

Els Mossos implanten la cita prèvia per a posar denúncies a comissaria

Les relacionades amb delictes d'especial gravetat i urgència es continuaran atenent de forma preferent



La comissaria dels Mossos d'Esquadra a Olot. | Martí Albesa.

Els Mossos d'Esquadra han posat en marxa un sistema de cita prèvia per a posar denúncies amb l'objectiu d'oferir un millor servei a la ciutadania. El pla s'implanta a totes les comissaries i permet una optimització del temps tant dels ciutadans que vulguin interposar una denúncia com de la pròpia comissaria, ja que podrà gestionar i redistribuir millor el volum de feina.

El ciutadà, des de casa, ja pot reservar hora per posar la seva denúncia accedint al sistema de cita prèvia que es troba disponible a través d'aquesta plataforma (https://mossos.gencat.cat/ca/serveis_i_tramits/Cita_previa/). Des d'aquesta interfície es pot triar la comissaria on adreçar-se per a posar una denúncia i triar la franja horària en la qual ser atès d'entre les disponibles, entre les sis del matí les deu del vespre.

Amb aquest pla es potencien les eines virtuals d'interacció amb la ciutadania i es modernitzen els tràmits de les comissaries de tot el territori. La nova eina corporativa, que s'ha elaborat de la mà de la Direcció General d'Atenció Ciutadana (DGAC), permet, d'una banda, gestionar millor les càrregues de treball de les oficines d'atenció al ciutadà (OAC), que són les encarregades de recollir les denúncies dels ciutadans, i d'altra banda, endreçar els fluxos dels ciutadans que van a comissaria per evitar llargues cues d'espera a ser atesos, en concentrar-se de vegades moltes persones en una mateixa franja horària.

Per quins tràmits es pot reservar hora?

El sistema de cita prèvia està disponible per a aquells tràmits i denúncies més habituals. Així es pot reservar hora per tràmits administratius com Declaració de permís de viatge a l'estranger per a menors i per denunciar fets no penals com les pèrdues de documentació i/o objectes. També es poden denunciar a través de cita prèvia fets penals que no requereixin una instrucció complexa com ara robatoris amb força a habitatges i establiment, furts, robatori a interior de vehicle i danys lleus, a banda de robatoris amb violència i intimidació, lesions, amenaces, sostracció de vehicle i ocupació d'immobles.

Evidentment, aquelles denúncies relatives a delictes d'especial gravetat i urgència seguiran sent ateses sense cita prèvia i de forma preferent.

L'any 2018, la gestió d'aquests tràmits i denúncies més simples va suposar el 49,5% del total de denúncies recollides a les comissaries, el que suposa una càrrega de treball equivalent a més d'un centenar d'agents.

Destaca el tràmit d'autorització a menors a viatjar a l'estranger que, només en el 2018 van suposar més de 100.000 tràmits dels 786.777 tràmits totals. I, en segon lloc, les pèrdues, amb més de 95.000 el mateix any. Tots dos ja es poden gestionar amb cita prèvia i permetran una millor planificació.

El sistema és compatible amb denúncies sense cita prèvia. És a dir, no és obligatori usar el sistema de cita prèvia per anar a denunciar a comissaria, però sí és aconsellable per un millor servei en relació al temps d'espera en aquells tràmits i denúncies no urgents.

Reduir el temps d'espera a les comissaries per a posar denúncies és un dels compromisos del Cos de Mossos d'Esquadra per tal de donar una millor qualitat de servei en tot moment. Per poder oferir aquest servei, uns 8.200 membres del cos han rebut la formació necessària per poder gestionar amb èxit el servei de cita prèvia.