

## L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT

Durant els darrers anys, amb l'entrada de l'era d'Internet a les Administracions públiques, aquestes han experimentat una evolució extraordinària, basada en el desenvolupament de la innovació tecnològica, la reorganització administrativa i la millora contínua dels serveis públics.

L'**Administració electrònica** és el model d'Administració pública basada en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), combinat amb els canvis organitzatius i jurídics necessaris, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb les persones, les empreses i les organitzacions.

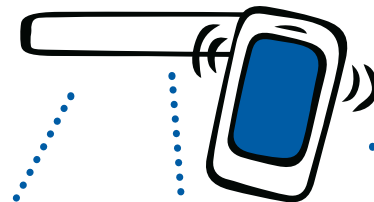
L'Administració electrònica permet, per tant, que els serveis que ofereix l'Ajuntament de Sant Just Desvern a la ciutadania es prestin d'una manera més eficaç, ràpida i eficient; facilita l'acostament a la ciutadania, multiplica els canals pels quals aquesta s'hi pot relacionar i en simplifica les relacions.

A tall d'exemple, en aquestes pàgines centrals, es descriuen alguns dels serveis més punters sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Ajuntament de Sant Just Desvern.

### PLENS ONLINE

Des de 2013, aquesta eina permet a la ciutadania escoltar, en directe, les sessions de Ple que cada mes celebra la corporació municipal. L'Ajuntament també ofereix, a partir de l'endemà, poder escoltar a través de la pàgina web les intervencions dels regidors i regidores, separades pels punts de l'ordre del dia.

Aquesta aplicació, creada amb l'objectiu d'apropar l'acció del Govern a la ciutadania, compta amb unes **250 escoltes per sessió** i s'hi pot accedir des del web [santjust.cat](http://santjust.cat) o des de l'App [santjustcat](http://santjustcat).



### XATBOT

L'Ajuntament de Sant Just Desvern ha estat un dels primers ajuntaments de l'Estat espanyol en posar en marxa un xat-bot per millorar la comunicació entre la ciutadania i l'Administració pública. El xat-bot és una eina de conversa automatitzada, a través d'Internet, que simula el comportament que tindria una persona real.

Aquesta nova eina que ofereix l'Ajuntament de Sant Just Desvern a través de la seva pàgina web i de Facebook-messenger permet, en una primera fase, concertar cita prèvia amb diferents serveis municipals fent ús d'aquest xat virtual (aparellador, enginyer, mediació de l'habitatge, OMIC, punt de l'habitatge, servei d'orientació jurídica, suport psicològic de la dona, i borsa de treball). L'objectiu, però, és anar ampliant el servei per millorar, cada dia més, les comunicacions entre la ciutadania i l'Administració local.

Els avantatges d'aquest sistema de comunicació bidireccional, entre la ciutadania i l'Administració pública, són bàsicament tres. D'una banda, és que fa ús d'un mitjà tecnològic modern al qual la ciutadania cada dia hi està més familiaritzada: és un xat. D'altra banda, al ser un servei d'atenció robotitzat facilita fer gestions a qualsevol hora del dia. Per últim, treballar amb intel·ligència artificial permet apropar i conèixer, cada dia més, el llenguatge que fan servir les persones per oferir un millor servei des de l'Administració.

La implantació del sistema de Xat-Bot de cita prèvia s'ha presentat en el Mobile Word Congress de 2018.

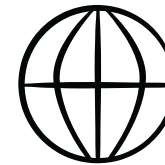


## PLATAFORMA GIS. SISTEMES D'INFORMACIÓ GEOGRÀFICA

La implantació de sistemes d'informació geogràfica permet millorar la gestió de diverses bases de dades analitzant la seva repercussió en el territori. Amb la incorporació de les dades estadístiques del padró municipal d'habitants, sempre respectant la protecció de dades personals, s'ha facilitat la presa de decisions sobre la distribució dels recursos.

Amb un conjunt de dades estadístiques associades, com ara les referents a l'edat, el gènere i les zones de residència del municipi, aquesta eina ajuda el personal de l'Ajuntament a prendre decisions en el moment de distribuir els recursos on la ciutadania més ho necessita. Per exemple, quina zona de Sant Just Desvern és on viu més gent gran, quin barri o sector compta amb més infants i veure quina és aquesta distribució comparant-la amb diversos equipaments com zones verdes, parcs infantils, etc.

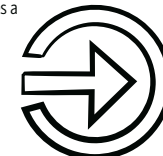
Inicialment els visors de mapes estan disponibles en la Intranet de l'Ajuntament però els mapes que es generen amb les eines implantades es publicaran progressivament en visors de mapes accessibles per Internet, com per exemple els visors d'Instamaps impulsats per l'Institut Cartogràfic de Catalunya per a la realització de mapes temàtics amb continuïtat en tot el territori de Catalunya.



## EL REGISTRE D'ENTRADA, SENSE PAPER

El registre d'entrada de l'Ajuntament de Sant Just Desvern es gestiona sense paper. Tots els documents associats al registre d'entrada es tramiten en format electrònic. Són diversos els sistemes emprats per aconseguir aquesta digitalització:

- Incorporació només de factures en format electrònic.
- Tractament dels projectes visats digitalment pels col·legis professionals.
- Signatura amb dispositius biomètrics amb tauletes a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- Compulsa electrònica amb certificats de segell d'òrgan dels documents en paper.



**Horari d'atenció presencial:**  
de dilluns a divendres de 9 a 14 h,  
i de dilluns a dijous, de 16 a 19 h

## PORTAL DE LA TRANSPARÈNCIA I PORTAL DE DADES OBERTES

Aquest portal web va incorporant dades, progressivament, perquè la ciutadania pugui consultar informació pública sobre serveis, tràmits, ajudes... En aquest Portal de la transparència s'han integrat els serveis de la seu electrònica, per poder tramitar sol·licituds, amb diferents nivells d'identificació digital. També s'està treballant per facilitar la consulta de l'estat en què es troba un expedient.

L'Ajuntament de Sant Just està adherit al Portal de transparència promogut pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania un únic portal d'accés que, alhora, és homogeni per a les administracions públiques adherides.

La publicació de dades en el Portal de transparència ha facilitat, també, la creació d'un Portal de dades obertes amb els mateixos criteris. L'Ajuntament de Sant Just Desvern participa activament en la creació d'aquest portal de l'AOC publicant, progressivament, conjunts de dades en format de dades obertes.



## GESTIÓ DE DOCUMENTS ELECTRÒNICS

La posada en marxa de l'administració electrònica ha requerit un creixement quant al nombre, format i mida dels documents digitals. També necessita disposar de sistemes de gestió de documents electrònics que siguin escalables i flexibles; fet que ha portat l'Ajuntament a treballar amb sistemes de gestió de documentació en el núvol.

Actualment, des de l'Ajuntament s'està treballant per implementar aquests sistemes de gestió de documents, per garantir tots els requisits de seguretat de la informació i de disponibilitat dels serveis.

