



02.5	Administració i Serveis al Ciutadà	02.5.1	Descripció de les iniciatives i accions
		02.5.2	Taula resum de les iniciatives i accions
		02.5.3	Coordinador, relators i membres



02.5.1. Administració i Serveis al Ciutadà

Les tecnologies de la informació permetran imaginar noves formes de posar serveis i informació útil a l'abast del ciutadà en forma digital i, per tant, amb un cost mínim, de forma immediata, amb un accés a qualsevol hora del dia i de la setmana, facilitant tràmits i estalviant temps als ciutadans i a les empreses, millorant, en definitiva, la qualitat del servei que les administracions donen. Cal dir també que l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions facilitarà i potenciarà l'intercanvi d'informació en una forma desconeguda fins ara. Aquestes transformacions necessiten una reflexió a fons sobre la modernització dels mètodes de treball i sobre la seva organització. Per assolir aquest canvi cal una política de sensibilització i formació del personal, i un compromís de canvi per part de les administracions.

L'àmbit ADMINISTRACIÓ I SERVEIS AL CIUTADÀ comprèn tota mena de serveis telemàtics d'organismes públics i privats que per una banda són rellevants per a la societat (ciutadans i empreses) i, per altra banda, ho són també per al mateix intercanvi de dades i serveis entre les diverses administracions.

Catalunya en Xarxa inclourà els serveis de tots els departaments de la Generalitat, dels ens locals, dels ens supralocals i de tots aquells serveis privats que siguin considerats d'interès per als ciutadans (com ara el RACC, les companyies elèctriques i/o altres organismes).

El fet de gaudir d'una bona disponibilitat de la informació pública, i d'aquella privada que és rellevant per a la ciutadania, constitueix un requisit previ indispensable tant per a l'exercici dels drets ciutadans, com per a la competitivitat de la indústria catalana. Per tant, l'administració ha de ser el motor del canvi cap a una Societat de la Informació equilibrada, sent la informació i els serveis del sector públic el factor "fonamental per al bon funcionament del mercat interior i per a la lliure circulació de mercaderies, serveis i persones".

Iniciativa 1

Informació pública en xarxa: Accés a la informació pública europea, estatal, autonòmica, local i d'ens d'interès social.

L'ús de les noves tecnologies, i en particular d'Internet, facilita la comunicació de l'Administració amb els ciutadans i les empreses. El tipus d'informació que demanen aquests ciutadans és informació que aporten diversos ens públics i privats i que actualment es troba de forma dispersa. L'organització i classificació d'aquesta informació amb un cercador especialitzat facilitarà l'autoinformació del ciutadà i li donarà un servei de valor afegit.

La informació disponible en xarxa serà fonamentalment tota aquella informació de caràcter públic que el ciutadà té dret a sol·licitar o conèixer, o bé informació en forma d'assessorament divers, consulta de registres, etc. La vàlua i l'èxit d'aquest cercador, que recollirà informació de la pluralitat d'iniciatives de l'Administració, estarà en funció del fet que sigui capaç de recopilar, almenys, el 80% de la informació (informació que anirà creixent gradualment) que el 80% dels ciutadans necessita (informació 80/80). Òbviament, aquest concepte inclou l'accés a bases de dades fonamentals (registres, cadastre, cartografia, etc), però també dades essencials per a la vida quotidiana (com ara transport, emergències, catàstrofes, oci, cultura, etc). Perquè s'assoleixi aquesta dinàmica informativa, i perquè l'organització de la vida ciutadana esdevingui òptima i resulti, alhora, econòmica, serà imprescindible la correcta interrelació de la informació dels ens públics i privats.

També l'accés a informació de naturalesa no administrativa pot ser extremadament important per a les decisions de les empreses. Un exemple n'és la informació de tipus estadístic, financer o geogràfic, que és determinant a l'hora de decidir estratègies empresarials o de tirar endavant certes inversions. La manca d'informació pot retardar considerablement les decisions sobre operacions transfrontereres.

Una transparència més gran de la informació del sector públic pot reforçar els drets conferits pel Tractat de la Comunitat Europea en millorar les condicions pràctiques del seu exercici.

Accions:

- Creació d'un cercador que permeti un fàcil accés a tota la informació d'ús públic per a usuaris locals i remots. Es promourà que el cercador disposi d'un 80% dels continguts que el ciutadà necessita en el 80% dels casos, i podrà accedir a:
 - Els acords, actes, reglaments i taulons d'anuncis de les administracions.
 - Les bases de dades de l'administració. Pel que fa a aquestes bases de dades, s'establirà una catalogació dels diferents registres com de "domini públic" o de "valor afegit" en funció del seu tipus, catalogació que en determinarà el subministrament gratuït de la informació o l'obligació de pagar per accedir-hi. (Per exemple, cadastre, cartografia, registre de la propietat, etc).
 - Els portals específics de les diverses administracions.
- Constitució d'un comitè mixt que monitoritzi i mantingui el cercador, i que vetlli per la qualitat del seu servei.
- Organització i disposició d'informació per a les empreses amb:
 - Publicació electrònica de la planificació d'inversions i realització de licitacions i compres via telemàtica.
 - Publicació electrònica integrada d'informació clau per a empreses: procés de creació d'empreses, estadística financera, geogràfica, etc.
 - Potenciació d'un directori electrònic d'empreses de Catalunya d'acord amb els registres europeus estandarditzats (European Business Register, EBR).

Agents:

Generalitat, ens locals, col·laboració pública i privada a nivell de tota Catalunya, Espanya i Europa.



Iniciativa 2

Les intranets de l'Administració: intercanvi de dades entre les administracions i implantació progressiva d'estàndards d'intercanvi interadministratiu.

Millorar la interacció amb el ciutadà i les empreses permetent-los accedir electrònicament, des de qualsevol lloc i a qualsevol hora, a les informacions i serveis públics i/o realitzar-hi, a través de transaccions electròniques, tots els tràmits que desitgin en l'exercici dels seus drets o en l'acompliment de les seves obligacions és un objectiu determinant a l'hora de millorar la qualitat de servei de l'Administració vers els ciutadans i les empreses.

Assolir aquest objectiu implica, primer, una gradual automatització dels processos, partint dels tràmits més freqüents i amb més impacte en la ciutadania; segon, un progressiu acord pel que fa a l'ús de formats/estàndards consensuats i, tercer, un hàbit a nivell intern en l'ús de la telemàtica. Tot el conjunt de serveis telemàtics al ciutadà constitueix el marc que consolidarà la futura Administració Oberta de Catalunya.

Accions:

- Creació d'una oficina de normalització dels tràmits electrònics del sector públic i definició dels estàndards i dels mínims d'accessibilitat que s'oferiran als ciutadans.
- El comitè mixt permanent constituït a la iniciativa 1 vigilarà les propostes de futur i la contínua modernització de l'Administració.
- Ús del correu-e per a circulars i implantació d'un servei comú de notificacions.
- Priorització dels procediments electrònics (padró i residència, pagament de cotitzacions i taxes, etc) i progressiva implantació d'aquests procediments.
- Interoperació a bases de dades propietat de diferents administracions. La comissió creada a la iniciativa 1 vetllarà perquè la interoperabilitat sigui assumida com una directriu clau entre les diferents administracions. Aquesta acció inclou la interrelació de dades involucrades en plans d'emergència.
- Contractació pública electrònica: Interacció electrònica amb els proveïdors i subministradors.
- Tràmits electrònics de creació d'empreses a totes les administracions.
- Automatització progressiva dels processos (tràmits avançats) entre administracions (informatització progressiva dels formularis administratius (30% 1ª fase, 70% 2ª fase).

Agents:

Generalitat, diputacions, ens locals, organismes privats d'interès públic (RACC, companyies elèctriques i d'altres companyies de subministraments), CE / Patronat Català pro Europa, Ministeri d'Administracions Públiques.

Iniciativa 3

Accés del ciutadà a la tramitació electrònica: la signatura electrònica qualificada del ciutadà.

La possibilitat d'emprar les xarxes de comunicació, i especialment Internet, per realitzar tràmits en línia per una banda, i la voluntat de donar validesa a les comunicacions i les transaccions per correu electrònic, consulta de registres, etc, per l'altra, determinen les necessitats bàsiques per disposar de mecanismes d'identificació electrònica dels ens amb personalitat jurídica.

Es proposa un sistema d'identificació electrònica que inclogui la implantació progressiva d'una targeta electrònica per al possible ús multifuncional (per accedir a tràmits amb l'administració, amb els serveis sanitaris, etc) i la creació d'entitats certificadores o acreditadores de les persones o ens. La identificació i acreditació electrònica és el marc legal que haurà de facilitar la futura Administració Oberta de Catalunya i que es contempla dins de les iniciatives de l'àmbit EL MARC DE LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ.

Cal incloure dins d'aquesta iniciativa la definició de forma reglamentària en el camp administratiu d'aquella informació que el ciutadà té dret a trobar a la xarxa, i que, per tant, l'administració li ha de facilitar. És important explotar els grans recursos acumulats a les bases de dades a què només l'Administració té accés, i respecte a les quals cal estimular una política progressista d'obertura. "La Carta dels Drets del ciutadà a la Societat de la Informació" ha de recollir els drets del ciutadà en matèria d'accés a la informació.

La identificació per Internet –signatura electrònica– i el procediment de certificació seguiràn les normatives europees al respecte.

Accions:

- Creació d'una Comissió encarregada de definir i ampliar "La Carta dels Drets del ciutadà en matèria de Societat de la Informació".
- Posada en marxa d'un projecte que faciliti la implantació de l'Administració Oberta de Catalunya (certificació i marc legal), que integri la certificació, l'encriptació i, en definitiva, el tràmit segur, i que garanteixi la privacitat de la comunicació entre el ciutadà o l'empresa i l'Administració.
- La signatura electrònica vindrà recolzada per les tecnologies de targeta electrònica. S'estimularà l'aparició de proves pilot verticals i horitzontals.



La implantació de la targeta electrònica al ciutadà es farà per fases: en una primera, es durà a terme una etapa pilot en àmbits de l'administració; en una segona, s'obrirà a col·lectius més amplis; finalment, en una tercera, es desplegarà definitivament a tota la ciutadania.

Agents:

CSI, LOCALRET, administracions.

Iniciativa 4

Incorporació del procediment judicial al conjunt dels serveis electrònics de l'administració.

Les noves tecnologies de la informació i les comunicacions permeten no tan sols realitzar automàticament tasques rutinàries, informes o *reports*, sinó també la desmaterialització del suport paper en benefici d'un suport digital, el qual permet consultes i recerques ràpides i eficaces. La implantació d'aquestes eines i aplicacions de forma generalitzada dins dels procediments judicials permetrà la millora en l'eficàcia del servei.

Accions:

- Millora de la dotació en infraestructures.
- Interacció amb estàndards a fi d'anar convergint en un intercanvi de dades flexible en un entorn web.
- Automatització de tots els serveis judicials.
- Estudi de la possibilitat que es reconeixin les proves i pràctiques judicials per via telemàtica, i proposta d'un servei comú de notificació que pogués dur a terme "notificació" i "emplaçament" a judici. Fins i tot, es vol arribar al punt que Internet sigui utilitzat com una eina més per a la comunicació entre la Justícia i el ciutadà. La comunicació de la Justícia amb els ciutadans i els professionals de la justícia per via telemàtica estalviaria enormement els terminis dels tràmits i optimitzaria els processos de la justícia i les tasques interiors.

Agents:

Departament de Justícia, Jutjats, Policia, administracions.

Iniciativa 5

La mobilitat i la gestió de la informació temàtica, del territori i d'emergències.

L'informe de Corfú de la Comissió Bangeman identificava els sistemes d'informació de trànsit i les seves aplicacions derivades com una de les àrees d'aplicació per a la construcció de la Societat de la Informació. La generació d'una informació eficient sobre les condicions dinàmiques de la mobilitat en un àmbit territorial i la seva disseminació mitjançant tot tipus de tecnologies multimèdia poden contribuir a millorar les condicions d'utilització de les xarxes de transport, amb la consegüent reducció de temps perdut i els costos socials que això implica. Aquesta informació permetrà generar una més eficient gestió de les diferents activitats econòmiques (com ara les associades a la gestió de flotes, el tractament d'emergències, la coordinació medi-ambiental de l'entorn, el mercat immobiliari, el transport públic i privat, etc), generar noves oportunitats de negoci associades a la informació de transport i propiciar canvis en els comportaments dels usuaris en fer possible una racionalització de l'ús de la xarxa viària, resultat dels canvis en els hàbits de viatge i les modalitats de transport.

Els sistemes d'informació geogràfica són un recurs estratègic que cal potenciar. La seva aplicació en sistemes de mobilitat, coordinació d'emergències, gestió i coordinació del territori i moltes altres àrees els confereixen una força destacada. Es promourà la col·lectivització en un espai comú de dades que de manera natural tenen els diferents agents (trànsit, accidents, punts d'emergència, etc). La utilització de la suma de la informació haurà de ser comuna per a tots els agents subministradors.

Accions:

- Accés dels ciutadans a un servei integral per a la mobilitat i per a la protecció civil.
- Implantació progressiva d'una gestió intel·ligent de la informació aportada pels diferents agents privats i per les diferents administracions, la qual cosa contemplarà:
 - L'establiment d'acords institucionals per a la integració de bases de dades.
 - L'organització d'un sistema de gestió integrada entre els diferents agents.
 - La creació, per una banda, d'un sistema cartogràfic integrat de Catalunya per a ús de les Administracions, i, per l'altra, de sistemes d'informació geogràfica per al ciutadà mitjançant GIS (Sistema d'Informació Geogràfica), GSM (telefonía cel·lular digital), SMS (Sistema d'enviament de missatges). Aquesta acció inclou també la cartografia relacionada amb els plans d'actuació en cas d'emergències.



De forma addicional, a nivell d'Intranet cal possibilitar la interacció de les dades d'ens públics i privats lligats a l'àmbit d'emergències, aspecte que es contempla en la iniciativa 2.

Agents:

Departament de Política Territorial, Institut Català de Cartografia, Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, empreses proveïdores de serveis d'infraestructures i transport, ens locals.

Iniciativa 6

Formació i reciclatge per als agents de l'administració i suport humà als ciutadans.

La utilització de les Tecnologies de la Informació no sols facilita les operacions internes d'una administració, sinó que també dóna un fort impuls a la comunicació entre els diversos agents de les administracions i a la interacció amb els ciutadans i empreses. La iniciativa significa, fonamentalment, la modernització de les diferents administracions catalanes. Cal dir que la remodelació dels serveis públics pot necessitar fortes inversions dels organismes administratius a tots els nivells, així com un canvi cultural.

Les transformacions que implica la Societat de la Informació en el terreny dels serveis públics exigeixen una profunda reflexió sobre la modernització dels mètodes de treball i sobre la seva organització. Per assolir aquest canvi cal una política de sensibilització i formació del personal, així com un compromís de canvi per part dels seus responsables polítics.

La participació activa i la complicitat dels funcionaris s'obtindrà mitjançant un pla de formació i reciclatge continuat en TIC per a tots els actors dels ens públics i privats que donin serveis al ciutadà. Les accions essencials vers un compromís de l'administració pel canvi són, a més de les accions orientades a l'ús massiu intern de les Tecnologies de la Informació especificades dins de la iniciativa 2 (ús obligatori del correu-e, compres públiques per mitjans electrònics, etc), les següents:

Accions:

- Cursos de formació i reciclatge en TIC per als agents de l'administració.
- Informació i suport humà als usuaris en l'ús dels terminals/quioscos públics d'informació i serveis de l'administració.

Aquest suport humà oferirà un ventall de possibilitats que van des d'un ampli i excel·lent servei telefònic d'informació al ciutadà (com els 010 o 012, per a poder arribar a tots els col·lectius encara sense accés a Internet) fins a un suport humà que suplirà les tasques d'assessorament individual en l'ús dels punts d'informació electrònica.

Agents:

Cada administració o departament i ens privats que ofereixen serveis al ciutadà.



02.5.2. Taula resum de les iniciatives i accions

INICIATIVES	ACCIONS	AGENTS
<p>Iniciativa 1</p> <p>Informació pública en xarxa: accés a la informació pública europea, estatal, autonòmica, local i d'ens d'interès social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creació d'un cercador que permeti un fàcil accés a tota la informació d'ús públic per a usuaris locals i remots. Es promourà que el cercador disposi d'un 80% dels continguts que el ciutadà necessita en el 80% dels casos i podrà accedir a: <ul style="list-style-type: none"> - Els acords, actes, reglaments i taulons d'anuncis de les administracions. - Les bases de dades de l'administració. Pel que fa a aquestes bases de dades, s'establirà una catalogació dels diferents registres com de "domini públic" o de "valor afegit" en funció del seu tipus, catalogació que en determinarà el subministrament gratuït de la informació o l'obligació de pagar per accedir-hi. (Per exemple, cadastre, cartografia, registre de la propietat, etc) - Els portals específics de les diverses administracions. • Constitució d'un comitè mixt que monitoritzi i mantingui el cercador • Organització i disposició d'informació per a les empreses amb: <ul style="list-style-type: none"> - Publicació electrònica de la planificació d'inversions i realització de licitacions i compres per via telemàtica - Publicació electrònica integrada d'informació clau per a empreses: procés de creació d'empreses, estadística financera, geogràfica, etc. - Potenciació d'un directori electrònic d'empreses de Catalunya d'acord amb els registres europeus estandarditzats (European Business Register, EBR). 	<p>Generalitat</p> <p>Ens locals</p> <p>Col·laboració pública i privada a nivell de tota Catalunya, Espanya i Europa</p>
<p>Iniciativa 2</p> <p>Les intranets de l'Administració: Intercanvi de dades entre les administracions i implantació progressiva d'estàndards d'intercanvi interadministratiu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creació d'una oficina de normalització dels tràmits electrònics del sector públic i definició dels estàndards i dels mínims d'accessibilitat que s'oferiran als ciutadans. • Constitució d'un comitè mixt permanent que vigili les propostes de futur i vetlli per la contínua modernització de l'Administració • Ús del correu-e per a circulars i implantació d'un servei comú de notificacions. • Priorització dels procediments electrònics (Padró i Residència, pagament de cotitzacions i pagament de taxes etc) i de la seva progressiva implantació. • Interoperació a BBDD propietat de diferents administracions. • Contractació pública electrònica: interacció electrònica amb els proveïdors i subministradors. • Tràmits electrònics de creació d'empreses a totes les administracions • Automatització progressiva dels processos (tràmits avançats) entre administracions: informatització progressiva dels formularis administratius (30% 1ª fase, 70% 2ª fase). 	<p>Generalitat</p> <p>Diputacions</p> <p>Ens locals</p> <p>Organismes privats d'interès públic (RACC, companyies elèctriques i d'altres companyies de subministraments) CE / Patronat Català pro Europa</p> <p>Ministeri d'Administracions Públiques</p>

<p>Iniciativa 3</p> <p>Accés del ciutadà a la tramitació electrònica: la signatura electrònica qualificada del ciutadà</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Carta dels Drets del ciutadà en matèria de SI. • Projecte que faciliti l'Administració Oberta de Catalunya. • Estimul de les proves pilot verticals i horitzontals en la implantació de la signatura i la targeta electrònica al ciutadà per fases en la seva progressiva implantació: en una primera, es durà a terme una etapa pilot en àmbits dintre de l'administració; en una segona, s'obrirà a col·lectius més amplis; finalment, en una tercera, es desplegarà definitivament a tota la ciutadania. 	<p>CSI LOCALRET Administracions</p>
<p>Iniciativa 4</p> <p>Incorporació del procediment judicial al conjunt dels serveis electrònics de l'administració</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Millora de la dotació en infraestructures. • Interacció amb estàndards d'intercanvi electrònic de dades. • Automatització de tots els serveis judicials. • Estudi de la possibilitat de reconeixement de les proves i pràctiques judicials per via telemàtica, amb la finalitat de crear un servei comú de notificació als ciutadans i als agents dels processos judicials. 	<p>Departament de Justícia Jutjats Policia Administracions</p>
<p>Iniciativa 5</p> <p>La mobilitat i la gestió de la informació temàtica, del territori i d'emergències</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accés dels ciutadans a un servei integral per a la mobilitat. • Implantació progressiva d'una gestió intel·ligent de la informació aportada pels diferents agents privats i per les diferents administracions, la qual contemplarà: <ul style="list-style-type: none"> - Acords institucionals per a la integració de BBDD. - Sistema de gestió integrada entre els diferents agents. - Sistema cartogràfic integrat de Catalunya per a ús de les administracions i sistemes d'informació geogràfica per al ciutadà mitjançant GIS-GSM-SMS. 	<p>Departament de Política Territorial Institut Català de Cartografia Departament d'Indústria, Comerç i Turisme Empreses proveïdores de serveis d'infraestructures i transport Ens locals</p>
<p>Iniciativa 6</p> <p>Formació i reciclatge per a agents de l'administració i suport humà als serveis per als ciutadans</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de formació i reciclatge en TIC per a funcionaris i agents de l'administració. • Informació i suport humà als usuaris en l'ús dels terminals o quioscos públics d'informació i serveis de l'administració. 	<p>Cada administració o departament Ens privats que ofereixen serveis al ciutadà</p>



02.5.3. Coordinador, relators i membres

Sr. Álvarez i González, Amador	Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC)
Sr. Barcelo i Bugada, Jaume	Departament d'Estadística i Investigació Operativa (UPC)
Sr. Bosch, Josep	Diputació de Girona
Sr. Canals i Cabiró, Isidre	Ajuntament de Barcelona
Sr. Cebollero i Horna, Martí	Departament de Benestar Social
Sr. Corbal i Fernández, Jesús Eugenio	Escola Judicial
Sr. del Forn i Soxa, Manel	GFE Associats
Sr. Escudero i Royo, Rafael	Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia
Sr. Fons i Vilardell, Ramón	Ajuntament de Callús
Sr. Genovés i Avellana, Ignasi	Sots-direcció General d'Atenció al Ciutadà
Sr. Giménez i Jordà, Francesc Xavier	Diputació de Tarragona
Sr. Guilana i Foix, Albert	Jutjats de Lleida
Sra. Malaret García, Elisenda	Universitat de Barcelona (UB)
Sr. Maragall i Mira, Ernest	Ajuntament de Barcelona
Sr. Méndez i González, Fernando	Col·legi de Registradors de la Propietat
Sr. Miralbell i Izard, Oriol	Departament d'Indústria, Consum i Turisme (DICT)
Sra. Miró i Sabater, Ana M ^a	Diputació de Barcelona
Sr. Molas i Bertrán, Josep	Direcció General de Serveis Informàtics (DGSI)
Sr. Muratet i Casadevall, Albert	Ajuntament de Sant Cugat
Sr. Novás i Alemany, José Juan	Govern Balear
Sr. Olivares i Obis, Joan	Direcció General de l'Administració local
Sr. Olivella i Cunill, Lluís	Institut Municipal d'Informàtica
Sr. Ologaray i Orti, Amèric	Ajuntament de Terrassa
Sr. Oró i Badia, Ramon	Direcció General de Serveis d'Informàtica (DGSI)
Sr. Pont i Sans, Josep	Ajuntament de Bell-puig
Sr. Rodríguez i Blanco, Jaime	Fiscalia de Barcelona
Sr. Salazar i Canalda, Miquel	Diputació de Barcelona
Sr. Sans i Pinyol, Jordi	Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil
Sra. Serra i Majem, Teresa	Ajuntament de Barcelona
Sr Serra i Roca, Joan	Comissionat per a la Societat de la Informació (CSI)
Sr. Siuraneta i Alba, Ramon	Diputació de Lleida
Sr. Soto i Valle, Ignasi	Col·legi de Secretaris
Sr. Tamayo i Fernández, Juan Antonio	Ajuntament de Sant Boi
Sr. Vázquez i Magan, Julio	Dependència Regional d'Informàtica de l'Agència Tributària de Catalunya