

MEMÒRIA 2017

ÀMBIT D'ADMINISTRACIÓ GENERAL



Atenció Ciutadana i Administració Electrònica

Regidora Judit Zaragoza Llirinós (gener-maig)

Regidor Francesc Xavier Jonama Casellas (maig-desembre)

Índex

1. Atenció Ciutadana

- 1.1 El servei
- 1.2 Atenció presencial
- 1.3 Atenció telefònica
- 1.4 Atenció telemàtica
- 1.5 Registre de documents
- 1.6 Notificacions i gestió correus
- 1.7 Identitat digital ciutadà
- 1.8 Padró d'habitants
- 1.9 Exposició pública
- 1.10 Millora de procediments
- 1.11 Indicadors

2. Administració Electrònica

- 2.1 Web municipal
- 2.2 Seu electrònica
- 2.3 Carpeta ciutadana
- 2.4 Formació
- 2.5 Projectes realitzats
- 2.6 Indicadors

3. Transparència

- 3.1 Portal de Transparència
- 3.2 Dades estadístiques

1. Atenció Ciutadana

1.1 El servei

El 25 de juliol de 2011 va obrir les seves portes l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada als baixos de la seu central de l'Ajuntament. A través d'aquest espai s'ha millorat l'atenció presencial als ciutadans que disposen de 4 punts d'atenció personalitzada.

Aquesta oficina es va obrir amb els objectius de millorar l'accés a la informació i potenciar la comunicació directa amb el ciutadà.

D'altra banda els serveis que ofereix són:

- Atenció de demandes d'informació sobre la ciutat i l'activitat municipal
- Informació sobre els tràmits i les gestions
- Facilitació d'impresos
- Registre de documents
- Gestió de l'obtenció de certificats digitals
- Gestió de les queixes, suggeriments i avisos



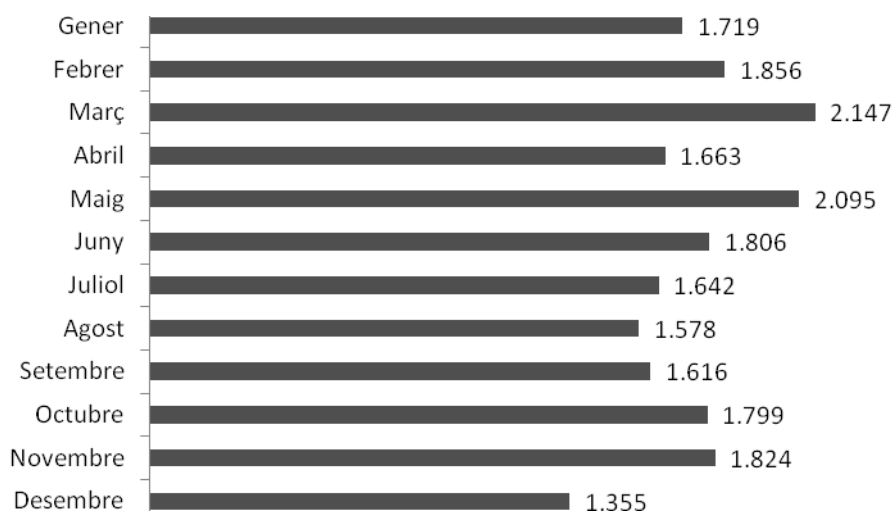
D'altra banda el personal adscrit al departament d' Atenció Ciutadana ha assistit als següents cursos al llarg del 2017:

- Coneixement realitat altres religions
- Abordatge dels rumors, prevenció de la xenofòbia i atenció ciutadana
- Prevenció de riscos laborals
- Ordenança d'administració electrònica
- Taller de tècniques d'expressió aplicades a la millora de l'atenció ciutadana
- Novetats Firmadoc, programari expedients electrònics
- Curs bàsic d'anglès en atenció ciutadana

1.2 Atenció presencial

Al llarg de l'any 2017 l'OAC ha atès un total de 21.100 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2016, ha disminuït en un 0,2%.

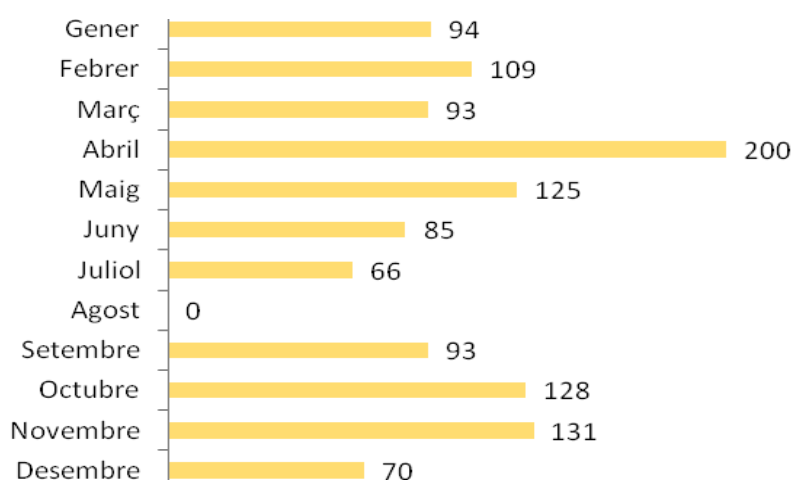
L'atenció ha estat superior al llarg dels mesos de març (2.147) i maig (2.095).



La mitjana diària de persones ateses ha estat de 80 i el 63% de les atencions es realitzen en menys de 4 minuts.

	0-4 minuts	4-8 minuts	Més de 8 minuts
Atencions realitzades	13.038 63%	3.432 16%	4.491 21%

Malgrat que l'horari d'atenció de l'OAC és de dilluns a divendres de 8.30 a 13.30h i els dimarts i dijous de 8.30 a 18h, els ciutadans s'adrecen a l'Oficina de manera molt majoritària al matí, és a dir, entre el tram horari de 9 a 12.30h. Les atencions a la tarda representa el 5,7% de les atencions totals.



1.3 Atenció telefònica

Les trucades gestionades per la centraleta de l'Ajuntament al llarg del 2017 han estat 61.675, el que representa un 23,5% més respecte a 2016 (47.164). Aquest augment en el nombre de trucades per part de la ciutadania, ha estat en part, per la implantació de l'obligatorietat de certs col·lectius a presentar les sol·licituds únicament per mitjans electrònics.

1.4 Atenció telemàtica

Al llarg del 2017 s'han presentat un total de 2.999 sol·licituds per via telemàtica, el que representa un increment del 97% respecte el 2016.

Aquest augment en la presentació de sol·licituds per via telemàtica ha estat com a conseqüència de l'entrada en vigor, al juny de 2017, de l'obligatorietat de certs col·lectius a presentar les sol·licituds únicament per mitjans electrònics.

1.5 Registre de documents

Registre presencial

L'any 2017 s'han realitzat 13.031 registres d'entrada i 14.658 registres de sortida en el registre presencial de l'Ajuntament.

	2016	2017	Variació
Entrades	14.437	13.031	- 10,8%
Sortides	13.952	14.658	4,8%

Registre telemàtic

En el registre telemàtic a través de la plataforma EACAT s'han rebut 7.958 entrades i s'han realitzat 3.370 sortides.

Aquest augment tant de les entrades com les sortides a través de l'EACAT ve donat per l'aplicació de la Llei 39/2015, que especifica que totes les comunicacions entre administracions públiques han de ser realitzades únicament per mitjans electrònics.

	2016	2017	Variació
Entrades	3.060	7.958	61,5%
Sortides	1.255	3.370	62,8%

Distribució per àrees

Àrea	Entrada 2016	Entrada 2017	Sortida 2016	Sortida 2017
Alcaldia	138	112	223	182
Arxiu	2	7	2	1
Benestar Social	271	285	897	205
Biblioteca	10	5	--	0
Cooperació	20	13	3	2
Cultura	116	115	96	46
Educació	123	106	170	103
Esports	73	113	29	33
Habitatge	50	54	375	393
Hisenda	4912	5632	6147	6821
Informàtica	--	4	-	9
IPEP	316	275	229	168
Joventut	154	147	118	89
Medi Ambient	182	231	118	75
Mitjans de Comunicació	3	1	2	4
Museu del Suro	14	13	6	0
OAC	1159	1660	540	775
Pla de Barris	8	11	9	6
Polícia	1712	926	612	708
RRHH	1009	1312	339	120
Secretaria	695	698	734	723
Serveis Municipals	537	578	478	433
Urbanisme	3100	3234	2825	2233

1.6 Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 9.009 notificacions.

	Serveis Generals	Serveis Tributaris
Notificacions personals	4.098	4.911

S'han gestionat un total de 8.219 correus, el que representa un descens del 6,1% respecte a l'any 2016.

Tipus de tramesa	Total
Acusament rebuda dintre Palafrugell	827
Acusament rebuda fora Palafrugell	4337
Correu administratiu	37
Correu ordinari	1482
Notificacions electròniques	1536

1.7 Identitat digital

L'idCAT és un identificador digital que garanteix la identitat de les persones a Internet. Permet operar amb diferents administracions i assegura la integritat i la confidencialitat de les dades que s'envien, ja que està emès pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

L'Oficina d'Atenció Ciutadana és una entitat de registre col·laboradora de l'AOC i, per tant, pot generar certificats digitals IdCAT i idCAT Mòbil. A l'OAC hi ha personal format i habilitat per poder emetre'l. L'Ajuntament va ser el primer consistori, el mes d'octubre de 2006, del Baix Empordà que va començar a oferir a la ciutadania la possibilitat d'obtenir la identitat digital.

Al llarg de l'any 2017, s'ha lliurat un total de 602 certificats digitals idCAT a la ciutadania de diferents poblacions del Baix Empordà, el representa un augment del 44,4%. Aquest augment és degut a l'obligatorietat de certs col·lectius a presentar les sol·licituds únicament per mitjans electrònics

D'altra banda, al 2017, l'OAC ha començat a emetre l'idCAT Mòbil, que consisteix en un mecanisme d'identificació i signatura electrònica orientat a la ciutadania i basat en l'enviament d'una contrasenya d'un sol ús al mòbil. Es pot utilitzar per a identificar-se en la majoria de tràmits amb les administracions catalanes i des de qualsevol dispositiu. L'OAC al llarg de l'any 2017 ha emès un total de 251.

1.8 L'autoservei

L'Oficina d'Atenció Ciutadana disposa d'un ordinador connectat a Internet a disposició dels ciutadans. Des d'aquest ordinador es pot realitzar els tràmits telemàtics i també fer consultes a Internet. El punt d'autoservei està connectat a una impressora per poder imprimir la documentació que es vulgui presentar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Les persones informadores de l'OAC donen suport als ciutadans que fan servir l'autoservei quan hi ha la necessitat. Alguns tràmits s'han de fer de manera obligatòria per via telemàtica i per tant el suport per part del personal de l'OAC esdevé molt necessari.

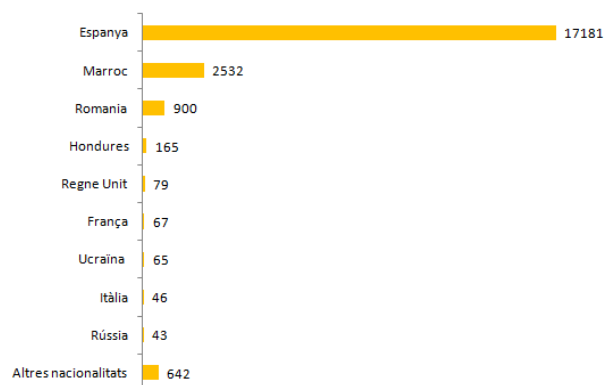
1.9 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2017 és de 22.725 habitants, el que representa un descens del 0,6% respecte a l'any 2016 (22.859 habitants).

Existeixen un total de 67 nacionalitats.

Homes	11.274
Dones	11.451

Tram d'edat	Homes	Dones
De 0 a 14 anys	2.030	1.904
De 15 a 64 anys	7.514	7.276
De 65 a 84 anys	1.492	1.792
Més de 85 anys	238	479



Espanya	79%
Marroc	12%
Romania	9%
Altres nacionalitats	11%

Naixements	188
Defuncions	187
Canvis de domicili	1102
Baixes d'ofici	223

1.9 Exposició pública

S'han exposats l'any 2017, 164 edictes al tauler electrònic de l'Ajuntament.

Temàtica	Nombre d'exposicions
Convocatòries personal	7
Intervenció	11
Ordenances i reglaments	54
Població	13
Subhastes	13
Subvencions	9
Urbanisme	54
Via pública	3

1.10 Millora de procediments

S'ha treballat en la millora dels següents procediments:

- **Mobilitat**
 - Llicència de qual
 - Autorització zones de control de pas
- **Mediació i Convivència**
 - Sol·licitud de mediació
- **Secretaria**
 - Sol·licitud d'inscripcions associacions al registre municipal.
 - Tràmits taxis
- **OAC**
 - Tràmits padró d'habitants

- **Urbanisme**
Model de representació
- **Intervenció**
Exempció de l'impost de vehicles per a persones amb discapacitats.
Sol·licitud canvi de domicili fiscal. Intervenció

1.12 Indicadors

	2017	2016	2015	2014
Persones ateses	21.100	20.144	22.053	21.620
Persones ateses per dia	80	76	83	82
Documents d'entrada presencial	13.031	14.437	16.437	16.982
Documents de sortida presencial	14.658	13.686	13.686	13.607
Documents d'entrada telemàtic	7.958	3.060	3.270	753
Documents de sortida telemàtic	3.370	1.255	628	545
Tràmits electrònics	2.999	95	34	46
Habitants	22.725	22.859	22.979	22.807

2. Administració Electrònica

En el marc del Congrés de Govern Digital, celebrat a Barcelona el març de 2017, es va dur a terme l'acte de lliurament dels Reconeixements d'Administració Oberta als ajuntaments i consells comarcals que han destacat en la implantació de l'administració digital a les seves organitzacions.

Aquests reconeixements s'atorguen en base als indicadors objectius que recull el Consorci AOC analitzant les webs dels ens locals i l'ús dels serveis del Consorci AOC i que es publiquen en l'Informe d'e-Administració a Catalunya.

Després de la valoració realitzada per part de l'AOC sobre el grau de digitalització dels ajuntaments catalans, l'Ajuntament de Palafrugell va ser reconegut en la categoria d'entre 20.000 i 50.000 habitants com un dels 10 ajuntaments catalans destacats pel que fa al grau d'implantació d'administració digital.

2.1 Web municipal

El web municipal va rebre durant el 2017 un total de 203.604 visites, que van visualitzar 521.255 pàgines. Aquesta dada consolida el web municipal com el canal de comunicació i d'informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant aquest temps, els continguts d'aquest web han anat augmentant i s'han actualitzat periòdicament per tal de posar a l'abast d'una forma ràpida i senzilla tota la informació que fa referència tant a l'activitat social, lúdica com administrativa que es desenvolupa al municipi.

Dispositius utilitzats	
Ordinadors	110.255 (54,1%)
Mòbils	81.630 (40,1%)
Tauletes	11.719 (5,8%)

Dades generals	2016	2017	Variació
Total visites	190.187	203.604	13.417 (7,1%)
Usuaris únics	108.034	110.028	1.994 (1,8%)
Pàgines vistes	472.128	521.255	49.127 (10,4%)
Promig pàgines vistes	2,48	2,56	0,08 (3,2%)
Temps en el lloc	1m 57s	2m 03s	6s (5,1%)

Pàgines més visitades	
Inici	120.874
Agenda	26.818
Festa Major de Palafrugell (Agenda)	8.015
L'Ajuntament	4.646
Serveis	4.489
Farmàcies (Guia de la ciutat)	4.410
Arxiu Municipal	4.260

2.2 Seu electrònica

La seu electrònica de l'Ajuntament <https://seu.palafrugell.cat> es va posar en marxa a finals del mes de febrer de 2014. La seu electrònica permet l'accés de la ciutadania i de les empreses a tota la informació, procediments, tràmits i serveis que estan disponibles electrònicament en l'àmbit de l'Ajuntament.

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les persones jurídiques i també les persones que exerceixin una activitat professional que requereixi col·legiació obligatòria (advocats, procuradors, enginyers tècnics, arquitectes, metges, etc.) estan obligades a relacionar-se amb l'Ajuntament a través de mitjans electrònics per a la realització de qualsevol tràmit.

L'Ajuntament de Palafrugell va establir l'1 de juny de 2017 com a data a partir de la qual es posava a la pràctica aquesta obligatorietat que tenen les persones jurídiques de fer els tràmits en línia. D'altra banda, a partir de l'1 d'agost de 2017, totes les factures presentades a l'Ajuntament són acceptades únicament per mitjans electrònics.

Dades generals	2016	2017	Variació
Total visites	41.085	43.594	2.509 (6,1%)
Usuaris únics	21.088	21.741	653 (3,1%)
Pàgines vistes	130.594	139.560	8.966 (6,9%)
Promig pàgines vistes	3,18	3,20	0,02 (0,6%)
Temps en el lloc	2m 44s	2m 47s	3s (1,8%)

Pàgines més visitades	
Inici	19.039
Tràmits	15.880
Informació municipal	9.331
Instància genèrica	6.162
Ofertes de treball	5.786
Carpeta ciutadana	4.330
Impostos i taxes (Tràmits)	3.621

Dispositius utilitzats (sobre 43.594 visites)	
Ordinadors	33.621 (77,1%)
Mòbils	8.425 (19,3%)
Tauletes	1.548 (3,6%)

2.3 Carpeta ciutadana

Es tracta d'un espai d'accés restringit on, les persones que hi estiguin interessades, poden consultar les dades que en té d'elles l'ajuntament, les seves dades del Padró d'habitants, el documents entrats per registre i els documents que l'Ajuntament els hi ha enviat, així com els impostos i taxes pagats. A part de consultar informació, també es pot obtenir un volant d'empadronament i convivència així com un duplicat dels rebuts dels impostos i taxes municipals..

El 2017 es va tancar amb 291 persones que havien sol·licitat l'alta a la Carpeta ciutadana des de la Seu electrònica, però només 128 havien passat per l'OAC a validar les seves dades.

2.4 Via oberta

Via Oberta és el camí per a consultar de forma telemàtica les dades i documents electrònics d'altres administracions i institucions, substituint així l'aportació de certificats i documentació en paper per part dels interessats. Al llarg del 2017 s'ha consultat un total de 4.926 documents, el que representa un augment del 58,2% respecte a l'any 2016.

Tràmit	Núm. Consultes 2016	Núm. Consultes 2017
Consulta inexistència antecedents per delictes sexuals	125	9
Serveis d'identitat digital de Catalunya. Idcat mòbil	0	251
Dades del titular d'una autorització de conducció	0	5
Certificat de perceptor de prestacions	25	1
Situació de deute Seguritat Social	395	246
Discapacitats	6	151
Històric del padró	3	152
Identitat	1	2
Obligacions tributàries per a subvencions i ajuda	69	201
Obligacions tributàries segons llei contractes	1	5
Prestacions per desocupació	88	870
Prestacions socials públiques	90	853
Dades d'un vehicle	1.225	651
Nota mercantil sobre societats i representants	4	5
Nota simple informativa	2	22
Impost IRFP	1	1.263
Certificat individual nivell de renda	2	34
Títol família monoparental	2	29
Títol família nombrosa	0	85
Pensions públiques exemptes	0	53
Estar al corrent d'obligacions tributàries amb la Generalitat	0	38

2.5 Intranet dels treballadors

La Intranet dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament és un espai web, d'accés restringit, on s'hi pot consultar informació d'interès relativa a les condicions de treball. Permet la presentació de sol·licituds relacionades amb temes laborals. També permet la difusió i la corresponent inscripció a les accions formatives adreçades a tot el personal, així com la consulta del material d'aquestes accions formatives.

Presentació de sol·licituds

A partir de 2017, el personal de l'Ajuntament ha de realitzar les sol·licituds referents a temes laborals en línia, en comptes de fer-ho en paper.

FAQ,S informàtica

A la Intranet dels treballadors i treballadores s'hi ha afegit un nou apartat amb les preguntes més freqüents, i les seves respostes, relatives a temes informàtics.

Personalització de l'accés a la intranet

També durant el 2017 s'ha millorat l'accés a la Intranet, amb la personalització de l'accés per a cadascun dels usuaris de la plataforma.

Dades estadístiques

Dades generals	2017
Total visites	19.675
Usuaris únics	3.045
Pàgines vistes	58.512
Promig pàgines vistes	2,97
Temps en el lloc	03m 05s

Pàgines més visitades	
Inici	40.749
Sol·licituds	2.876
Cursos Ajuntament	621
Personal	447
Fitxes descriptives i valoracions RLT	390
Relació de Llocs de treball (RLT)	386
Formació	365

Dispositius utilitzats (sobre 19.675 visites)	
Ordinadors	17.615 (89,5%)
Mòbils	1.493 (7,6%)
Tauletes	567 (2,9%)

2.6 Projectes realitzats

L'1 de gener de 2016 es va posar en marxa el programari de seguiment d'expedients electrònics FIRMADOC, introduint a tota l'organització l'expedient electrònic i la signatura electrònica dels documents. Des d'Administració Electrònica s'ha col·laborat, conjuntament amb l'àrea de Secretaria i el departament de Noves Tecnologies en la configuració del programa i també en la formació que es va realitzar a tot el personal. També es fa l'assistència tècnica i la resolució a les incidències plantejades pels usuaris.

Els projectes realitzats al llarg de 2017 sobre temes normatius han estat:

Circular sobre pautes per l'organització dels documents electrònics (gener 2017)

Per gestionar adequadament la documentació i la informació de l'Ajuntament i implementar l'administració electrònica cal identificar i codificar la documentació municipal. Amb aquest objectiu l'Arxiu Municipal, Administració Electrònica, Informàtica i Noves Tecnologies i Secretaria han preparat unes pautes de treball per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics creats i rebuts a la xarxa corporativa municipal. Les pautes inclouen un Quadre de Classificació d'Expedients que permet estructurar de manera lògica les funcions que li són pròpies a l'Ajuntament, i que es pot ampliar amb nous codis a petició de les àrees i organismes autònoms.

Ordenança d'administració electrònica (abril 2017)

Modificació de l'ordenança d'Administració Electrònica de l'Ajuntament, aprovada al gener de 2012, per tal d'adaptar-la a la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En concret s'han modificat els següents articles:

- Article 5 Drets dels ciutadans en el marc de l'administració electrònica
- Article 6 Deures dels ciutadans en el marc de l'administració electrònica
- Article 28 Acreditació de la identitat i sistemes admesos de relació electrònica amb l'Ajuntament
- Disposició addicional segona. Signatura de les autoritats i el personal al servei de l'Ajuntament

Circular d'ús de les TIC (octubre 2017)

Engloba la circular 11/2014, de 19 de maig, sobre les normes d'ús del correu electrònic de l'Ajuntament. Així fa referència al concepte d'estació de treball que abasta qualsevol equip informàtic fix o portàtil a través del qual el personal accedeix habitualment a la informació i s'estableixen les regles d'ús que s'han d'observar per la seva adequada utilització, alhora que es descriuen millor les eines i mitjans de control que l'Ajuntament utilitzarà per dur a terme la seva supervisió i el procediment que ha d'aplicar-se en ordre a comprovar la correcció dels usos de la infraestructura tecnològica.

Circular de la forma de practicar les notificacions electròniques (octubre 2017)

El dia 25 d'abril de 2017 el Ple de l'Ajuntament va aprovar una modificació de l'Ordenança reguladora de l'Administració Electrònica que implica l'obligació dels següents interessats a relacionar-se electrònicament amb l'ajuntament:

- a) Les persones jurídiques.
- b) Les entitats sense personalitat jurídica.
- c) Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils. En qualsevol cas, queden inclosos en aquest apartat els següents professionals:
 - Gestors/es administratius/ves.
 - Advocat/des.
 - Arquitectes, enginyers/es, i altres professionals dedicats a la construcció o l'assessorament i gestió d'activitats econòmiques.
- d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic.
- f) Els regidors i les regidores, i els grups municipals, que hauran de relacionar-se a través dels mitjans electrònics posats a disposició a través de l'Espai dels regidors i les regidores (<https://regidors.palafrugell.cat>), que actuarà a aquests efectes com a punt general d'accés electrònic.

Circular catàleg de documents (octubre 2017)

El Catàleg de Tipus Documentals (CTD) és un instrument tècnic corporatiu que permet identificar el tipus documental dels diferents documents administratius, contribuint a la identificació homogènia dels documents que componen un expedient administratiu i a normalitzar la seva nomenclatura, garantint la interoperabilitat entre diferents sistemes, facilitant la cerca i consulta dels documents i afavorint també el seu reaprofitament en més d'un tràmit.

Tots els expedients que genera l'Ajuntament, fruit del desenvolupament de les seves activitats, cal que siguin degudament codificats i classificats seguint el Quadre de Classificació de l'Ajuntament de Palafrugell i els documents que s'hi continguin han de pertànyer a un tipus documental segons el Catàleg de Tipus Documentals.

Aquest catàleg és necessari per classificar els documents en el programa d'expedients Firmadoc.

Els projectes realitzats al llarg de 2017 sobre el registre de documents han estat:

Implantació del registre electrònic entre administracions (gener 2017)

Les trameses entre les administracions catalanes, a partir de gener de 2017, es fan exclusivament en format electrònic a través de la plataforma de tramitació interadministrativa EACAT.

Implantació del registre unificat MUX (AOC-Aytos) (juliol 2017)

El servei de Registre Unificat (MUX) permet la integració dels serveis del Consorci AOC amb el registre general d'entrades i sortides propi de l'ens.

Amb aquesta integració, les anotacions d'assentaments d'entrada o sortida que generen els serveis AOC es realitzen directament en el registre general de l'ajuntament, en lloc de realitzar-se en el registre electrònic auxiliar d'EACAT com s'havia fet fins ara.

Implantació del registre de sortida automàtic (desembre 2017)

Els documents de sortida es poden realitzar automàticament a través del Firmadoc.

Els projectes realitzats al llarg de 2017 sobre formació en administració electrònica han estat:

Formació sobre les modificacions de l'ordenança d'administració electrònica (maig 2017)

Curs per donar a conèixer les novetats de l'ordenança d'Administració Electrònica de l'Ajuntament. Dirigit a tot el personal i en especial a les persones que realitzen tasques d'atenció ciutadana i relació amb associacions i entitats.

Formació sobre novetats del FIRMADOC (octubre 2017)

Donar a conèixer les novetats del programari de seguiment d'expedients Aytos-Firmadoc i resoldre les qüestions plantejades per les persones assistents. Dirigit a tot el personal que utilitza el programari Firmadoc.

Els projectes realitzats al llarg de 2017 en la seu electrònica han estat:

Publicació del catàleg de dades interoperables (gener 2017)

El Catàleg de dades i documents interoperables és la relació actualitzada de dades i documents que estan en poder de l'Ajuntament de Palafrugell i/o d'altres administracions públiques i que es poden obtenir per mitjans electrònics, a l'efecte de fer efectiu el dret dels ciutadans i ciutadanes a no aportar-los en un procediment concret.

Canvi disseny seu electrònica (desembre 2017)

La portada de la seu electrònica de l'Ajuntament s'ha redissenyat per tal de fer més visibles tots els serveis que ofereix.

Els projectes realitzats al llarg de 2017 en sobre notificacions electròniques han estat:

Implantació de la notificació electrònica a diferents col·lectius (juny 2017)

Amb l'entrada en vigor de les modificacions de l'ordenança d'administració electròniques les notificacions a associacions, ampes, fundacions i personal de l'ajuntament es fan exclusivament per sistemes electrònic a través de l'Enotum. **Cita prèvia i posar foto triptic**

Altres projectes han estat:

Signatura de convenis amb la Generalitat (octubre 2017)

Alta en l'aplicatiu de la Generalitat per tal poder signar electrònicament els convenis.

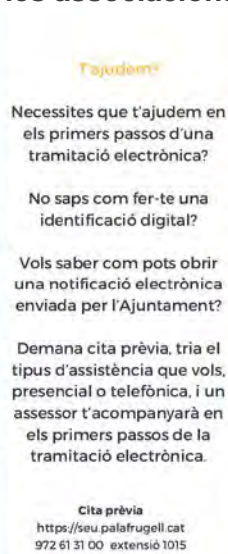
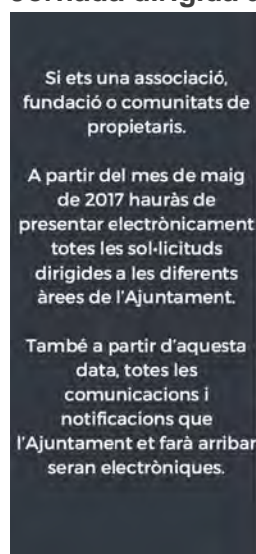
Compra del programari de signatura biomètrica per l'OAC (desembre 2017)

Aquest programari permetrà la supressió del paper en la presentació de sol·licituds en l'atenció ciutadana. La posada en marxa està prevista en el primer trimestre de 2018.

Signatura electrònica de tots els actes administratius de l'Ajuntament (2017)

Durant el 2017 s'ha implantat en tots els actes administratius la signatura electrònica, a excepció dels documents en els quals és necessari la signatura de terceres persones.

Jornada dirigida a les associacions sobre presentació electrònica de les sol·licituds



El dijous 6 d'abril de 2017 a les 18h a sala d'actes del Teatre Municipal va tenir lloc una sessió informativa sobre els canvis en les relacions administratives entre les associacions i entitats i l'Ajuntament. Aquests canvis, recollits en l'Ordenança d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Palafrugell, va canviar substancialment la relació passant d'un model presencial a un model electrònic.

L'objectiu va ser donar a conèixer a les associacions i entitats i comunitats de propietaris quines

novetats i obligacions introdueix aquesta norma en la seva relació amb l'Ajuntament de Palafrugell i la resta d'Administracions Públiques i com les poden complir. La sessió conduïda pel secretari de l'Ajuntament de Palafrugell, va tenir una durada aproximada d'una hora.

Serveis demanats Consorci AOC

S'han demanat, al llarg del 2017, al Consorci Administració Oberta de Catalunya els següents serveis de Via Oberta:

- Registre de Vehicles i Conductors (DGT) - Dades del titular d'una autorització de conducció
- Deute amb l'Agència Tributària Catalana

Projecte #TreballemxPalafrugell

Aquest projecte es va iniciar el mes de febrer de 2015, amb la intenció que la feina realitzada des de les diferents àrees de l'Ajuntament de Palafrugell es visualitzés de forma clara i evident, pal·liant així el possible desconeixement que existeixi entre els mateixos treballadors de l'Ajuntament i la ciutadania. Durant un període de dues setmanes, i amb regularitat bimensual, un treballador o treballadora de l'Ajuntament usa les xarxes socials per explicar als palafrugellencs les principals tasques que realitza, amb l'etiqueta #TreballemxPalafrugell.



Els impulsors d' aquest treball són en Narcís Mir i Alex Cebollero (Institut de Comunicació), Gerard Prohies (Cultura), Sílvia Esteva (Organització i RRHH) i Lúdia González (Administració Electrònica i Atenció Ciutadana) i amb la implicació dels treballadors i les treballadores de l'Ajuntament de Palafrugell.

Aplicació quadre de classificació

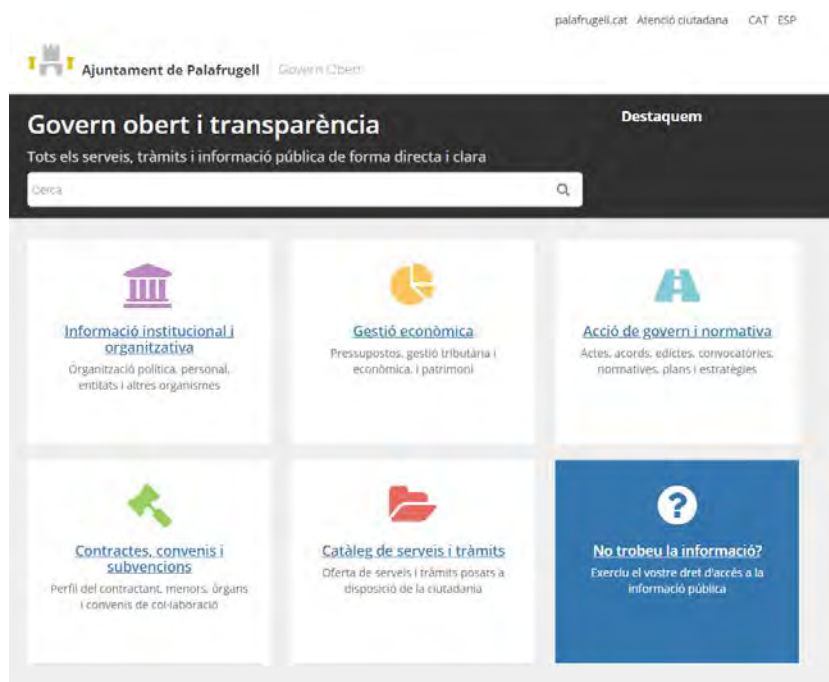
Per gestionar adequadament la documentació i la informació de l'Ajuntament i implementar l'administració electrònica cal identificar i codificar la documentació municipal. Amb aquest objectiu l'Arxiu Municipal, Administració Electrònica, Informàtica i Noves Tecnologies i Secretaria han preparat unes pautes de treball per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics creats i rebuts a la xarxa corporativa municipal. Les pautes inclouen un Quadre de Classificació d'Expedients que permet estructurar de manera lògica les funcions que li són pròpies a l'Ajuntament, i que es pot ampliar amb nous codis a petició de les àrees i organismes autònoms.

2.7 Indicadors

	2017	2016	2015	2014
Accessos web municipal	203.604	190.187	170.468	166.974
Accessos seu electrònica	43.594	41.085	39.459	26.689

3. Transparència

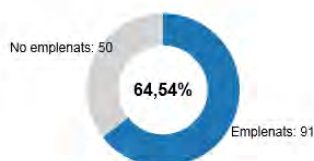
3.1 Portal de transparència



El portal de transparència de l'AOC ens permet comptar amb un portal de transparència propi per tal de donar compliment a la Llei de Transparència. Al llarg de l'any 2017 s'han fet els treballs, dintre d'un pla d'ocupació per a joves titulars, que han tingut com a objectiu establir uns estàndards, a utilitzar per les diferents àrees i departaments de l'Ajuntament, de presentació de les dades objecte de transparència, així com gestionar la posada en marxa del portal de transparència de l'Ajuntament.

3.2 Dades estadístiques

Percentatge d'emplenament



Estat general dels ítems

60	Ítems visibles
42	Ítems no visibles
39	Ítems redireccionats
91	Ítems emplenats
50	Ítems no emplenats