



Principals tasques de contingència per la gestió de l'RGC

Servei d'atenció telefònica de l'RGC (012)



Agendar noves cites:

- Les **noves peticions de cita prèvia** es podran continuar realitzant trucant al 900 400 012.
- Les oficines del SOC **obriran agendes a partir del 20 d'abril**.



Consultes:

- A través del número gratuït 900 400 012 es podrà continuar **consultant la situació** dels expedients i de les sol·licituds tramitades.
- Degut a l'aturada del Servei de Correus, si el ciutadà no ha rebut la resolució, **es podrà facilitar telefònicament el motiu de retirada de la prestació** en la darrera nòmina.



Altres tràmits:

- Les situacions de necessitat urgent sobrevinguda es podran comunicar imprescindiblement a través d'aquest telèfon 900 400 012, que **donarà trasllat d'aquesta informació a l'òrgan gestor de RGC pel canal CQS**. També es podrà informar al SSTT.

Oficines del SOC



Noves cites:

- El SOC programarà **noves cites prèvies per sol·licitar la prestació a partir del 20 d'abril**.



Comunicar canvis i adjuntar documentació:

- Els telèfons i els correus electrònics de les Oficines de Treball, segueixen habilitats amb personal en **serveis mínims**, i es podran comunicar canvis i adjuntar documentació per aquestes vies.
- Els professionals de les OTs, **derivaran la informació telefònica rebuda al seu tècnic referent de la DGESTC** per mail. Un cop contrastada i valorada la informació d'ofici, l'equip de l'òrgan tècnic la gestionarà.
- **Els tràmits sol·licitats a través del correu electrònic** de l'oficina **s'introduiran a través del FW** en la mesura que sigui possible i de manera excepcional **no caldrà la signatura del ciutadà**.

Serveis Socials Bàsics



Situacions d'urgència social:

- Les **situacions d'urgència social es continuaran atenent** a través dels Serveis Bàsics d'Atenció Social i **es comunicaran al correu electrònic del seu tècnic referent** de l'òrgan tècnic de la Renda Garantida amb la justificació de la urgència.
- Un cop valorada la situació d'urgència, excepcionalment, el tècnic referent podrà facilitar una **sol·licitud de contingència** a la treballadora/r social que caldrà retornar per correu degudament complimentada i amb la documentació bàsica per poder donar d'alta la sol·licitud per part de l'equip de gestió de l'RGC.



Altres tràmits:

- Es podrà continuar comunicant els altres tràmits de la prestació **a través del frontal web**.
- Mentre duri l'estat d'alarma, **no es realitzaran derivacions** de canvi de perfil de sol·licitants o beneficiaris.

Equip de gestió de l'RGC



Sol·licituds inicials i recursos:

- Es **continuarà la valoració de les sol·licituds ja registrades pendents** de resoldre.
- Es tractaran i **valoraran les peticions d'urgència** social tramitades des dels Serveis Socials Bàsics.
- Es continuarà amb la **resolució dels recursos pendents** presentats pel ciutadà.



Altres tràmits:

- Es continuaran gestionant els tràmits presentats pel ciutadà **a través dels canals de contingència habilitats (CQS, bústia del web del Departament, correus electrònics provinents de les oficines del SOC, els que arribin per Frontal web)**.
- Es valoraran els tràmits d'urgència a petició dels Serveis Socials Bàsics.



Les persones que ja perceben la prestació continuaran rebent-la amb normalitat sempre que continuïn complint els requisits