

ACTUACIÓ ORDINÀRIA INCLOSA EN EL PLA DE LA IGS (2022-2023)

Àrea del Pla

B. ANALISIS ORGANIZATIUS I AVALUACIONS D'EFICÀCIA I EFICIÈNCIA EN LA GESTIÓ.

Identificació de l'actuació en el Pla:

15. Anàlisi del procés d'ajudes al lloguer d'habitatge.

Objectiu de l'actuació:

Actuació que persegueix analitzar i millorar el procés d'Ajudes al lloguer d'habitatge, dirigides fonamentalment a col·lectius vulnerables per tractar-se d'un servei que figura com un dels més demandats o consultats en la Generalitat.

Donat el gran volum de persones que poden sol·licitar este tipus d'ajudes existix una dificultat intrínseca en la seua gestió administrativa i, en conseqüència, sorgixen disfuncions que convé analitzar detingudament per a poder detectar aquells punts de la tramitació en els quals es pot millorar el servei prestat de tal manera que no es veja frustrada la finalitat perseguida. Amb eixe objectiu es considera adequat per a optimitzar els recursos disponibles que es realitze una actuació per part de la IGS, especialment dirigida a simplificar i agilitzar el procediment actual.

Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

Data d'emissió de l'informe:

20 de febrer de 2024

Resultats de l'actuació:

Després de la realització de les anàlisis corresponents, es proposa per part de la IGS la realització d'un Projecte de Millora, en el qual se seqüencien i ordenen per prioritats les diferents mesures que poden ser implementades per part dels òrgans competents.

La denominació del "Projecte de Millora" a l'efecte del present treball no ha de ser identificada amb un "Pla de Millora" dels previstos en els paràgrafs 6 i 7 l'article 34 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Servicis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'administració de la Generalitat i del sector públic instrumental, ja que la proposta no té el seu origen en l'existència d'irregularitats en la gestió dels expedients, sinó que s'efectua com la concreció d'un dels objectius previstos per a l'actuació.

1. ACCIONS DE MILLORA SOBRE PLANIFICACIÓ, COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Objectius de les mesures:

- Millorar amb caràcter general la planificació de la gestió de les ajudes, especialment en el cas de definició d'indicadors, temps de tramitació de modificacions normatives i de distribució dels recursos humans assignats per a les diferents ajudes gestionades en els servicis territorials.

- Millora en la planificació des del punt de vista de la planificació pressupostària, amb la finalitat de reduir el nombre de possibles ampliacions de crèdit a realitzar.
- Simplificació del disseny de les ajudes evitant superposicions amb altres règims d'ajuda.
- Integrar el seguiment continu de les dades de gestió amb eines per a la presa de decisions i per a millorar l'avaluació dels resultats.

Accions recomanades:

1. Accedir al document d'Orientacions per a la Planificació Estratègica i Operativa de la IGS per a disposar d'una base per a poder avançar en la integració en la gestió de les tasques planificadores.
2. Redefinir indicadors d'execució incloent aspectes qualitius i de resultat.
3. Analitzar les dades de concessions dels exercicis anteriors per a ajustar les dotacions inicials de crèdits de la línia.
4. Analitzar el disseny de les ajudes econòmiques al lloguer pel que respecta a la possible superposició respecte al règim d'ajudes a col·lectius desfavorits i si és el cas, simplificar requisits en les bases reguladores.
5. Adequar els mitjans humans al volum de càrrega de treball.
6. Generar consultes preestablides de primer nivell (Serveis territorials i Serveis Centrals) en l'aplicatiu informàtic de gestió, així com integrar eines de *Business Intelligence* (BI) per a seguiment en segon nivell i avaluació (serveis centrals).

2. ACCIONS DE MILLORA DE LA INFORMACIÓ DIRIGIDA A LA CIUTADANIA

Objectius de les mesures:

- Millorar la comprensió per part de la ciutadania dels requisits que han de reunir-se per a ser beneficiaris de les ajudes.
- Minimització d'errors i omissions en l'emplenament de les sol·licituds per a poder rebaixar la taxa de requeriment.

Accions recomanades

1. En general, confeccionar suports informatius de suport clars en el seu disseny i redactats en un llenguatge comprensible per a la ciutadania.
2. En particular, redissenyar el fullet informatiu actualment utilitzat incloent les referències als límits econòmics (mínim i màxim) expressats amb quanties nominals i no mitjançant referències a percentatges d'indicadors IPREM (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples).
3. Generar un formulari web que permeti realitzar càlculs informatius sobre compliment de requisits econòmics d'una manera individualitzada i tenint en compte el municipi concret en el qual residisca la persona que s'informa, amb la possibilitat de generar alertes que informen la ciutadania de l'incompliment de requisits.
4. Identificar col·lectius representatius d'interessos generals sobre la matèria per a facilitar la difusió de la informació.

3. ACCIONS DE MILLORA PER A LA PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS.

Objectius de les mesures:

- Incrementar els mitjans d'atenció en la tramitació electrònica duta a terme per a la presentació de sol·licituds d'ajuda i de justificants de pagament.

Accions recomanades:

1. Implementació efectiva de la figura del funcionari habilitat en l'àmbit de la Generalitat Valenciana.
2. Analitzar formalment el resultat obtingut en el funcionament de la Xarxa Xaloc, per a millorar la supervisió de la documentació presentada a través d'estos punts. Possibilitat de confeccionar-los un manual de presentació.
3. Valorar la possibilitat de reconèixer a les associacions vinculades a la matèria com a representants dels seus associats en els procediments electrònics a l'empara de la via específica prevista en a l'article 5.7 de la Llei 39/2015.

4. ACCIONS DE MILLORA EN LA TRAMITACIÓ I INSTRUCCIÓ DELS EXPEDIENTS.

Objectius de les mesures:

- Ampliar l'acreditació de tots els requisits per a ser beneficiari de les ajudes mitjançant la consulta de les dades en la plataforma autonòmica d'interoperabilitat.
- Millores en el control d'incompatibilitat de les ajudes amb ajudes de caràcter similar que puguen ser atorgades per altres administracions públiques.
- Reducció dels temps de resolució de recursos de reposició.

Accions recomanades:

1. Mantindre reunions amb el personal encarregat de la posada en servici de la Targeta Social Digital per a mantindre's al corrent de possibles avanços en la disponibilitat de dades sobre el mòdul d'ajuda al lloguer en el cas de la Renda Valenciana d'Inclusió.
2. Mantindre contactes amb l'Agència Tributària Valenciana per a valorar les possibilitats d'obtenir la informació sobre els contractes de lloguer que tinguen la fiança depositada en esta entitat i limitar la presentació del contracte als casos que no s'hagen remés.
3. Incorporar les millores suggerides pels usuaris de l'aplicatiu informàtic de gestió.
4. Establir contactes concrets amb entitats locals que atorguen ajudes de les mateixes característiques, prevalent els contactes amb aquelles que tinguen un major volum de concessió per a verificar la compatibilitat de les ajudes.
5. Generar plantilles amb els motius de resolució més habituals per a contestar als recursos de reposició.
6. Adoptar mesures urgents per a reduir els temps actuals de demora en la resolució dels recursos de reposició.

5. ACCIONS DE MILLORA EN LA GESTIÓ DE PAGAMENTS.

Objectius de les mesures:

- Reduir els temps per al pagament de les ajudes.

Accions recomanades:

1. Implementar controls automatitzats (robotització) en la gestió de les sol·licituds de pagament amb caràcter previ a la remissió de les propostes al servici econòmic i la intervenció delegada, de tal manera que es puga detectar anticipadament possibles variacions amb les dades inicials per a evitar que puga afectar-se el conjunt de la remesa per al seu pagament per relació.
2. Avaluar la possibilitat de substituir l'aportació de certificats d'empadronament en totes les sol·licituds de pagament i realitzar controls sobre l'empadronament basant-se en una mostra d'expedients.

3. Substituir l'aportació de certificats d'empadronament per consultes a la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat.