

Renda Garantida de Ciutadania

Preguntes freqüents

Agost 2022

1. Introducció

Aquest document presenta un llistat de les **preguntes més freqüents del SOC** sobre la prestació de la **Renda Garantida de Ciutadania i el complement de pensions, prestacions i altres ajuts estatals**. L'objectiu del document és **facilitar respostes als dubtes més habituals** i proporcionar un **material de suport i consultes ràpides a l'equip del SOC**.

Les preguntes s'han agrupat en els següents àmbits:

Àmbits de les preguntes freqüents de l'RGC

Requisits i obligacions	Sol·licituds	Resolucions
Preguntes relacionades amb els requisits per accedir a la prestació.	Preguntes orientades a dubtes o consultes generades en el moment de la sol·licitud.	Inclou les preguntes referents a les resolucions de les sol·licituds.
Tràmits	Pagament	Suspensió i extinció
Preguntes relatives als tràmits que es gestionen des del SOC.	Inclou les preguntes relacionades amb els dubtes relatius al pagament.	Àmbit orientat a les preguntes que es relacionen amb temes de la suspensió i extinció de la prestació.
Recursos	PCAI	Àmbit tecnològic
Preguntes relatives a la facilitació d'informació dels recursos que ha interposat el ciutadà.	Preguntes relacionades amb la prestació complementària d'inserció (PCAI).	Àmbit orientat a les preguntes que es relacionen amb temes de Frontal Web o altres temes TIC.

2. Resum de les preguntes més freqüents

		
Àmbit	Pregunta	Pàgines
Requisits i obligacions	• Poden accedir a la prestació les persones menors de 23 anys? • Excepcionalment, poden tenir dret a l'RGC sense complir tots els requisits? • Els refugiats i demandants de protecció internacional han de complir tots els requisits generals d'accés a la prestació? • Les dones víctimes de violència masclista han de complir tots els requisits generals d'accés a la prestació? • Excepcionalment, poden tenir dret a l'RGC sense complir tots els requisits? • Els refugiats i demandants de protecció internacional han de complir tots els requisits generals d'accés a la prestació? • Les dones víctimes de violència masclista han de complir tots els requisits generals d'accés a la prestació? • Es tenen en compte els ingressos de les persones que no són familiars però viuen a la mateixa llar? • Computen com a ingressos els ajuts econòmics provinents de persones properes al sol·licitant? • Una persona que no té un NIF o NIE vigent pot sol·licitar l'RGC? És obligatori que els estrangers presentin còpia del passaport? Les persones extracomunitàries necessiten estar en disposició del permís de treball per sol·licitar la prestació? • És compatible la feina per compte d'altri a temps complet o el treball autònom amb la sol·licitud de l'RGC? • Es pot sol·licitar l'RGC si es treballa a temps parcial? • Quines prestacions no computen com a ingressos per determinar el llindar econòmic? • S'ha de sol·licitar l'IMV abans de demanar l'RGC? • Quin complement pot demanar una persona que cobra PNC? Es pot demanar l'RGC si es conviu amb algun familiar que cobra la PNC? • Quines obligacions han de complir el titular i els beneficiaris per rebre la prestació? • Cal que el ciutadà s'inscrigui i es mantingui inscrit al SOC en tots els casos? • Quines exempcions es donen del supòsit anterior en relació amb l'article 11.4 de la Llei 14/2017 de la Renda Garantida de Ciutadania? Quines són les formes d'acreditació existents? • Quins són els efectes de la no inscripció/renovació com a demandant d'ocupació si la persona és titular o beneficiari? En quin moment es valora la inscripció al SOC?	6-9
Sol·licituds	• Quina documentació bàsica s'ha de requerir des del SOC a tot sol·licitant? (documentació bàsica) • Per demanar l'RGC, és obligatori ser el titular del número de compte bancari on es vol que es faci l'ingrés? • Per quin motiu es pot donar el cas que en un requeriment es demani documentació que el ciutadà ja ha aportat? • Quin és el procediment i els terminis per respondre els requeriments d'informació que emet la Direcció General de Prestacions Socials (DGPS)? • Què es pot fer si no rep la carta del requeriment de documentació? • Com puc recuperar el meu requeriment si Correos ja l'ha retornat al remitent?	10-12

2. Resum de les preguntes més freqüents

 Àmbit	 Pregunta	 Pàgines
Sol·licituds	• Com es procedeix si presenta la sol·licitud una persona del col·lectiu no activable? • Què passa si l'usuari no aporta tots els documents requerits? • Per a aquells requeriments que siguin difícils de justificar amb documentació (per exemple, per explicar de quina manera ha subsistit algú sense ingressos), és vàlid fer una declaració jurada? El fet de no entregar cap tipus de documentació més enllà de la declaració implicarà una denegació? • Quina documentació es pot requerir per part de DGPS per acreditar supòsits específics? (altres documents)	10-12
Resolucions de sol·licituds	• Com es pot saber l'estat d'una sol·licitud d'RGC? • Quant triga a resoldre's una sol·licitud d'RGC que no sigui una prestació complementària? • Quant triga a resoldre's una sol·licitud després d'aportar la documentació requerida? • Es notifica sempre la resolució de l'RGC? Quant triga a arribar la notificació de la resolució? • Què es pot fer si no es rep la carta de la resolució? • Es pot donar la resolució per telèfon? • Què vol dir que el procediment està desistit? • Què es pot fer si la sol·licitud ha estat denegada o desestimada? • Quina informació cal proporcionar als ciutadans que han sol·licitat el complement i que han superat el llindar dels 3 mesos d'espera, des de la seva data inicial de sol·licitud? • Quin telèfon hi ha disponible per a consultes dels usuaris de l'RGC? • Què fer si un sol·licitant demana més concreció sobre el motiu de la denegació o desistiment de la seva sol·licitud? • Podem tenir més informació dels motius de les denegacions?	13-14
Tràmits	• Quins tràmits es poden realitzar des de l'atenció telefònica de les Oficines de Treball a les persones amb un expedient assignat a la mateixa zona territorial? • Quins tràmits es poden realitzar des de l'atenció telefònica de les Oficines de Treball a les persones amb un expedient assignat a diferent zona territorial? • Com s'han de comunicar els canvis de telèfon, adreça, contractes, comptes corrents, ingressos, prestacions, modificacions de membres de la unitat familiar, etc.? • S'ha d'aportar el certificat d'empadronament sempre que es realitzi un canvi d'adreça? • Com es gestiona un canvi en el nombre de membres de la unitat familiar? • Si un titular ha traslladat la seva residència fora de Catalunya, com s'ha de comunicar aquesta informació a l'equip de gestió de l'RGC? • Com es demanen els certificats d'inembargabilitat? • Com s'han de tramitar les autoritzacions per sortides fora de Catalunya? • Es poden lliurar certificats positius i negatius de l'RGC? • Com es pot saber quina és l'oficina de referència d'un usuari?	15-16
Pagament	• Quin és el dia de pagament de l'RGC? • La prestació té algun límit temporal? • Què s'ha de fer si el ciutadà reporta algun canvi en els ingressos de la unitat familiar? • A qui es pot adreçar el ciutadà en cas de no cobrar? • Com es fa la gestió dels retornaments de pagaments indegudament cobrats per part del titular?	17

2. Resum de les preguntes més freqüents



Àmbit



Pregunta



Pàgines

Suspensió i extinció	• Què pot fer un titular si li han suspès la prestació i no hi està d'acord? • Es pot tornar a demanar l'RGC si a un titular li han suspès la prestació? • Què pot fer si li han extingit la prestació? • Es pot tornar a demanar l'RGC si a un titular li han extingit la prestació?	18
Recursos	• Es pot haver interposat un recurs i tornar a sol·licitar l'RGC? • De quant temps disposen els titulars per interposar un recurs? Per a què serveix i quant temps es triga a resoldre? • A qui es pot adreçar el ciutadà per interposar un recurs o fer una nova sol·licitud? • Com es pot conèixer l'estat d'un recurs?	19
PCAI	• Quines són les obligacions dels perceptors de la Prestació Complementària d'Activació i Inserció (PCAI)? Quin seguiment han de realitzar? • Com es determina si la persona que sol·licita la PCAI ha de fer un acord d'inserció laboral o un acord d'inclusió social? • Es pot renunciar a la PCAI? • Com afectarà en el pagament de la prestació en cas que algun membre de la unitat familiar incompleixi les seves obligacions? • Si un perceptor de prestació d'atur, subsidi d'atur o renda activa d'inserció sol·licita la prestació complementària de l'RGC, està obligat a seguir la PCAI? • Què passa si el perceptor de la prestació complementària de l'RGC no pot seguir un acord de treball (per exemple, en casos d'hospitalització, incapacitat temporal, etc.)? • Com s'ha de fer la derivació de laboral a no laboral? I si el perfil és sociolaboral? • Si un cas té problemàtica social, es pot derivar a perfil no laboral per a l'elaboració d'un acord d'inclusió? • Si s'aprova una sol·licitud d'RGC sense PCAI, el titular posteriorment pot demanar-la? Com? El SOC ha de determinar quin perfil té? • Es pot demanar la PCAI si la persona està en situació d'incapacitat temporal? • De quina forma ha de procedir el SOC en els casos en què encara no hi ha resolució de la prestació d'RGC i PCAI? S'han de fer les orientacions encara que no hi hagi resolució de l'expedient? • Com i quan s'ha de fer el seguiment dels acords d'inserció? • Com s'ha d'actuar si el titular o beneficiari incompleix l'acord d'inserció acordat?	19-21
Àmbit tecnològic	• Els registres de l'aplicatiu no es poden consultar a cap lloc (tampoc al S@rcat)? • Què s'ha de fer si es bloqueja el Frontal Web un cop s'ha enviat l'alta de la sol·licitud? • Què s'ha de fer si no es pot gestionar/consultar l'expedient perquè no correspon a la mateixa assignació territorial del professional de l'Oficina de Treball? • Si el professional del SOC canvia de zona territorial, com pot sol·licitar el canvi per accedir als expedients de la nova oficina? • Què s'ha de fer si l'aplicatiu no funciona? • El Frontal Web admet dues sol·licituds per part del mateix sol·licitant?	22



3. Preguntes i respostes

Àmbit de requisits i obligacions (1/4)

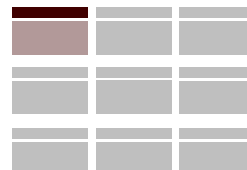
Pregunta	Resposta
Poden accedir a la prestació les persones menors de 23 anys?	• Tenen dret a la prestació les persones majors de 18 anys que es trobin en les següents situacions: i. Tenir menors d'edat o persones amb discapacitat a càrrec; ii. Ser òrfenes dels dos progenitors; iii. Haver estat víctimes de violència masclista; iv. Tenir la condició de persona en situació de risc social degudament acreditada amb un informe preceptiu i favorable dels serveis socials públics competents.
Excepcionalment, poden tenir dret a l'RGC sense complir tots els requisits?	• Tenen dret a la prestació de renda garantida, excepcionalment, les persones que no compleixen els requisits establerts, però en les quals concorrin circumstàncies extraordinàries: i. Imminència de desnonament o pèrdua de l'habitatge. ii. Violència masclista. iii. Malalties greus sobrevingudes. iv. Risc dels menors d'edat a càrrec. v. Joves i adolescents en risc d'exclusió social imminent que pugui atemptar contra la seva vida o salut o que pateixin violència o maltractament, per la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere. vi. Persones que són víctimes d'explotació sexual o del tràfic d'éssers humans. vii. Persones amb altres situacions anàlogues que impliquin trobar-se en risc d'exclusió social imminent. Aquestes circumstàncies han d'estar degudament acreditades amb un informe favorable dels serveis socials públics competents i de l'òrgan tècnic de l'RGC.
Els refugiats i demandants de protecció internacional han de complir tots els requisits generals d'accés a la prestació?	• Els refugiats i els demandants de protecció internacional tenen dret a la prestació de l'RGC i per aquests casos la residència continuada i efectiva exigida a Catalunya és només d'un any. • A més, els ajuts rebuts per la condició de refugiat no computen en el requisit d'ingressos per accedir a la prestació.
Les dones víctimes de violència masclista han de complir tots els requisits generals d'accés a la prestació?	• Per a les dones víctimes de violència masclista, s'han establert les següents excepcions per facilitar l'accés a la prestació: i. Poden accedir a la prestació si són majors de 18 anys. ii. Tenen dret a la prestació encara que siguin beneficiàries d'una prestació de servei residencial permanent, si segueixen un pla de treball amb pronòstic de sortida de no més de 12 mesos. iii. Estan eximides del requisit de la residència continuada i efectiva a Catalunya durant els 24 mesos immediatament anteriors a la sol·licitud les sol·licitants provenint d'altres Comunitats Autònomes per evitar maltractament a elles mateixes o als seus fills. iv. En cas d'acolliments familiars, els ingressos de la part de la família que acull no es computen ni es dedueix en un període màxim d'un any. • No tenen l'obligació d'interposar una reclamació judicial en relació amb una pensió d'aliments o compensatòria en cas d'impagament.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de requisits i obligacions (2/4)

Pregunta	Resposta
Es tenen en compte els ingressos de les persones que no són familiars de fins a 2n grau però viuen a la mateixa llar?	• No, només es tenen en compte els ingressos dels darrers 2 mesos de totes les persones de fins a segon grau de consanguinitat o afinitat que conviuen a la mateixa llar (excloent l'acolliment familiar en situació excepcional). • En cas d'acolliments familiars en situació excepcional, els ingressos de part de la família que acull no es computen ni es dedueixen, en un període màxim d'un any.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de requisits i obligacions (3/4)

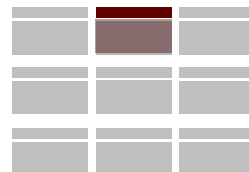
Pregunta	Resposta
Computen com a ingressos els ajuts econòmics no regulars provinents de persones properes al sol·licitant?	No computen com a ingressos per determinar el llindar econòmic els ajuts econòmics no regulars i puntuals de familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, inferiors a dues vegades l'indicador de renda de suficiència de Catalunya. Aquests ajuts han d'estar degudament acreditats (extractes, import ajut, declaració responsable del familiar i regularitat)
Una persona que no té un NIF o NIE vigent pot sol·licitar l'RGC? És obligatori que els estrangers presentin còpia del passaport? Les persones extracomunitàries necessiten estar en disposició del permís de treball per sol·licitar la prestació?	- Per sol·licitar l'RGC és necessari presentar un NIF o NIE vigent. Si el titular no té el NIF o NIE vigent no es pot tramitar l'RGC ni el seu complement. - No és obligatori presentar el passaport per fer la sol·licitud de l'RGC. No obstant això, en alguns supòsits cal fer-ho per acreditar degudament la identitat o per acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya durant els 24 mesos anteriors a la presentació de la sol·licitud. - Les Oficines de Treball poden demanar el passaport per tal d'acreditar la identitat i fer la inscripció com demandant d'ocupació. - Per la sol·licitud de la prestació és suficient amb el permís de residència vigent i no cal disposar del permís de treball.
És compatible la feina per compte d'altri a temps complet o el treball autònom amb la sol·licitud de l'RGC?	No poden accedir a l'RGC els titulars i beneficiaris que en data de la sol·licitud de l'RGC constin d'alta laboral amb un contracte a temps complet i amb un treball autònom.
Es pot sol·licitar l'RGC si es treballa a temps parcial?	L'RGC només és compatible d'accés amb les rendes del treball derivades de contractes a temps parcial, sempre que el còmput global d'ingressos no superi el valor de l'RGC/UF i estigui dintre del col·lectiu que estableix la llei (família monoparental, família nombrosa i famílies on la persona que treballa sigui major de 55 anys i aturat de llarga durada). L'alta d'autònom s'equipara a un contracte a temps total.
Quines prestacions no computen com a ingressos per determinar el llindar econòmic?	- L'RGC és compatible amb les següents prestacions econòmiques públiques i/o privades: i. Per a la promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència ii. Beques escolars de menjador i transport. iii. Per evitar desnonaments o ajuts d'urgència social. iv. Beques per estudiar. v. Per tenir la condició de violència masclista. vi. Les destinades a complementar l'RGC, creades a aquest efecte i de manera explícita.
S'ha de sol·licitar l'IMV abans de demanar l'RGC?	S'ha de sol·licitar abans l'IMV, ja que l'RGC és una prestació subsidiària a tots els ajuts, subsidis i prestacions a què puguin tenir dret el titular o les persones beneficiàries. L'IMV és compatible amb la prestació complementària de l'RGC i deduïble en tots els casos.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de requisits i obligacions (4/4)

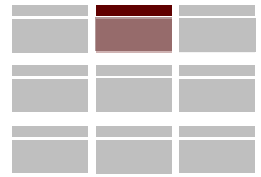
Pregunta	Resposta
Quin complement pot demanar una persona que cobra PNC? Es pot demanar l'RGC si es conviu amb algun familiar que cobra la PNC?	Els titulars d'una PNC no poden ser titulars de l'RGC, però sí que poden ser beneficiaris de l'RGC. Tampoc podran ser titulars de l'RGC les persones que per raons d'edat o grau de discapacitat tenen dret a ser titulars de la PNC. En aquests casos, caldrà derivar la seva gestió a la Subdirecció General de Gestió de Prestacions.
Quines obligacions han de complir el titular i els beneficiaris per rebre la prestació?	- Tant els titulars com els beneficiaris de l'RGC han de complir amb les següents obligacions: i. Comunicar els canvis de situació patrimonial, personal, familiar o de residència habitual en el termini d'un mes des que es produeixen. ii. Sol·licitar qualsevol altra prestació econòmica a la qual tinguin dret. iii. No renunciar voluntàriament a una altra prestació o ajut que percebin. iv. Aplicar la prestació a cobrir les necessitats bàsiques. v. Facilitar la tasca de les persones que han d'avaluar la seva situació. vi. Mantenir-se inscrit al SOC i no abandonar o rebutjar una oferta de feina adequada. vii. Residir a Catalunya. viii. Reintegrar la prestació si s'ha percebut indegudament.
Cal que el ciutadà s'inscrigui i es mantingui inscrit al SOC en tots els casos?	Tots els titulars activables de la prestació de l'RGC han d'estar inscrits com a demandants d'ocupació des del moment de la sol·licitud i mantenir-se inscrits mentre perceben la prestació.
Quines exempcions es donen del supòsit anterior en relació amb l'article 11.4 de la Llei 14/2017 de la Renda Garantida de Ciutadania? Quines són les formes d'acreditació existents?	- Només estan exempts de l'obligació d'estar inscrits com a demandants d'ocupació les persones amb més del 65% de grau de discapacitat i els majors de 65 anys. - Les formes d'acreditació existents d'aquestes circumstàncies són el certificat de reconeixement del grau de discapacitat i el document identificatiu vàlid.
Quins són els efectes de la no inscripció/renovació com a demandant d'ocupació si la persona és titular o beneficiari? En quin moment es valora la inscripció al SOC?	La pèrdua de la inscripció al SOC com a demandant d'ocupació durant la percepció de la prestació comporta l'extinció del dret a percebre la prestació per incompliment de les obligacions.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de sol·licituds (1/3)

Pregunta	Resposta
Quina documentació bàsica s'ha de requerir des del SOC a tot sol·licitant? (documentació bàsica)	• Documentació bàsica per acreditar el compliment dels requisits: DNI o passaport, cal mostrar-l. i. Document de la sol·licitud, declaració responsable i/o petició de subscripció al pla signat pel sol·licitant. ii. En cas de tenir nacionalitat de la Unió Europea, certificat d'inscripció com a resident comunitari al Registre central d'estrangers de la Direcció General de la Policia. iii. En cas de tenir la nacionalitat d'altres països, còpia del permís de residència vigent (NIE) i si està caducat cal acreditar la sol·licitud de renovació. iv. Extractes bancaris dels dos mesos anteriors a la sol·licitud de tots els comptes bancaris de la unitat familiar. v. Sol·licitud de transferència bancària per a pagaments de la Tresoreria de la Generalitat de Catalunya (àrea SEPA). vi. Document de dades fiscals actualitzades, que es pot obtenir a través del web de l'Agència Tributària. Per acreditar supòsits concrets: i. Demanda o Sentència de separació o divorci i conveni regulador. ii. Demanda o Sentència de regulació de la guarda i custòdia dels menors. iii. Llibre de família. iv. Justificació ajuts familiars. v. Nòmines.
Per demanar l'RGC, és obligatori ser el titular del número de compte bancari on es vol que es faci l'ingrés?	• El titular de la prestació ha de ser el titular o cotitular del número de compte on es farà el pagament de la prestació. Aquesta titularitat ha d'estar acreditada.
Per quin motiu es pot donar el cas que en un requeriment es demani documentació que el ciutadà ja ha aportat?	• Sempre que la documentació aportada no és suficient o està incompleta per poder valorar la sol·licitud correctament.
Quin és el procediment i els terminis per respondre els requeriments d'informació que emet la Direcció General de Prestacions Socials (DGPS)?	• Quan l'òrgan competent per a les resolucions emet un requeriment d'informació, aquest es notifica per carta amb acusament de rebuda a la persona interessada (titular de la sol·licitud). • El termini per aportar la documentació és de 15 dies hàbils. Es pot presentar a la seva oficina de treball, als Serveis Socials de seguiment o a qualsevol oficina de registre.

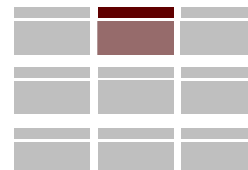


3. Preguntes i respostes

Àmbit de sol·licituds (2/3)

Pregunta	Resposta
Què es pot fer si no rep la carta del requeriment de documentació?	• Si el ciutadà no ha rebut la carta del requeriment de documentació al seu domicili, es pot adreçar a la seva Oficina de Treball per aclarir per què no ha rebut la comunicació i obtenir una còpia del requeriment.
Com puc recuperar el meu requeriment si Correos ja l'ha retornat al remitent?	• Les Oficines de Treball, els Serveis Socials, les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) i les Oficines d'Afers Socials i Famílies (OAF) poden donar una còpia del requeriment i s'haurà d'adjuntar l'acusament de rebuda a l'expedient mitjançant el Frontal Web.
Com es procedeix si presenta la sol·licitud una persona del col·lectiu no activable?	• Les persones del col·lectiu no activable han de demanar l'RGC a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) o a les Oficines d'Afers Socials i Famílies (OAF) i aquesta sol·licitud serà tramitada per la Subdirecció General de Gestió de Prestacions.
Què passa si l'usuari no aporta tots els documents requerits?	• Si l'usuari no aporta tota la documentació requerida en el termini legal de 15 dies hàbils, la prestació es resoldrà per denegació o desistiment. • No cal que s'aporti tota la documentació en una mateixa remesa sempre i quan s'acabi presentant tota en el termini establert.
Per a aquells requeriments que siguin difícils de justificar amb documentació és vàlid fer una declaració jurada? El fet de no entregar cap tipus de documentació més enllà de la declaració implicarà una denegació?	• Tots els requeriments s'haurien de poder acreditar amb la documentació requerida. En cas que no sigui possible, es valorarà una declaració responsable, però això no és garantia que la prestació no sigui denegada.

3. Preguntes i respostes



Àmbit de sol·licituds (3/3)

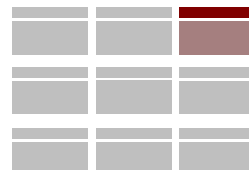
Pregunta	Resposta
Quina documentació es pot requerir per part de DGPS per acreditar supòsits específics? (altres documents)	• Per acreditar supòsits concrets, cal presentar també la documentació acreditativa específica següent: i. Nòmina, en el cas que el sol·licitant o qualsevol dels membres de la unitat familiar treballi. ii. Declaracions trimestrals d'ingressos, mitjançant els models 130 o 131, en cas que el sol·licitant o qualsevol membre de la unitat familiar sigui treballador autònom. iii. Documents acreditatius de propietat de béns mobles (vehicles, títols mobiliaris, patrimoni, plans d'estalvi i de pensions, etc.). iv. Sentència de separació o divorci i conveni regulador. v. Llibre de família. vi. Certificat de reconeixement de la discapacitat, si es té reconeguda una discapacitat amb un grau igual o superior al 65%, en cas que s'hagi emès fora de Catalunya. vii. Carnet de família monoparental, en cas que s'hagi emès fora de Catalunya. viii. Acreditació d'impagament de deutes. ix. Documentació que acrediti la condició de persona refugiada. x. Resolució de denegació de la sol·licitud de renovació de permís de residència, en cas de dona amb permís de residència per reagrupament familiar que l'hagi perdut per divorci o separació. xi. Sentència judicial, ordre de protecció judicial, denúncia o informe del Ministeri Fiscal que indiqui l'existència d'indícis de violència masclista, així com informe o certificat dels serveis socials competents o del centre d'acollida que certifiqui que el sol·licitant de la prestació ha estat víctima de violència masclista en els àmbits de la parella o la família, així com la resta de documentació acreditativa de les situacions de violència masclista segons l'article 33 de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de resolucions de sol·licituds (1/2)

Pregunta	Resposta
Com es pot saber l'estat d'una sol·licitud d'RGC?	Des del Frontal Web, es pot comprovar l'estat de la sol·licitud. S'orientarà sempre al sol·licitant que esperi a rebre la resolució per carta certificada. Excepcionalment, com en casos en que el sol·licitant manifesti que no ha rebut la carta amb la resolució i aquesta ja consta al Frontal Web, se li pot lliurar una còpia i s'haurà d'adjuntar l'acusament de rebuda a l'expedient mitjançant el Frontal Web.
Quant triga a resoldre's una sol·licitud d'RGC que no sigui una prestació complementària?	- La resolució varia en funció del volum d'entrada de sol·licituds, però el termini màxim de resolució i notificació és de quatre mesos des de la data de la sol·licitud inicial. Un cop transcorregut el termini sense que s'hagi notificat la resolució a la persona interessada, s'ha d'entendre estimada la sol·licitud (silenci positiu). - En casos de prestació complementària (PC), el silenci és negatiu un cop transcorreguts 90 dies des de la data de la sol·licitud, però l'equip de gestió de l'RGC valora i resol igualment les sol·licituds de PC passat aquest termini.
Quant triga a resoldre's una sol·licitud després d'aportar la documentació requerida?	La persona titular de la Direcció General competent en matèria de renda garantida dicta una resolució expressa en què atorga o denega la prestació i la notifica en el termini de quatre mesos a comptar de la data d'entrada de la sol·licitud al registre. Un cop transcorregut el termini sense que s'hagi notificat la resolució a la persona interessada, s'ha d'entendre estimada la sol·licitud. Aquest còmput queda interromput des de la data en que es genera el requeriment fins a la data de la seva notificació.
Es notifica sempre la resolució de l'RGC? Quant triga a arribar la notificació de la resolució?	La resolució de la sol·licitud de l'RGC es notifica sempre a l'interessat mitjançant carta certificada amb acusament de rebuda i triga a arribar entre una setmana i 15 dies des del tancament de la resolució.
Què es pot fer si no es rep la carta de la resolució?	Si transcorregut un termini d'un mes des del tancament de la resolució, el ciutadà no l'ha rebut al seu domicili, es pot adreçar a la seva Oficina de Treball per aclarir per què no ha rebut la comunicació i obtenir una còpia de la resolució en cas que hagi estat emesa una resolució ferma. S'haurà d'adjuntar l'acusament de rebuda a l'expedient mitjançant el Frontal Web.
Es pot donar la resolució per telèfon?	No, la resolució dels tràmits de l'RGC es notifiquen per carta amb acusament de rebuda a la persona interessada. Per a les consultes telefòniques, només podrà comunicar-se l'estat de la sol·licitud (si està pendent, amb requeriment o resol't) d'aquelles que ja tinguin una resolució ferma.
Què vol dir que el procediment està desistit?	El procediment està desistit quan el sol·licitant desisteix a la seva sol·licitud. Cal que quedi acreditat documentalment.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de resolucions de sol·licituds (2/2)

Pregunta	Resposta
Què es pot fer si la sol·licitud ha estat denegada o desestimada?	En cas que la sol·licitud hagi estat denegada o desestimada, el sol·licitant pot presentar-ne una de nova o interposar un recurs d'alçada.
Quina informació cal proporcionar als ciutadans que han sol·licitat el complement i que han superat el llindar dels 3 mesos d'espera, des de la seva data inicial de sol·licitud?	- Si transcorreguts els tres mesos no s'ha notificat a la persona interessada la resolució de la sol·licitud per la prestació complementària, s'entén desestimada, perquè en aquest cas hi ha silenci administratiu negatiu. - L'equip de gestió de l'RGC valora i resol igualment les sol·licituds de PC passat aquest termini.
Quin telèfon hi ha disponible per a consultes dels usuaris de l'RGC?	900 400 012 (consultes d'estat i cita prèvia d'RGC).
Què fer si un sol·licitant demana més concreció sobre el motiu de la denegació o desistiment de la seva sol·licitud?	- El professional pot consultar les resolucions mitjançant <i>frontal web</i> i, en cas de no resoldre el dubte, pot consultar escrivint un correu electrònic a bustiargcsuport@gencat.cat - A l'apartat de Documentació del Frontal Web es pot consultar un resum dels principals motius de denegació.
Podem tenir més informació dels motius de les denegacions?	- A les resolucions, sempre s'han d'especificar els motius que les fonamenten. Els motius es corresponen amb articles i requisits que estableix la llei. - Per facilitar la comprensió d'aquests motius per part del personal d'atenció de l'RGC, s'ha elaborat un document on es recullen tots els motius de denegació i el seu fonament jurídic. Es pot consultar a l'apartat de Documentació del Frontal Web.

3. Preguntes i respostes



Àmbit de tràmits (1/2)

Pregunta	Resposta
Com s'han de comunicar els canvis de telèfon, adreça, contractes, comptes corrents, ingressos, prestacions, modificacions de membres de la unitat familiar, etc.?	• Tots els canvis s'han de comunicar a les oficines de referència (OT/SS/OAC/OASF). • El titular/beneficiari disposa del termini d'un mes per comunicar qualsevol canvi de situació patrimonial, personal, familiar que pugui modificar, suspendre o extingir la prestació econòmica. • També s'ha de comunicar en el termini d'un mes el canvi de residència habitual.
S'ha d'aportar el certificat d'empadronament sempre que es realitzi un canvi d'adreça?	• Hi ha l'obligació de comunicar qualsevol canvi de la unitat familiar, i en aquest cas, seria el més adequat per justificar el canvi d'adreça, però si no s'aporta, es recull igualment el canvi i es farà la comprovació posterior per interoperabilitat per part del servei de gestió de l'RGC.
Com es gestiona un canvi en el nombre de membres de la unitat familiar?	• Si la unitat familiar canvia, s'ha de fer el tràmit de modificació de la unitat familiar al Frontal Web per tal de registrar aquest canvi que potser tindrà un impacte en la quantia del pagament de la prestació.
Si un titular ha traslladat la seva residència fora de Catalunya, com s'ha de comunicar aquesta informació a l'equip de gestió de l'RGC?	• Hi ha l'obligació d'adjuntar al Frontal Web la comunicació del titular sobre aquesta circumstància (padró, correu electrònic enviat a l'Oficina de Treball, declaració responsable, etc.).
Com es demanen els certificats d'inembargabilitat?	• Els certificats d'inembargabilitat es poden demanar a l'equip de gestió de l'RGC des de la bústia: bustiargcsuport@gencat.cat • La prestació no pot ser objecte d'embargament o retenció, exceptuant els deutes contrets per impagament de la pensió d'aliments.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de tràmits (2/2)

Pregunta	Resposta
Com s'han de tramitar les autoritzacions per sortides fora de Catalunya?	• La sortida de Catalunya obliga a la persona titular de l'expedient de la Renda Garantida de Ciutadania a justificar el motiu del viatge, acreditar la durada del mateix, així com la manera com l'ha finançat. La pèrdua de la documentació justificativa no eximeix la persona interessada d'acreditar els requisits esmentats anteriorment. • La Llei diferencia entre: A) Sortides que no superen un mes en un període de dotze mesos. B) Sortides excepcionals iguals o superiors a 30 dies i inferiors a 2 mesos en un període de 12 mesos, sempre que siguin per malaltia greu o mort de familiars. En aquests casos, es requereix la comunicació prèvia a l'òrgan de gestió de l'RGC, el qual, en un termini de deu dies, ha de resoldre la seva autorització amb la presentació prèvia de la documentació justificativa, sens perjudici que a la tornada del viatge es pugui demanar completar la informació. • Hi ha disponible un formulari a Frontal Web de "Comunicació de sortida fora de Catalunya" que, en el seu revers, es detallen els requisits i altra informació al respecte.
Es poden lliurar certificats positius i negatius de l'RGC?	• Al Frontal Web, a la pestanya de "Tràmits", es poden extreure certificats positius i negatius de l'RGC.
Com es pot saber quina és l'oficina de referència d'un usuari?	• Com a norma general, s'estableix que l'oficina de treball ve assignada en funció pel codi postal de l'adreça que consta com a actual a l'expedient.

3. Preguntes i respostes



Àmbit de pagament

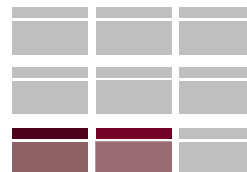
Pregunta	Resposta
Quin és el dia de pagament de l'RGC?	• L'RGC es percep a mes vençut i, depenent de l'entitat bancària, es pot cobrar entre el dia 27 del mes i el 5 del mes següent. • Els perceptors del col·lectiu activable poden consultar el dia de pagament al web de la Renda Garantida de ciutadania.
La prestació té algun límit temporal?	• No hi ha cap límit temporal, sempre que es compleixen els requisits i les obligacions de la prestació.
Què s'ha de fer si el ciutadà reporta algun canvi en els ingressos de la unitat familiar?	• Comunicar-ho a través del tràmit de modificació d'ingressos del Frontal Web i aportar, sempre que es pugui, la documentació que sigui necessària per corroborar el canvi que es comunica (certificats d'imports, pagaments, extractes bancaris, nòmines, etc.).
A qui es pot adreçar el ciutadà en cas de no cobrar?	• Mitjançant la resolució actual, se li pot explicar el motiu de l'impagament que consta en aquesta (suspensió per contracte, extinció per no comunicar canvis, etc.). • El ciutadà pot consultar l'estat del seu expedient al 900400012, per més informació.
Com es fa la gestió dels retornaments de pagaments indegudament cobrats per part del titular?	• En el cas que el ciutadà tingui un deute amb l'RGC per cobrament indegut de la prestació, s'inicia el procediment de reintegrament de prestacions indegudes, durant el qual el ciutadà podrà presentar al·legacions. • Un cop estimada la resolució de la percepció indeguda, el ciutadà haurà de reintegrar aquest cobrament.

3. Preguntes i respostes



Àmbit de suspensió i extinció

Pregunta	Resposta
Què pot fer un titular si li han suspès la prestació i no hi està d'acord?	• Des de les Oficines de Treball o Serveis Socials de referència, es pot assessorar al ciutadà consultant al Frontal Web els motius suspensió de la prestació. • Si no està d'acord, el titular pot presentar la documentació o al·legació que consideri. • Així mateix, l'interessat té dret a interposar un recurs d'alçada contra les resolucions de suspensió de la prestació econòmica de l'RGC. Es recomana esgotar la via de presentar al·legacions abans d'interposar un recurs d'alçada. • Es reprendrà la prestació si desapareixen les causes que han justificat la suspensió.
Es pot tornar a demanar l'RGC si a un titular li han suspès la prestació?	• Si l'expedient està suspès, es pot demanar la represa de la prestació. • Mentre un expedient estigui vigent (no extingit), no es pot tornar a presentar una altra sol·licitud.
Què pot fer si li han extingit la prestació?	• L'extinció implica el cessament del pagament, amb efectes des del primer dia del mes següent al mes en què es presenti la causa de l'extinció. L'interessat té dret a interposar un recurs d'alçada contra la resolució d'extinció de la prestació econòmica de l'RGC.
Es pot tornar a demanar l'RGC si a un titular li han extingit la prestació?	• Es pot tornar a sol·licitar, sempre tenint en compte els temps de penalització en cas d'haver-n'hi.



3. Preguntes i respostes

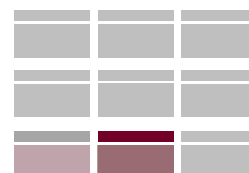
Àmbit de recursos

Pregunta	Resposta
Es pot haver interposat un recurs i tornar a sol·licitar l'RGC?	• Sí, la presentació d'una nova sol·licitud no comporta l'estimació o desestimació d'un recurs d'alçada presentat anteriorment.
De quant temps disposen els titulars per interposar un recurs? Per a què serveix i quant temps es triga a resoldre?	• El recurs d'alçada es pot interposar en el termini d'un mes des de l'endemà de la notificació de la resolució o en un termini de 3 mesos en cas de no existir notificació. • El recurs s'ha de resoldre en el termini de tres mesos. Un cop vençut aquest termini sense que s'hagi dictat resolució expressa, el recurs es pot considerar desestimat.
A qui es pot adreçar el ciutadà per interposar un recurs o fer una nova sol·licitud?	• Les Oficines de Treball són la principal via d'entrada d'interposició de recursos i també es pot presentar el recurs a qualsevol Oficina de Registre.
Com es pot conèixer l'estat d'un recurs?	• S'informarà al ciutadà només si hi ha constància del recurs, comprovant que el recurs i la seva documentació estiguin carregats com a documents a la secció de tràmits del Frontal Web. • No es pot informar de la resposta del recurs i el ciutadà haurà d'esperar a rebre la notificació amb la resolució al seu domicili.

Àmbit de PCAI (1/3)

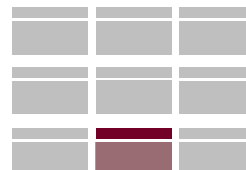
Pregunta	Resposta
Quines són les obligacions dels perceptors de la Prestació Complementària d'Activació i Inserció (PCAI)? Quin seguiment han de realitzar?	• Els perceptors de la PCAI han de subscriure el compromís de l'acord d'inserció laboral o d'inclusió social (abans anomenats <i>pla d'inserció laboral</i> i <i>pla d'inclusió social</i>), assistir a la cita individual amb l'orientador per elaborar i signar l'acord, així com complir les activitats detallades en l'acord de treball. • El compliment de l'acord és avaluable periòdicament i de manera individualitzada.
Com es determina si la persona que sol·licita la PCAI ha de fer un acord d'inserció laboral o un acord d'inclusió social?	• En el moment de la sol·licitud a l'Oficina de Treball es realitza un qüestionari de segmentació (Qüestionari QS) que determina si el titular té perfil laboral, sociolaboral o no laboral. • En el cas que la persona tingui un perfil laboral i vulgui rebre la PCAI, haurà de realitzar un acord d'inserció laboral amb un orientador de referència al SOC. En el cas que la persona tingui un perfil no laboral i vulgui rebre la PCAI, haurà de realitzar un acord d'inclusió social amb un treballador social dels serveis socials corresponents. En el cas que la persona tingui un perfil sociolaboral i vulgui rebre la PCAI, haurà de realitzar un acord d'inserció laboral i un altre d'inclusió social.

3. Preguntes i respostes



Àmbit de PCAI (2/3)

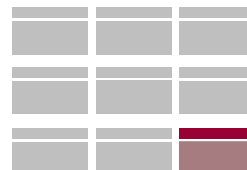
Pregunta	Resposta
Es pot renunciar a la PCAI?	• El titular d'una prestació d'RGC té la possibilitat de renunciar a la PCAI acudint a la seva Oficina de Treball i signant el formulari de renúncia a la PCAI. S'ha d'advertir a l'usuari que amb aquesta renúncia es perd el dret als 150€ associats a la PCAI.
Com afectarà en el pagament de la prestació en cas que algun membre de la unitat familiar incompleixi les seves obligacions?	• L'incompliment de les obligacions de l'acord d'inserció laboral implica la pèrdua del dret a percebre la PCAI (150€). Les conseqüències econòmiques d'un incompliment tindran efecte des del dia 1 del mes següent de l'incompliment, un cop valorat el cas per l'Òrgan Tècnic de l'RGC. • Es valorarà l'incompliment en cada cas i es tindrà en compte l'informe de l'orientador laboral o treballador social corresponent abans de prendre mesures que afectin el dret a percebre la prestació. • Caldrà considerar també si aquest incompliment suposa o no la pèrdua d'algun requisit obligatori per poder percebre l'RGC.
Si un percepcor de prestació d'atur, subsidi d'atur o renda activa d'inserció sol·licita la prestació complementària de l'RGC, està obligat a seguir la PCAI?	• Els perceptors de prestacions SEPE poden "convalidar" les accions que ja estiguin realitzant però serà necessari obrir el pla de treball específic per a la Renda. • La renúncia a la PCAI comportarà la deducció dels 150€.
Què passa si el percepcor de la prestació complementària de l'RGC no pot seguir un acord de treball (per exemple, en casos d'hospitalització, incapacitat temporal, etc.)?	• Quan un usuari no pugui seguir un acord de treball per raons justificades mèdiques, s'informarà a l'Òrgan Tècnic de l'RGC quedant així dispensat de les obligacions que correspongui durant el temps que duri aquesta situació. Caldrà fer seguiment d'aquesta situació.
Com s'ha de fer la derivació de laboral a no laboral? I si el perfil és sociolaboral?	• El perfil d'ocupabilitat de les persones perceptores de la prestació de renda garantida s'ha de revisar periòdicament. En funció de l'evolució i el compliment de l'acord d'inclusió social o d'inserció laboral, en cas que n'hi hagi, es pot fer, si s'escau, una nova derivació al perfil corresponent per adequar el compliment o confeccionar-ne un de nou en cas que no n'hi hagi un prèviament. • La derivació es realitzarà mitjançant el <i>Tràmits: Derivació de plans d'inserció/inclusió</i>, justificant el motiu d'aquesta. Per més detall, veure <i>Guia sobre plans d'inserció/inclusió i de canvi de perfil</i> a l'apartat de Documentació de Frontal Web.



3. Preguntes i respostes

Àmbit de PCAI (3/3)

Pregunta	Resposta
Si un cas té problemàtica social, es pot derivar a perfil no laboral per a l'elaboració d'un acord d'inclusió?	Només es derivaran al perfil no laboral els casos en què les problemàtiques socials siguin tan greus que superin les capacitats per seguir les accions vinculades a un acord d'inserció laboral. Quan es detecten problemàtiques socials, però es valora que amb mesures de suport a l'autonomia de serveis socials, una persona pot sostenir accions vinculades a un acord d'inserció laboral, convé derivar a perfil sociolaboral per poder realitzar un seguiment compartit entre ambdós serveis (SOC i serveis socials). En aquest cas, la persona haurà de subscriure dos acords: un acord d'inserció laboral i un acord d'inclusió social. Els dos acords han de ser complementaris i, per tant, requereix que els serveis es coordinin. Els expedients amb perfil sociolaboral permeten que, tant els professionals del SOC com els de serveis socials, puguin consultar a Frontal Web tota la documentació relativa als acords.
Si s'aprova una sol·licitud d'RGC sense PCAI, el titular posteriorment pot demanar-la? Com? El SOC ha de determinar quin perfil té?	- Sí, podria demanar-la posteriorment i la via per fer-ho és a través del Frontal Web, a l'opció de <i>Tràmits: modificació PCAI</i>. - Pel que fa a la determinació del perfil, a partir del qüestionari que ja es passa en el moment de presentar la sol·licitud queda establert.
Es pot demanar la PCAI si la persona està en situació d'incapacitat temporal?	- Sí, es pot demanar la PCAI ja que la situació és temporal. S'entén que en aquests moments no té disponibilitat per a la seva inserció laboral, però que quan es modifiqui la situació pot seguir amb les accions establertes a l'acord. - En els casos que la persona estigui en situació d'incapacitat temporal, també es pot demanar la PCAI. Es considerarà que en aquests moments la persona no té disponibilitat per a la seva inserció laboral, però que quan es modifiqui la situació podrà seguir l'acord. - Durant el temps que duri la situació d'incapacitat temporal, la persona podrà continuar rebent la prestació econòmica vinculada a la PCAI.
De quina forma ha de procedir el SOC en els casos en què encara no hi ha resolució de la prestació d'RGC i PCAI? S'han de fer les orientacions encara que no hi hagi resolució de l'expedient?	No, cal esperar a la resolució aprovatòria. En el termini de tres mesos a comptar de la data de la resolució d'atorgament de l'RGC s'ha de proposar i determinar l'acord d'inserció laboral o d'inclusió social corresponent, sempre que s'hagi sol·licitat l'accés a la prestació de renda garantida complementària d'activació i inserció.
Com i quan s'ha de fer el seguiment dels acords d'inserció o d'inclusió?	La periodicitat del seguiment la marca l'orientador laboral o el treballador social en funció de cada cas, però es recomana poder adjuntar un informe de seguiment cada sis mesos i de manera obligatòria un cop l'any.
Com s'ha d'actuar si el titular o beneficiari incompleix l'acord d'inserció/inclusió acordat?	En cas de l'incompliment de la subscripció o del seguiment de l'acord d'inserció laboral o d'inclusió social, sigui imputable tant al titular com a les persones beneficiàries, se suspendrà la PCAI. S'ha d'informar del seu incompliment mitjançant Frontal Web. Per més detall sobre com comunicar un incompliment, veure <i>Guia sobre plans d'inserció/inclusió i de canvi de perfil</i> a l'apartat de <i>Documentació</i> de Frontal Web.



3. Preguntes i respostes

Àmbit tecnològic

Pregunta	Resposta
Els registres de l'aplicació no es poden consultar a cap lloc (tampoc al S@rcat)?	Es pot consultar el número de registre del document en l'apartat de comunicacions de l'expedient del Frontal Web.
Què s'ha de fer si es bloqueja el Frontal Web un cop s'ha enviat l'alta de la sol·licitud?	- Si un cop s'ha enviat l'alta de sol·licitud el sistema dona error, en cap cas s'ha de tornar a enviar l'alta de sol·licitud, ja que generarà una nova alta de sol·licitud duplicada. - Per revisar si l'alta de la sol·licitud ha finalitzat correctament, es pot revisar a la pestanya de <i>Consultes</i>.
Què s'ha de fer si no es pot gestionar/consultar l'expedient perquè no correspon a la mateixa assignació territorial del professional de l'Oficina de Treball?	- En cas que l'expedient no tingui l'adreça correctament informada, caldrà fer un tràmit de canvi d'adreça. - En cas que l'expedient tingui correctament informada l'adreça, s'haurà de derivar al ciutadà al servei territorial que li correspongui.
Si el professional canvia de zona territorial, com pot sol·licitar el canvi per accedir als expedients de la nova oficina?	Per canviar de zona territorial, s'ha d'enviar una petició desde la coordinació territorial per tal que ho reenviïn a l'equip de gestió de l'RGC (webrgc@gencat.cat).
Què s'ha de fer si l'aplicació no funciona?	- En el procés de sol·licitud, fer ús del PDF de contingència i intentar carregar-lo més tard quan es restableixi el funcionament de l'aplicació. Si es manté la problemàtica, cal obrir una incidència al SAU. - Si triga a cercar la informació, convé esperar una estona ja que normalment s'acaben carregant correctament les dades. - Si a l'accedir, introduint les credencials, no apareix correctament el menú principal o apareix el missatge que la pàgina no està disponible temporalment, cal esborrar les <i>cookies</i>, els arxius i imatges emmagatzemades al <i>cache</i> i, per últim, clicar la tecla F5 per actualitzar. - L'aplicació està preparada per treballar amb <i>Chrome</i> - Les incidències referents a l'aplicació Frontal Web s'han d'adreçar a webrgc@gencat.cat. El personal que atén les incidències no són tècnics informàtics, però estan especialitzats en l'aplicació del Frontal Web i poden donar resposta a determinades qüestions. En el cas que no puguin resoldre la incidència, correspondrà al propi professional de l'oficina de treball obrir-ne una adreçada a SAU.
El Frontal Web admet dues sol·licituds per part del mateix sol·licitant?	El sistema permet duplicar la sol·licitud. No obstant això, les sol·licituds duplicades seran denegades per aquest motiu.



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Drets Socials**