

OVACS

Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana Social

1. Introducció a l'OVACS

- Al Febrer del 2021 es va presentar al Plenari Municipal la **Mesura de govern d'innovació social de l'Ajuntament de Barcelona**.
- La Mesura de Govern ha de permetre avançar en la creació d'una administració àgil, moderna, eficient i positiva amb un **acostament més gran al ciutadà** mitjançant l'eliminació de l'aportació de documents innecessaris, la coordinació i la col·laboració entre els diferents serveis administratius i el foment de la tramitació en línia.
- Durant **el primer semestre del 2022 es preveu l'obertura d'un nou Centre de Vida Comunitària a Porta Trinitat**. Vol ser un centre referent pel seu grau **d'innovació social** amb noves formes d'atenció que busquen una major participació de les persones ateses i **una implementació tecnològica per millorar l'atenció i evitar els desplaçaments**.
- En aquest centre es preveu portar a terme la prova pilot del servei de l'**Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana Social (OVACS)**.
- El servei de l'**OVACS** permetrà que qualsevol ciutadà o ciutadana es pugui connectar (mitjançant vídeo conferència) amb els professionals de diferents serveis socials per tal de poder rebre l'atenció i els suports que **el ciutadà requereixi**. Aquesta atenció pot incloure tant aspectes de caràcter informatiu com la tramitació de prestacions, ajudes o altres suports.

2. Actors

- **CVC Tinitat Vella.** Enclavament on es troben les 3 sales d'atenció que conformen la OVACS de Trinitat Vella. Es coordina amb el centre per donar suport a l'equip d'atenció i es realitza difusió als barris limítrofs.
- **CSS.** Anàlisi en detall de les operatives de “Sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència” i “Sol·licitud servei de Teleassistència”. Formacions a l'equip realitzades.
- **Oficina de Prestacions.** Anàlisi en detall de les operatives de “Bonificació de la targeta T-Usual” i de “Informe de Reconeixement de Residència”. Formacions a l'equip realitzades parcialment.
- **PAE.** Anàlisi en detall de les operatives “Sol·licitud IRER - Informe de risc d'exclusió residencial” i “Sol·licitud Bo Social Llum”. Formacions a l'equip realitzades i cites ja disponibles.
- **XARSE.** Coordinació amb la xarxa per possibles derivacions de persones i suport.

3. Tipus de tràmits i funcions

1

Informació de serveis
(amb impressió de documents que el ciutadà es pot emportar)

2

Tràmits que no requereixin aportació de documentació

3

Tràmits que requereixin documentació per part del ciutadà però que aquesta ja s'hagi aportat prèviament per una altra via o canal.

Altres funcions que realitza la OVACS

- Suport a la tramitació de la Targeta Cuidadora.
- Suport en l'ús del simulador d'ajudes.

3. Tràmits i estat de l'operativa

Tràmits

Centre de Serveis
Socials

- Informacions i assessorament propis de la UGA (Unitat de Gestió Administrativa)
- Sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència
- Sol·licitud servei de Teleassistència

Inici imminent.
Pendent
ciberseguretat (IMI)

Oficina Prestacions

- Informacions i assessorament sobre prestacions i ajudes
- Sol·licitud i entrega de la targeta T-Usual Bonificada

Inici **21/11/2022**

Punt
Assessorament
Energètic

- Informacions i assessorament general sobre qualsevol aspecte relacionat amb els PAE
- Sol·licitud IRER - Informe de risc d'exclusió residencial
- Sol·licitud Bo Social Llum

Operativa **en
funcionament**

Properament s'incorporaran nous tràmits com l'Informe de Reconeixement de Residència.

4. Experiència de les persones usuàries



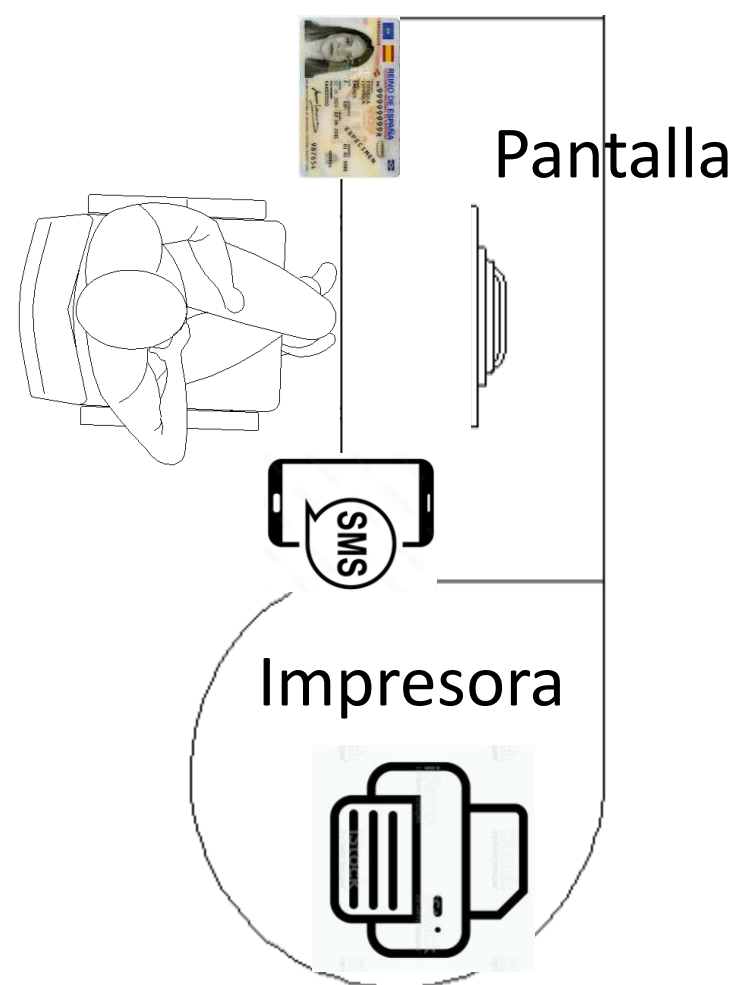
4. Experiència de les persones usuàries

La ciutadania és atesa per professionals (en remot) de cada un dels serveis vinculats a l'OVACS.

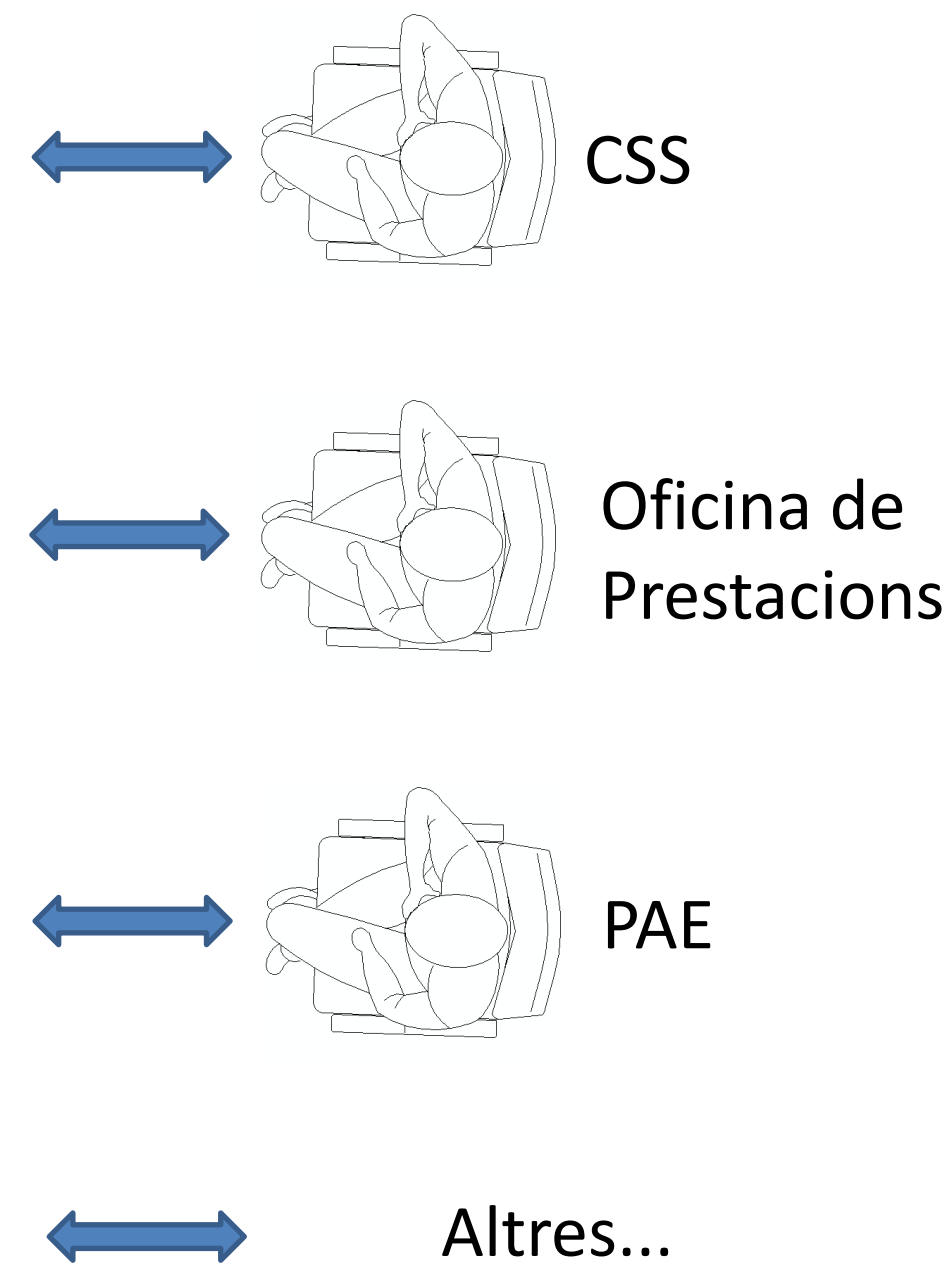
Professional de suport de l'OVACS



Ciudadana



Professionals en remot



4. Experiència de les persones usuàries

S'ha dissenyat una experiència que **no requereix capacitats digitals de cap mena** i que garanteix l'acompanyament de les persones:

