Ajuntament

Vivir EDN

Oficina virtual

Actualitat

Seu electrònica

Tràmits i gestions

Transparència

Tauler d'anuncis

Contractació d'obres, serveis i subministraments

Oferta pública d'ocupació

Proveïdors

Cita prèvia

Ordenances fiscals

Queixes i suggeriments

Oficina virtual

Cita prèvia

Servei de petició i consulta de cites prèvies

A tenir en compte

- Cada cita és per a un **únic servei**, per tant, si ha de fer diverses gestions, caldrà realitzar tantes cites com serveis requereixi.
- Pot agafar cites per a les oficines d'El Viver, així com les gestions que es fan a les Oficines Municipals de Districte (OMDs) i a l'Oficina de Gestió Tributària.
- **NOTA IMPORTANT** en relació amb el dia de la Cita: A la pantalla del web podria mostrar-se el **dia i mes canviat d'ordre**, en funció de la configuració del format de la data que tingui definida el vostre dispositiu (PC, mòbil...). Comprovi la cita a través del missatge de confirmació que rebrà al mail.
- També és possible que al **Calendari** de cites puguin sortir-vos **perausles mal traduïdes**, si teniu activada al vostre navegador la traducció de l'anglès a espanyol.

Reserva de cita

- 1 DETALLES DE CONTACTO
- 2 SELECCIONAR SERVICIO
- 3 SELECCIONAR SUCURSAL
- 4 SELECCIONAR FECHA Y HORA
- 5 CONFIRMATION

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

L2 - OPERACIONS INTEL·LIGENTS: PADRÓ D'HABITANTS

La digitalització dels serveis és primordial i necessària per poder beneficiar a la ciutadania.

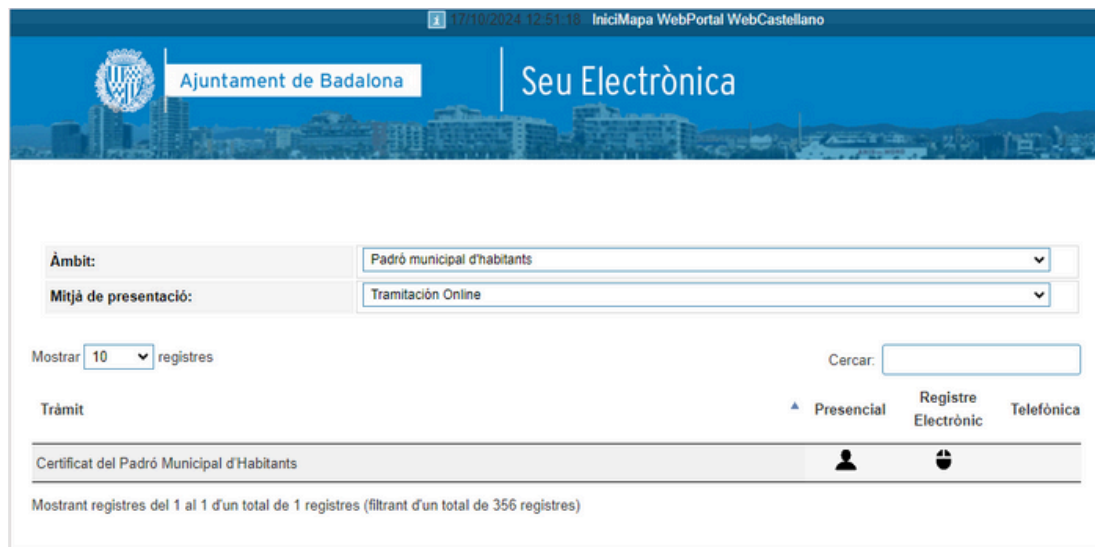
Amb aquesta acció s'ha millorat els serveis digitals per a la població a partir del subministrament i servei d'un programari de gestió del padró municipal d'habitants per a l'Ajuntament de Badalona. Actualment, s'ofereix a través de la Seu electrònica de l'Ajuntament de Badalona la possibilitat que la ciutadania pugui accedir telemàticament a les seves dades padronals.

Això ha suposat una major agilitat en l'emissió de documents, ja que els habitants poden obtenir certificats al mateix espai a qualsevol hora del dia.

La implantació del software del padró d'habitants ha assolit la fita 167 referent a la digitalització de les entitats regionals i locals així com diversos objectius del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència com fer costat a les transicions ecològiques i digitals, millorar l'accessibilitat dels serveis públics o incrementar les relacions entre la ciutadania amb l'administració pública.

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Aquesta gestió es pot fer des del catàleg de tràmits de la seu electrònica de l'Ajuntament.



The screenshot displays the 'Seu Electrònica' (Electronic Office) interface of the Ajuntament de Badalona. The header includes the city's logo and the text 'Ajuntament de Badalona' and 'Seu Electrònica'. The main content area features two dropdown menus: 'Àmbit:' (Scope) set to 'Padró municipal d'habitants' (Municipal population register) and 'Mitjà de presentació:' (Presentation method) set to 'Tramitació Online' (Online processing). Below these, there is a 'Mostrar' (Show) dropdown set to '10' and a 'Cercar:' (Search) input field. A table lists the available services, with 'Certificat del Padró Municipal d'Habitants' (Municipal population register certificate) highlighted. The table also shows icons for 'Presencial' (In-person) and 'Registre Electrònic' (Electronic register). At the bottom, a message states: 'Mostrant registres del 1 al 1 d'un total de 1 registres (filtrant d'un total de 356 registres)' (Showing records from 1 to 1 of a total of 1 records (filtering from a total of 356 records)).

Tràmit	Presencial	Registre Electrònic	Telefònica
Certificat del Padró Municipal d'Habitants			

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

L4 - INFRAESTRUCTURES DIGITALS

Arran de la situació d'alarma causada per la pandèmia de la COVID-19 que va obligar a un alt percentatge de treballadors municipals a no treballar presencialment, l'Ajuntament va activar el Pla d'emergència que va incloure el teletreball. Per això, la mesura necessària va ser dotar d'equipament informàtic al personal afectat.

Aquesta línia d'actuació s'ha enfocat en l'aprovisionament del material informàtic per a millorar els models de treball en remot del personal de l'Ajuntament per tal d'afavorir la prestació de serveis per a la ciutadania. Al llarg del període d'execució s'han adquirit les aplicacions Zoom Pro i TeamViewer, així com material informàtic compost per portàtils i accessoris com a replicadors, pantalles, ratolins, i teclats.

El col·lectiu objectiu d'aquest projecte ha sigut tant el personal de l'administració local de Badalona com els mateixos ciutadans.

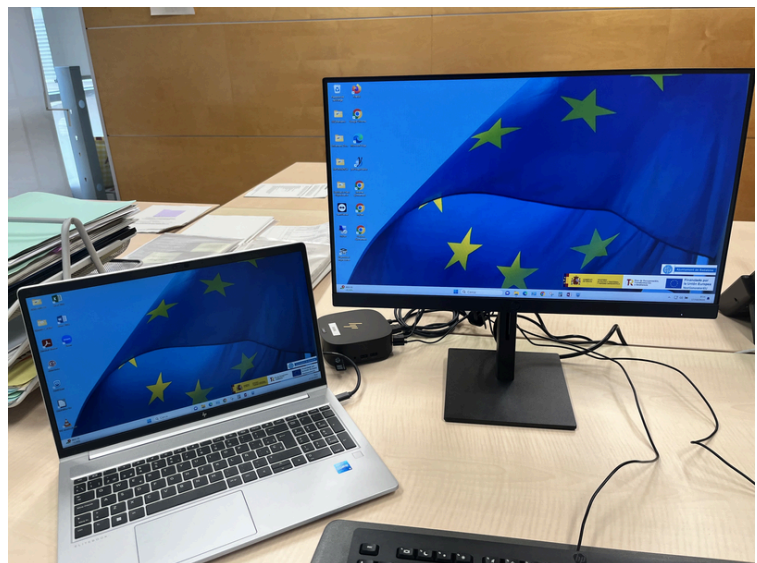
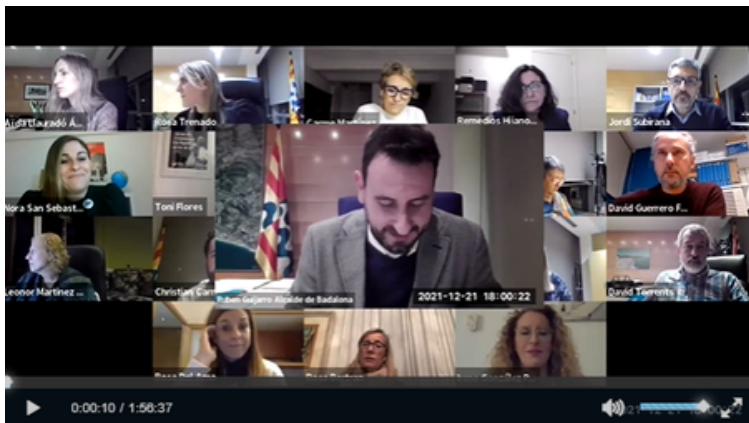
Actualment, s'ha assolit la fita 167 referent a la digitalització de les entitats regionals i locals, el qual es basa en l'eix 3 del Pla de Digitalització de les Administracions Públiques.

També s'han aconseguit diversos objectius del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència com la promoció de la cohesió econòmica social i territorial de la UE, s'ha millorat l'accessibilitat dels serveis públics digitals als ciutadans i empreses, i la millora de la eficiència i eficàcia dels empleats públics.

TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Amb l'adquisició de diverses llicències del programari Zoom es van poder fer els plens municipals durant l'emergència de la COVID-19, i amb el programari TeamViewer es van realitzar tota mena de reunions per poder continuar treballant tot i la situació que es vivia en aquell moment.

D'altra banda, l'adquisició de material informàtic ha millorat la flota informàtica, així com l'eficiència i eficàcia del personal de l'ajuntament. A més, s'ha millorat l'atenció, comunicació i resolució d'incidències informàtiques del personal de l'ajuntament de forma remota.



TRANSFORMACIÓ DIGITAL I MODERNITZACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

L5 - TALLAFOCS-CIBERSEGURETAT

El Pla de Digitalització de les Administracions Públiques és un dels elements principals del component 11 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de modernització de les Administracions Públiques i recull el desenvolupament de les actuacions concretes que es duran a terme dins de l'àmbit de l'administració digital.

Aquest procés de digitalització obre enormes oportunitats al desenvolupament socioeconòmic, però al mateix temps incorpora amenaces i riscos relacionats amb la seguretat digital en una doble vessant: el mal causat pels incidents cibernètics en si mateixos, i el socavament de la confiança en l'ús de les tecnologies digitals, que pot afectar la seva adopció per part dels actors econòmics i la ciutadania. Aquests dos factors, protecció enfront de les amenaces i generació de confiança, tenen un impacte directe en el desenvolupament econòmic del país i confirmen que la ciberseguretat ha de ser abordada des d'una perspectiva multidimensional, com a element clau de la seguretat nacional.

Per tot això, dintre d'aquesta actuació s'han desplegat diverses eines de seguretat, per tal de millorar la protecció i assegurar el perímetre de l'entitat, així com una correcta configuració, administració, control i gestió d'aquest.

Entre altres, s'ha executat l'adhesió al Centre d'Operacions de Seguretat (SOC) de l'Agència Catalana de Ciberseguretat, així com s'ha alineat el servei de ciberseguretat al Esquema Nacional de Seguretat.