

ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2020-2021)

Àrea del pla:

VI. 6. b) ANÀLISIS ORGANITZATIVES I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA

Número i denominació de l'actuació en el pla:

6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o monoparental

Objectiu de l'actuació:

Examinar el procediment de tramitació dels títols i carnets de família nombrosa i monoparental, amb la finalitat de realitzar propostes de millora que puguen contribuir a racionalitzar i reduir els temps de gestió i, en conseqüència, les queixes i consultes dels beneficiaris.

Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

Data d'emissió de l'informe:

17 de maig de 2021

Resultats de l'actuació:

Analitzats els diversos aspectes que poden incidir en el ritme de gestió del procediment objecte d'avaluació amb la finalitat de reduir els terminis d'emissió dels títols i les seues renovacions, la inspecció general de serveis va elaborar una proposta de projecte de millora, que es resumeix més endavant.

L'objectiu del projecte de millora proposat és actuar sobre aquells aspectes detectats durant el desenvolupament de l'actuació que estan incidint sobre els temps de tramitació:

- Minimització d'errors i omissions en l'emplenament de les sol·licituds per a poder rebaixar la taxa de requeriment, i de sol·licituds que no compleixen els requisits per a ser beneficiari dels títols.
- Disposar de dades que puguen ser bolcats directament a l'aplicatiu de gestió per a reduir la càrrega de treball associada a l'enregistrament manual de les dades de les sol·licituds.
- Disposar de dades actualitzades sobre l'estat de tramitació de les sol·licituds en l'aplicatiu de gestió per a possibilitar la seua explotació i el seu seguiment.
- Eliminar ineficiències mitjançant la impressió de documentació que ha sigut escanejada.
- Implantar l'arxiu electrònic dels expedients associats a les sol·licituds.
- Simplificació de la gestió de documents necessaris per a la instrucció dels expedients.
- Desenvolupar en major mesura un sistema de treball en equip entre tots els actors implicats en la gestió dels títols i generar canals formalitzats de coordinació per a compartir experiències.

El projecte de millora s'estructura en sis grups de propostes, agrupades per àmbit d'actuació que obeeixen als següents enunciats:

8.1. MESURES DE MILLORA DE LA INFORMACIÓ DIRIGIDA A la CIUTADANIA

8.1.1. Millorar els recursos informatius disponibles per a la ciutadania.

8.1.2. Millora de l'assistència informativa especialitzada en el Registre d'entrada de les direccions territorials.

8.2. MESURES DE MILLORA PER A la PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

8.2.1. Redissenye de formularis de sol·licitud

8.2.2. Generació d'un assistent per a la confecció i presentació de sol·licituds

8.2.3. Millorar la coordinació i col·laboració amb Ajuntaments i altres entitats locals

8.2.4. Millorar la col·laboració amb associacions representatives d'interessos vinculats a les famílies nombroses i monoparentals

8.3. MESURES DE MILLORA EN L'OBERTURA I ARXIU DE L'ARXIVAMENT DE L'EXPEDIENT

8.3.1. Fomentar l'enregistrament actualitzat de sol·licituds en Tàctica i eliminació del "arxiu diari".

8.4. MESURES DE MILLORA DE MILLORA EN LA TRAMITACIÓ I INSTRUCCIÓ DELS EXPEDIENTS.

8.4.1. Potenciació de consultes a la PAI per a la consulta de les dades necessàries per a la instrucció dels procediments i adaptar-se al règim vigent sobre el consentiment per a obtenir dades.

8.4.2. Eliminació de l'obligació prevista en la normativa d'aportar documentació:

8.4.3. Reducció de l'emissió de duplicats de carnet.

8.4.4. Automatització del bolcat de dades entre aplicatius de gestió.

8.5. MESURES DE MILLORA DE MILLORA EN LA COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DE LA GESTIÓ

8.5.1. Establiment de mesures permanents de coordinació amb les direccions territorials.

8.5.2. Seguiment de la gestió

8.6. MESURES EN MATÈRIA DE RECURSOS HUMANS.

Sense perjudici que hagen de cobrir-se les vacants que a cada moment es generen en les plantilles responsables de la gestió, com més prompte millor, en l'informe s'indica que l'adequació de la dotació de personal mentre haurà de mesurar-se quan s'implanten les accions de millora proposades.

En al·legacions a l'informe provisional l'òrgan competent de la gestió del procediment ha informat que ja havia iniciat la implantació d'algunes de les mesures proposades.

Així mateix, per part de la inspecció, s'han formulat recomanacions de caràcter horitzontal respecte al retard en la implantació del registre d'apoderaments i habilitació de funcionaris per a l'assistència a la ciutadania en la presentació de sol·licituds telemàtiques.

