

La Generalitat desplega l'Oficina d'Atenció Ciutadana mòbil a tot el país

El servei, nascut com a prova pilot a la regió de l'Ebre el 2024, arriba ara a un total de 200 municipis

Tortosa Redacció

El Govern de la Generalitat ha estès a tot el país el servei Oficina d'Atenció Ciutadana mòbil que va posar en marxa l'any 2024 com a prova pilot a 20 municipis de les Terres de l'Ebre, posteriorment ampliat a 33. Ara, aprofitant que l'OAC mòbil s'implementa a tota Catalunya, a les Terres de l'Ebre seran 40 els municipis que se'n beneficiaran. [Vegeu el llistat complet en el quadre adjunt.]

El servei permet fer tràmits i gestions de la Generalitat sense necessitat de desplaçaments llargs fins a oficines fixes. En el cas de les Terres de l'Ebre, s'han prioritzat municipis amb envelliment demogràfic, distància considerable respecte als centres administratius i una elevada dependència de l'atenció presencial. Esta iniciativa busca reduir barreres d'accés i facilitar el dia a dia de la ciutadania, alhora que contribuïx a disminuir l'impacte ambiental associat als desplaçaments.

En conjunt, el projecte arribarà a 200 municipis de Catalunya i a més de 600.000 persones. Les oficines mòbils ofereixen un ampli catàleg de serveis que inclou informació general sobre tràmits, suport per a fer gestions en línia, ajuda en l'ús de sistemes d'identificació digital i gestió de cites per a diferents canals d'atenció, tant presencials com telefònics o per videoatenció. També permeten registrar consultes, queixes i suggeriments, i disposen d'un espai d'autoservei perquè els usuaris puguin completar tràmits de manera autònoma o amb acompanyament.

Entre les gestions que s'hi poden fer hi ha la renqvació de certificats, la sol·licitud d'ajuts o la resolució de consultes administratives sense haver de dependre de terceres persones. El servei incorpora la figura d'un agent digital que acompanya els usuaris, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia i reduir la bretxa digital, especialment entre la població de més edat.

Cada unitat mòbil està formada per una furgoneta equipada, un conductor i un agent d'atenció. Els vehicles disposen d'un espai interior per a atendre dos persones simultània-



Una agent atén una persona gran a l'interior d'una Oficina d'Atenció Ciutadana Mòbil. /CEDIDA

Municipis integrats dins de l'OAC mòbil

BAIX EBRE

- Aldover
- Camarles
- Deltebre
- El Perelló
- L'Aldea
- L'Ametlla de Mar
- L'Ampolla
- Paüls
- Tivenys
- Xerta

MONTSIÀ

- Freginals
- Godall
- La Galera
- La Ràpita
- La Sénia
- Mas de Barberans
- Masdenverge
- Sant Jaume d'Enveja
- Santa Bàrbara
- Ulldecona

RIBERA D'EBRE

- Ascó
- Flix
- Garcia
- Ginestar
- La Palma d'Ebre
- La Torre de l'Espanyol
- Móra la Nova
- Rasquera
- Riba-roja d'Ebre
- Tivissa

TERRA ALTA

- Arnes
- Batea
- Bot
- Caseres
- Corbera d'Ebre
- El Pinell de Brai
- Horta de Sant Joan
- La Fatarella
- La Pobla Massaluca
- Vilalba dels Arcs

L'experiència pilot a les Terres de l'Ebre suma més de 2.000 gestions des de 2024

ment i una zona diferenciada per a l'autoservei, així com un espai exterior amb tendal i seients per a l'espera. A més, compten amb sistemes de connexió 4G i 5G amb agregació de línies, que permeten garantir una connexió estable fins i tot en zones amb cobertura limitada.

GRAN ACCEPTACIÓ El projecte de l'OAC mòbil se va iniciar a mitjan 2024 com a prova pilot a les Terres de l'Ebre amb l'objectiu de portar

Facilita tràmits i gestions amb la Generalitat sense fer desplaçaments llargs

els serveis d'atenció ciutadana a municipis amb baixa densitat de població i amb dificultats d'accés a les OACs físiques. La prova ha aprofitat els serveis a la ciutadania amb gran acceptació.

En gairebé dos anys de funcionament, s'han fet un total de 2.047 gestions. Les més freqüents estan relacionades amb els certificats i sistemes d'identificació digital, les sol·licituds per a fer activitats amb risc d'incendi forestal, les consultes i

sol·licituds sobre prestacions, les subvencions per a la instal·lació de renovables i el programa MOVES III i el bo social. L'OAC mòbil ha atès sobretot persones de més de 65 anys, un dels col·lectius amb més dificultats d'accés digital. Les enquestes que s'han fet entre els usuaris mostren que l'OAC mòbil és percebut com un servei útil, proper i resolutiu. De fet, la ciutadania el valora amb una puntuació molt alta, de 4,89 sobre 5. Els aspectes més destacats són l'amabilitat i el tracte del personal, la claredat de les explicacions i la sensació de seguretat i confiança.

Els bons indicadors han reafirmat que el servei és necessari i n'han impulsat l'expansió a totes les regions de Catalunya. ■