



Ajuntament de Palafrugell

Memòria Govern Obert

Àmbit d'Administració General

2024

Index

1. Qui som

2. Què fem

2.1. Transparència i bon govern

- 2.1.1 Transparència
- 2.1.2 Dades obertes
- 2.1.3 Unitat d'informació
- 2.1.4 Bon Govern

2.2. Participació Ciutadana

- 2.2.1 Processos participatius
- 2.2.2 Participació en ordenances i reglaments
- 3.2.3 Col·laboració amb altres àrees
- 3.2.4 Registre Municipal d'Associacions
- 3.2.5 Subvencions a associacions i entitats

2.3 Atenció Ciutadana

- 2.3.1 Atenció presencial i telemàtica
- 2.3.2 Registre de documents, notificacions i gestió de correu
- 2.3.3 Consulta de documents d'altres administracions
- 2.3.4 Padró d'habitants
- 2.3.5 Serveis i tràmits
- 2.3.6 Incidències de la via pública
- 2.3.7 Web municipal
- 2.3.8 Seu electrònica

2.4 Administració digital

- 2.4.1 Millora de procediments
- 2.4.2 Protecció de dades
- 2.4.3 Auditories
- 2.4.4 Intranet dels treballadors
- 2.4.5 Formació

3. Compromisos

Qui som

L'àrea de Govern Obert és la unitat responsable de fomentar la transparència, la participació ciutadana i la millora de l'atenció ciutadana. Aquesta àrea busca afavorir una relació més oberta, bidireccional i efectiva entre l'administració i la ciutadania, mitjançant l'accés a la informació pública, la implicació de la ciutadania en la presa de decisions i la prestació de serveis eficients i accessibles.

Els objectius generals són:

Fomentar la transparència i l'accés a la informació pública

- Garantir que la ciutadania tingui accés a la informació pública de manera clara, accessible i comprensible.
- Assegurar el compliment de la legislació en matèria de transparència i bon govern.
- Impulsar la publicació proactiva d'informació rellevant sobre la gestió municipal.
- Desenvolupar un portal de transparència efectiu i actualitzat, amb informació estructurada i reutilitzable.
- Millorar els mecanismes de rendició de comptes per tal d'incrementar la confiança de la ciutadania en les institucions públiques.

Impulsar la participació ciutadana en la presa de decisions públiques

- Fomentar espais i mecanismes per a la participació activa de la ciutadania en les polítiques públiques.
- Promoure processos participatius en projectes d'interès públic.
- Establir canals de diàleg permanents entre l'administració i la ciutadania per a la detecció de necessitats i propostes de millora.
- Potenciar els consells ciutadans i altres òrgans de participació per garantir la representativitat i el debat públic.
- Desenvolupar eines digitals per facilitar la participació en línia i la deliberació ciutadana.

Millorar l'atenció ciutadana i l'accessibilitat als serveis públics

- Assegurar una atenció ciutadana eficient, accessible i de qualitat, adaptada a les necessitats de la població.
- Desenvolupar serveis multicanal (presencials, telefònics i digitals) per garantir l'accés equitatiu a la informació i als tràmits administratius.
- Reduir la burocràcia i agilitzar els tràmits administratius mitjançant la digitalització i la simplificació de processos.
- Fomentar una atenció personalitzada que tingui en compte la diversitat de la ciutadania i garanteixi la inclusió dels col·lectius més vulnerables.
- Implementar mecanismes d'avaluació i millora contínua basats en la satisfacció ciutadana i l'anàlisi d'indicadors de qualitat del servei.

Promoure una cultura de bon govern i innovació en la gestió pública

- Sensibilitzar i formar el personal municipal en matèria de govern obert per millorar la qualitat del servei públic.
- Fomentar la col·laboració amb altres institucions, entitats i el sector privat per impulsar bones pràctiques en govern obert.

Responsable polític

Judit Zaragoza Llinós

3a Tinenta d'alcalde, Règim interior, Serveis jurídics, Contractació, Activitats, Seguretat ciutadana

Marta Vim Quintana

Regidora de Nova governança, Participació ciutadana, Comunicació, Transparència, Gestió de Sistemes de la Informació

Responsable tècnic

Cap de l'àrea

Lídia González Ramos

Personal

1 tècnic auxiliar govern obert

2 administratives

6 auxiliars administratius

1 notificadora

Pressupost inicial

113.712,69€

Pressupost executat

113.712,69€

2.Què fem

Reconeixement Administració Oberta 2023

L'Ajuntament ha estat reconegut pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) amb el segell TOP 10. Aquest reconeixement es donen d'acord amb l'Index de maduresa digital realitzat per l'AOC que permet avaluar amb rigor la maduresa de la transformació digital d'un ens públic. L'Ajuntament de Palafrugell està classificat entre els 10 primers ajuntaments de Catalunya de la franja d'entre 20.000 i 50.000 habitants.



2.1. Transparència i bon govern

La transparència és l'acció proactiva de l'Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics.

2.1.1 Transparència

L'Ajuntament utilitza el portal de transparència i de dades obertes que ofereix el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

L'ajuntament, a l'any 2024, compleix amb el 92% de la informació publicada i posada a disposició de la ciutadania. Hi ha 8 ítems que encara no estan publicats:

- Personal adscrit pels concessionaris i retribucions
- Informació proporcionada per entitats privades
- Informació sobre l'execució dels convenis
- Estudis d'impacte ambiental i paisatgístics
- Avaluació de l'aplicació de les normes
- Actes objecte de revisió en via administrativa
- Actes administratius amb incidència al domini públics i als serveis públics
- Relació de contractes temporals i d'interinatge

Durant l'any 2024 aquest portal web va tenir un total de 20.004 pàgines vistes.

Les pàgines més consultades al portal de transparència han estat:

Pàgina consultada	Nombre de visualitzacions
Alts càrrecs i càrrecs eventuais	4.711
Tauler d'edictes i anuncis	2.270
Instància genèrica	833
Càrrecs electes	813
Retribucions, indemnitzacions i dietes dels empleats públics	719
Notificacions electròniques	655
Convocatòries subvencions i ajuts	467
Relació de Llocs de Treball	463
Resultats convocatòries de personal	388
Normativa d'urbanisme	375
Gestió tributària	369
Plantilla d'empleats públics	320

2.1.2 Dades obertes

L'Ajuntament disposa actualment d'un total de 52 conjunts de dades o també anomenats datasets, que es poden consultar des del mateix portal de transparència:

1. Actes del Ple
2. Registre d'eliminació de documentació
3. Convocatòries de subvencions i ajuts (MINHAP)
4. Resum indicadors econòmics agregats per territoris
5. Activitat dels serveis del Consorci AOC (detall)
6. Liquidació del pressupost (econòmic i per programes)
7. Pressupost (econòmic i per programes)
8. Pressupost per principals ingressos tributaris
9. Dades d'emplenament dels portals de transparència
10. Càlcul del resum dels indicadors econòmics per ens
11. Cost efectiu dels serveis
12. Estatuts
13. Ordenances fiscals
14. Convocatòries de personal resultats
15. Plans antifrau i declaracions institucionals de lluita contra el frau
16. Convocatòries de subvencions i ajuts
17. Convenis, acords, pactes de caràcter funcional, laboral o sindical
18. Calendaris i padrons fiscals
19. Tramitació de pressupostos plantilles, i relació de llocs de treball
20. Ordenances reguladores i reglaments
21. Dades d'e-Administració de l'ens
22. Cartipàs: organització política
23. Convocatòries de personal
24. Plecs de clàusules generals
25. Dades generals de l'ens
26. Codis de conducta dels alts càrrecs i de bon govern
27. Catàleg tràmits plataforma ETRAM2
28. Càrrecs electes
29. Registre de funcionaris habilitats de l'ens
30. Dades de contractes de Catalunya informats al Registre públic de contractes
31. Liquidació del pressupost per principals ingressos tributaris
32. Tipus impositius municipals
33. Liquidació del pressupost (execució per capítols)
34. Organismes dependents o vinculats
35. Registre de convenis de col·laboració i cooperació
36. Dades visites ítems portals transparència (històric i per anys)
37. Organismes dels que forma part
38. Organismes que el formen
39. Portals de transparència de Catalunya
40. Contractes publicats en el Perfil de Contractant (servei AOC)
41. Endeutament
42. Padró municipal d'habitants per municipi, any i sexe
43. Mapa Urbanístic de Catalunya (MUC)
44. Dades visites portals transparència (històric i per anys)
45. Concessions de subvencions i ajuts (MINHAP)
46. Compliment dels objectius d'estabilitat pressupostària
47. Període Mitjà de Pagament a proveïdors (PMP)
48. Visites totals de la ciutadania als portals de transparència AOC-XGOC
49. Registre municipal d'associacions
50. Expedients d'accés a la informació pública
51. Convenis de col·laboració

52. Eleccions municipals: resultats històrics en vots 1979-2023

2.1.3 Unitat d'informació

El 2 d'agost de 2021 va entrar en funcionament la Unitat d'Informació depenent de l'àrea de Govern Obert. Aquesta unitat té assignades les tasques de coordinació, comunicació, suport i assessorament a les àrees de l'Ajuntament i a la ciutadania en l'àmbit de la publicitat activa i l'accés a la informació pública.

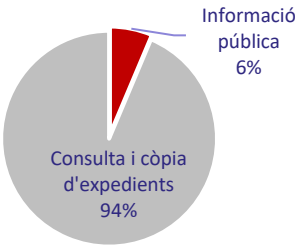
S'han presentat al llarg de 2024 un total de 409 sol·licituds.

La mitjana de temps de resposta durant l'any 2024 ha estat de 33 dies. Una xifra inferior a la de l'any 2023, que va ser de 38,5 dies. El 62% de les sol·licituds presentades (255) s'han resolt dintre del termini de 30 dies.

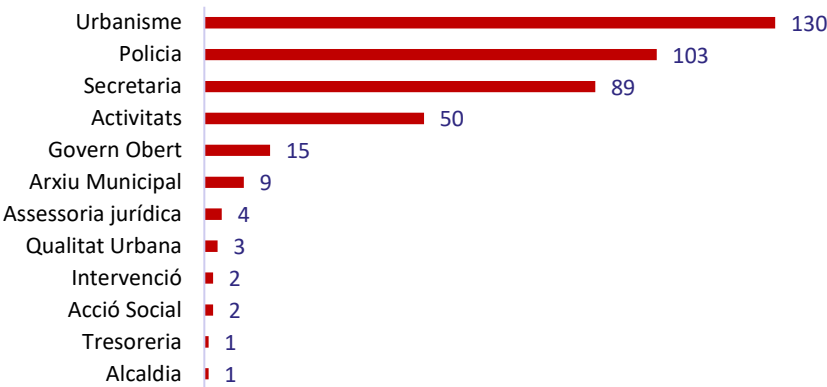
El sentit de la resolució ha estat:

Estimada	378
Estimada parcialment	4
Denegada	2
Desistida	12
En tràmit	13

De les 409 sol·licituds, 383 han tingut com a objecte la consulta i còpies d'expedients i 26 sobre informació pública.



La distribució per àrees ha estat:



2.1.4 Bon govern

El bon govern són els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de retiment de comptes.

Subvenció Plans d'integritat per a ens locals

L'Associació de Municipis de Catalunya (ACM) va convocar l'any 2024 un pla de subvencions amb l'objectiu de donar suport als ens locals en l'elaboració de Plans d'integritat i la implantació efectiva de les mesures i instruments necessaris per configurar un sistema d'integritat institucional.

L'Ajuntament de Palafrugell va ser seleccionat per portar a terme la implantació d'un pla d'integritat juntament amb els ajuntaments de Corbins, Calaf, Salou, Castelldefels i Mataró. Els treballs de diagnosi començaran el 2025.

Participació a la Setmana del Govern Obert 2024

L'ajuntament ha participat com a ponent en la Setmana del Govern Obert que celebra la Generalitat de Catalunya. El dimecres 12 de març, la cap de l'àrea de Govern Obert, va participar en la taula rodona entorn al tema dels sistemes interns d'alertes a les administracions locals, explicant l'experiència de l'ajuntament.

Comissió Antifrau

La Comissió Antifrau de l'Ajuntament de Palafrugell, que té com a objectiu prevenir, detectar i corregir el frau en tots els processos de responsabilitat de l'Ajuntament i proposar l'adopció de les mesures cautelars i correctores que corresponguin. A l'any 2024, s'ha reunit dos vegades per tractar temes relacionats amb la formació del personal, l'adhesió i elaboració de codis ètics i incompatibilitats del personal. La Comissió està composta per membres de les àrees de Govern Obert, Intervenció, Organització i RH, Secretaria, Serveis Jurídics, Contractació i Patrimoni i Tresoreria.

Cartes de serveis

Les cartes de serveis són documents públics mitjançant els quals l'ajuntament comunica a les persones usuàries la informació bàsica sobre la gestió dels serveis públics: descripció, missió i objectius, línies de serveis, els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com els drets, deures i formes de participació que ofereixen en relació amb aquests.

L'any 2024 es van aprovar les següents cartes de serveis:

- Acció social, ciutadania i joventut
- Administració General
- Biblioteca
- Comunicació
- Cultura
- Educació
- Esports
- Gestió tributària i Recaptació
- Habitatge
- Joventut
- Medi Ambient
- Seguretat Ciutadana i mobilitat pública
- Promoció Econòmica
- Qualitat Urbana
- Serveis Municipals
- Urbanisme

Les cartes de serveis de l'Ajuntament es poden consultar a <https://seu-e.cat/ca/web/palafrugell/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis>

2.2. Participació Ciutadana

2.2.1 Processos participatius

Durant l'any 2024 s'han portat a terme 2 processos participatius organitzats per l'àrea de Govern Obert:

A la plataforma Decidim <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/> es pot consultar tota la informació sobre els processos participatius dels Pressupostos Participatius 2025, l'Agenda Estratègica de Palafrugell 2040 i les consultes sobre normativa.

Pressupostos Participatius 2025

L'Ajuntament ha impulsat el procés de Pressupostos Participatius, mitjançant el qual la ciutadania fa propostes i decideix el destí d'una part del pressupost municipal de l'any 2025. L'import destinat a Pressupostos Participatius ha estat de 310.000 euros, a càrrec del pressupost de l'exercici econòmic 2025, distribuït en: 250.000 euros a inversions i 60.000 euros a serveis, programes o activitats.

Els objectius del projecte són:

- Implicar la ciutadania en el procés de presa de decisions i concretament en l'elaboració dels pressupostos públics.
- Afavorir el debat ciutadà, l'intercanvi de visions i la construcció col·lectiva.
- Prendre decisions de manera més eficient, a partir de l'escolta activa i de conèixer les necessitats de la població.
- Cohesionar el municipi i generar cultura participativa i sentiment de pertinença.

Les fases del procés participatiu han estat:

- **Fase 1. Definició del model de Pressupostos participatius:** reunions internes entre càrrecs electes i personal tècnic per decidir el model de pressupostos participatius. Es va decidir destinar 250.000 euros per inversions i 60.000 euros per activitats i serveis.
- **Fase 2. Difusió del procés i presentació de propostes:** de l'1 de febrer al 15 de març es va obrir el període de presentació de propostes que es podien presentar presencialment (dipositant una butlleta a urnes que es va col·locar a diferents equipaments municipals) o de manera telemàtica (plataforma Decidim). Es van fer 15 reunions i trobades amb associacions de veïns, consells sectorials, consells de gestió i participació dels nuclis i entitats.



En total, es van presentar 92 propostes. D'aquestes, 26 es van recollir a les reunions amb el Consell de Gent Gran i amb el Consell de Benestar ampliat a totes les entitats; 20 en paper a les urnes (7 Plaça Nova, 9 Biblioteca, 4 OAC) i 46 a través de la plataforma Decidim. El 50% de les propostes es va presentar de forma telemàtica. Si ens fixem amb qui va presentar proposta, el 28% (26) es va presentar a les reunions amb consells i entitats, el 15% (14) com a entitats i el 56% (52) com a ciutadà a títol individual.

- **Fase 3. Validació tècnica i debat de les propostes:** del 16 de març a finals d'agost es van classificar i analitzar les propostes. Es va convocar una reunió amb personal tècnic de l'Ajuntament per fer un primer filtratge. A continuació, es van classificar les propostes per àmbits i es van traspasar a les àrees vinculades perquè les analitzessin i valoressin la viabilitat o no de les mateixes i en el cas que no fossin viables n'expliquessin els motius. Es van acceptar un total de 26 propostes (el 28% de les 92 presentades), 15 projectes d'inversió i 11 de serveis, programes i activitats.

- Fase 4.Votació: A la votació dels Pressupostos Participatius podien participar les persones empadronades a Palafrugell que tinguessin 16 anys. La votació va ser telemàtica a través del Decidim, amb DNI i data naixement. Tanmateix es van habilitar punts de suport a la votació a l'OAC (en horari habitual de 8.30h a 13h), al mercat setmana (dos diumenges al matí 29/09 i 6/10) i al Consell de la Gent Gran (una tarda 24/09).

Un cop finalitzat el termini de votació, els resultats van ser els següents:

- Nombre total de persones que han votat: 332 (257 persones han votat en ambdues categories i 75 persones han votat en una sola categoria)
- Nombre total de vots als projectes: 1.767 (909 vots per a projectes de la categoria d'Inversions i 858 vots per a projectes de la categoria de Serveis, programes o activitats)

Propostes guanyadores de la categoria d'Inversions:

- Millora dels passos de vianants (132 vots)
- Millora i ampliació dels parcs infantils (111vots)
- Milliores a l'edifici de la Biblioteca Municipal (98 vots)

Propostes guanyadores de la categoria de Serveis, programes o activitats:

- Servei d'acompanyament a les persones grans que pateixen soledat (201 vots)
- Programes de foment de la salut mental d'infants i joves (133 vots)
- Campanya de civisme (126 vots)
- Sensibilització de l'ús dels patinets i les bicicletes al nucli urbà (101 vots)

- Fase 5. Execució de projectes i seguiment: Les propostes guanyadores formaran part del pressupost corporatiu per a l'any 2025 i s'executaran durant el mateix any.

Els Pressupostos Participatius de Palafrugell s'han alienat amb els següents Objectius de Desenvolupament Sostenible:

- ODS 5. Igualtat de gènere. S'ha vetllat per l'ús d'un llenguatge i una imatge inclusives i no sexista i per la participació igualitària en les accions comunicatives i en les dinàmiques de participació.
- ODS 10 Reducció de les desigualtats. S'han combinat diferents eines per arribar a un perfil de població plural i divers. S'han fet accions a tots els nuclis (Calella, Tamariu, Llafranc i Llofriu) i s'han fet sessions amb persones de diferents edats (Consells d'Infants i Adolescents, joves i gent gran).
- ODS 16. Pau, justícia i institucions sòlides. La rendició de comptes és un aspecte que hauria de regir el funcionament de les institucions públiques. En aquest cas, es valora positivament l'informe de viabilitat tècnica de les propostes en el qual s'explica quines propostes s'accepten i quines no i els motius. El procés ha estat transparent, tota la documentació generada ha estat accessible tant a través dels díptics informatiu i la plataforma digital de participació ciutadana.
- ODS 17. Aliances per aconseguir objectius. Des d'alcaldia i la regidoria de participació ciutadana, que han liderat el procés, s'ha volgut implicar les diferents àrees de l'Ajuntament. La col·laboració i implicació del personal tècnic municipal ha estat clau en la fase de propostes i sobretot en la fase de validació tècnica.

Aquest procés participatiu ha estat subvencionat per la Diputació Girona amb 5.000€.

Agenda Estratègica de Palafrugell 2040

Aquest procés de participació ciutadana ha tingut com a objectiu la participació de la ciutadania en la construcció de l'Agenda Estratègica 2040, un document per establir els pilars de transformació urbana i social del municipi en les properes dècades. La ciutadania, a través del procés participatiu, ha fet les seves aportacions sobre temes clau com la mobilitat, l'urbanisme, l'habitatge, la cultura, el turisme i altres aspectes fonamentals del dia a dia de Palafrugell.

Les fases del procés participatiu han estat:

- **Fase 1. Informativa:** s'ha donat a conèixer els objectius de l'Agenda Estratègica de Palafrugell 2040 i els canals de participació.
- **Fase 2. Recollida de propostes:** Les propostes s'han recollit a través d'una enquesta i de reunions participatives. En total, 151 persones, han participat en les sessions participatives, procedents de diversos perfils i col·lectius.
- **Fase 3. Retorn:** Difusió de les propostes recollides, que es poden consultar a la memòria del procés participatiu accessible al web <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat>

2.2.2 Participació en ordenances i reglaments

La Llei 39/2015 de Procediment Administració Comú de les Administracions Públiques, impulsa noves formes de participació de la ciutadania en les fases prèvies a l'aprovació de normes i reglaments municipals.

La llei defineix que amb caràcter previ a l'elaboració d'un projecte o avantprojecte de reglament, s'ha de realitzar una consulta pública a través del portal web de l'ajuntament, en la qual s'ha de demanar l'opinió a la ciutadania sobre la futura norma.

L'any 2024 s'ha demanat l'opinió a la ciutadania, abans d'una nova redacció o modificació, de les següents ordenances i reglaments municipals:

- **Consulta pública sobre l'Ordenança per l'estalvi d'aigua:** l'objectiu és reduir l'ús d'aigua de la xarxa per garantir la disponibilitat del recurs, millorant l'eficiència de l'ús de l'aigua en les instal·lacions de les edificacions i activitats, en especial mitjançant la introducció en les noves construccions de sistemes d'estalvi d'aigua i reaprofitament. La consulta pública va estar activa del 22 de juliol al 19 d'agost de 2024 i es va tancar el procés amb 12 aportacions.
- **Consulta pública sobre el Reglament del Consell Municipal de Promoció Econòmica:** l'objectiu és la creació d'un consell de participació per tal que el sector privat pugui aportar les seves aportacions per a la millora de les polítiques de promoció econòmica municipal. La consulta pública va estar activa del 26 de juliol al 16 d'agost de 2024 i es va tancar el procés sense cap aportació.

2.2.3 Col·laboració amb altres àrees de l'ajuntament i administracions

S'han realitzat col·laboracions amb diferents àrees de l'ajuntament en el disseny dels següents processos i tallers participatius:

- **Acció Social:**
 - **Pla de Convivència i Diversitat,** que té com a objectius recollir les propostes i les opinions dels ciutadans per a potenciar les relacions de respecte, confiança i col·laboració comunitària al conjunt de la ciutat reconeixent i posant en valor les diverses cultures, llengües, orígens, edats i funcionalitats que comparteixen la vida al municipi.
 - **Dia Internacional del Voluntariat:** col·laboració amb l'àrea d'Acció Social en les tasques d'organització de les activitats de reconeixement al voluntariat de Palafrugell que va tenir lloc el dijous 28 de novembre de 2024.

- **Alcaldia:**
 - Creació del Consell Consultiu de l'Alcaldia. La finalitat és com a òrgan de consulta i participació, és assistir i assessorar a l'alcalde o alcaldessa i implicar de la millor manera possible el conjunt d'agents institucionals i individuals de Palafrugell en l'activitat municipal per tal de potenciar la màxima participació en la definició i seguiment del futur de la ciutat. Es pot consultar a <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/assemblies/consell-alcaldia> els documents relacionats amb aquest consell.
- **Medi Ambient:**
 - Pla Estratègic Municipal d'Infraestructura Verda, defineix i avalua la infraestructura verda de l'entorn no urbà del municipi i desenvolupa bones pràctiques per al seu manteniment, la conservació de la biodiversitat i la millora dels serveis ecosistèmics que presta.

L'àrea de Govern Obert ha participat en les següents enquestes anuals:

- Panel de Polítiques Públiques Locals de Participació Ciutadana: participació a la novena edició del Panel de Polítiques Locals de Participació Ciutadana, destinada als ajuntaments de Catalunya de més de 10.000 habitants. Aquest estudi està organitzat per la Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals i la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals, Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència de la Generalitat de Catalunya.
- Síndic de Greuges. Participació en el projecte pilot d'anàlisi dels webs per avaluar l'aplicació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Segons els resultats de l'informe, l'Ajuntament assoleix el 89,6% de l'índex de desenvolupament de publicitat activa català.

2.2.4 Registre Municipal d'Associacions

Al llarg de l'any 2024 s'han donat d'alta en el Registre Municipal d'Associacions un total de 9 associacions. I no es va donar de baixa cap associació.

Altes al registre

Núm. inscripció	Nom Associació
221	Associació Be-Merciful Se Misericordioso
222	Associació Catnova
223	Associació Amics de Boulembou
224	Associació Mercat Diari de Palafrugell
225	Associació de Propietaris Protectora del Paratge Rural d'Ermedàs
226	Associació Colla Tot al 17
227	Associació Club de Boxeo Palafrugell
228	Associació Colla Gegantera de Palafrugell
229	Associació Centre Fraternal Societat Cultural i Recreativa

El nombre total d'associacions inscrites al Registre Municipal d'Associacions, en data 31 de desembre de 2024, era de 182.

2.2.5 Subvencions a associacions i entitats

La convocatòria de subvencions per a la promoció de les festes de barris té com a finalitat estructurar i fixar els criteris i el procediment per a la concessió de subvencions per a finançar la promoció de les festes dels barris de Palafrugell amb els objectius de fomentar i promocionar les festes populars dels barris del municipi per tal d'afavorir la cohesió social.

La dotació econòmica per a l'any 2024 va ser de 40.000 euros, i estava oberta a les associacions veïnals dels nuclis de Calella de Palafrugell, Llafranc, Tamariu i Llofriu, i els barris de La Punxa, Pi Verd, Camp d'en Prats, Vilaseca-Bruguero, Mas Mascort i carrer Ample.

Els imports concedits per cadascuna de les associacions que es van presentar a la convocatòria van ser els següents:

Nom de associació	Import (euros)
Associació Recreativa Festes de Calella	1.485,00
Associació de Veïns i Amics de Llofriu	6.576,23
Associació Cypsele de Veïns de Llafranc	2.250,00
Grup Cultural Camp d'en Prats	1.350,00
Associació d'Amics del Sant Roc de Calella	6.300,00
Associació de Veïns del Mas Mascort	4.090,50
Associació de Veïns i Amics de Tamariu	6.023,85
Associació de Veïns Pi Verd	3.261,92
Associació de Veïns i Amics de Calella	5.467,50
Associació d'Amics i Veïns de Llafranc	3.195,00
Total	40.000,00

D'altra banda, 4 associacions i entitats veïnals dels nuclis i barris del municipi han rebut subvencions directes per a la celebració de festes i esdeveniments:

- Associació Veïns i Amics de Calella, per un valor de 9.553,00 euros
- Associació d'Amics i Veïns de Llafranc, per un valor de 3.000,00 euros
- Associació de Veïns i Amics de Llofriu, per un valor de 1.611,00 euros
- Associació Cypsele de Veïns de Llafranc, per un valor de 3.000,00 euros
- Associació de Veïns i Amics de Tamariu, per un valor de 3.000,00 euros

2.3 Atenció Ciutadana

2.3.1 Atenció presencial i telemàtica

El 2024 s'han atès presencialment un total de 18.154 persones, amb una mitjana de 79 persones per dia i 29 minuts d'espera, de mitjana, per ser atès.

Al llarg del 2024 es van presentar per part de la ciutadania un total de 12.559 sol·licituds per via telemàtica, una xifra molt semblant a la de l'any 2023 (12.654 sol·licituds).

Tipus d'entrada	2024	2023
Sol·licituds ciutadania via telemàtica	12.559	12.654
Factures per via telemàtica	6.757	6.391
Administracions estatals (SIR)	739	759
Administracions catalanes	4.819	3.629
Sol·licituds via presencial	5.683	7.887
Total	30.557	31.320

Via utilitzada (30.557 entrades)	
Telemàtica	24.874 (81,4%)
Presencial	5.683 (18,6%)

Tipus de persona (30.557 entrades)	
Jurídica	13.472 (44,1%)
Física	17.085 (55,9%)

2.3.2 Registre de documents, notificacions i gestió de correu

Registre presencial

Pel que fa al Registre d'entrada, durant l'any 2024 es van rebre un total de 30.557 registres d'entrada, dels quals 24.874 van ser telemàtics i 5.683 van ser presencials. Pel que fa al Registre de sortida, es van registrar un total de 15.951 registres de sortida.

Registre telemàtic

En el registre telemàtic, a través de la plataforma EACAT, durant l'any 2024 es van rebre 24.874 entrades i es van realitzar 3.107 sortides.

Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 45 notificacions personals durant l'any 2024, atès que només es van fer les que es van considerar molt urgents, la resta de notificacions es van enviar a través del servei de notificacions de Correos.

Tipus de tramesa	2024	2023
Acusament rebuda Palafrugell i fora	1809	3.702
Notificacions personals	45	512
Notificacions electròniques	10.914	10.026

2.3.3 Consulta de documents d'altres administracions

L'Ajuntament té habilitat a través de Via Oberta la consulta, de forma telemàtica, de les dades i documents electrònics d'altres administracions i institucions, substituint així l'aportació de certificats i documentació en paper per part de les persones interessades.

Al llarg de l'any 2024 es van realitzar un total de 5.378 consultes, una xifra lleugerament inferior a la de l'any 2023 (5.629 consultes).

Tràmit	Núm. consultes 2024	Núm. consultes 2023
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	571	529
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	605	517
Renda (AEAT)	941	728
Registre de Vehicles i Conductors (DGT)	1.066	837
Prestacions per desocupació (SEPE)	38	51
Prestacions socials públiques (INSS)	165	120
Títol de família nombrosa	117	108
Discapacitats (ICASS)	386	502
Registre de la Propietat	70	146
Identitat (sense dades de residència)	78	36
Títol de família monoparental	31	102
Històric del padró (IDESCAT)	113	36
Registre Mercantil	12	130
Serveis d'Identitat Digital de Catalunya	0	1.687
Antecedents penals	10	9
Deute amb l'Agència Tributària de Catalunya	32	43
Cadastre	1	8
Registres Civils	7	14
Demandants d'ocupació (SOC)	0	11

Dependència (IMERSO)	87	15
Titulacions (Ministeri Educació)	2	0
Vida Laboral	60	0
Impost d'Activitats Econòmiques (AEAT)	11	0
Padró Municipal d'Habitants	975	0
Total	5.378	5.629

2.3.4 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2024 era de 24.543 habitants, el que representa un augment de l'1% respecte a l'any 2023 (24.300 habitants).

Existeixen un total de 78 nacionalitats.

	2024	2023
Naixements	182	195
Defuncions	232	213
Població resident a l'estranger	1.421	1.315

S'han tramitat 209 baixes d'ofici al padró d'habitants, el que representa un descens del 26% respecte el 2023 (285).

Al 2024 s'han gestionat un total de 1.085 canvis de domicilis al padró d'habitants, el que representa **un augment del 24% respecte el 2022 (863)**.

2.3.5 Serveis i tràmits

Identitat digital

Durant l'any 2024, l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) va lliurar un total de 2.872 certificats digitals idCAT a la ciutadania, fet que representa una xifra superior a la de l'any 2023 (2.652 certificats).

L'idCAT és un certificat digital que garanteix la identitat de les persones a Internet. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) és una entitat de registre col·laboradora i, per tant, pot emetre el certificat digital idCAT. A l'OAC hi ha personal format i habilitat per poder emetre aquest certificat. L'Ajuntament va ser el primer consistori del Baix Empordà, el mes d'octubre de 2006, que va començar a oferir a la ciutadania la possibilitat d'obtenir aquesta identitat digital.

Reagrupaments familiars

Els estrangers tenen reconegut el dret, recollit a l'article 16 de la Llei d'estrangeria, on s'estableix que els estrangers residents tenen dret a la vida en família i a la intimitat familiar. És en exercici d'aquest dret que els estrangers residents podem reagrupar determinats familiars.

A l'Ajuntament al llarg de l'any 2024 s'han tramitat un total de 58 informes sobre les condicions de l'habitatge per reagrupament familiar.

Exposició pública

Durant l'any 2024, han estat exposats un total de 169 anuncis al tauler electrònic de l'Ajuntament, accessibles des de la seu electrònica.

Cens municipal d'animals de companyia

Els ajuntaments tenen l'obligació de portar un cens municipal d'animals de companyia (gossos, gats i fures) i de la mateixa manera la persona propietària d'un animal de companyia l'ha de censar a l'ajuntament on resideix habitualment l'animal. L'any 2024 s'han registrat 61 animals de companyia, dels quals 53 són gossos i 8 són gats.

Alta al padró d'habitants telemàtica

Des del mes de novembre de 2020 es va posar en marxa a la seu electrònica la possibilitat de fer l'alta al padró d'habitants per mitjans electrònics. Els ciutadans que opten per aquesta via han de presentar a través de la seu els documents acreditatius que justifiquin l'empadronament i una vegada revisats pel personal de l'OAC es realitza l'alta. En total, durant l'any 2024, s'han tramitat 51 sol·licituds d'alta al padró telemàtiques.

Cita prèvia

Durant l'any 2024 es van demanar un total de 3.338 cites prèvies. Una xifra molt inferior a les 6.324 cites prèvies demanades durant l'any 2023. En aquest sentit, cal tenir present que des de l'any 2024 tan sols és obligatori demanar cita prèvia per poder ser atès/a els dimarts a la tarda a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

L'OAC va gestionar un total de 2.280 cites prèvies. La resta de cites prèvies, van ser per a l'Oficina Municipal d'Habitatge (1.025) i per a l'Àrea de Tresoreria (33).

Xat en línia

La funció principal és la de resoldre els dubtes en temps real (de dilluns a divendres, de 9 a 13.30h), relatius als tràmits de l'Ajuntament: demanar cita prèvia, documentació que cal portar per a un tràmit, fer un tràmit en línia, etc. A més, aquesta eina de xat permet compartir enllaços a pàgines web, facilitant així l'accés dels ciutadans a la informació que cerquen.

Aquesta eina de xat en línia té una persona física al darrere, és a dir, no es tracta de cap eina d'intel·ligència artificial que dona respostes automatitzades. D'aquesta manera, es poden donar respostes més personalitzades i de major qualitat a aquelles persones usuàries de l'eina.

Durant l'any 2024 s'han atès 318 consultes a través d'aquest canal.

Registre electrònic d'Apoderaments

Aquest servei permet que persones particulars o representants només inscrivin un cop una representació per tal que de compartir-les amb altres ens. Aquest servei està gestionat per l'OAC i durant l'any 2024 es van donar d'alta un total de 24 representacions.

Participació Jornades Acollida

Dins el programa d'Acollida, dirigit a persones novingudes al municipi, es varen realitzar dues jornades informatives durant l'any 2024. La primera va tenir lloc el 5 de març i la segona el 9 d'octubre, en les quals es varen explicar quins són els drets i deures de la ciutadania, com s'organitza l'Ajuntament, quins són els principals ingressos i les principals despeses municipals, i el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

Aquestes sessions, organitzades pel Consell Comarcal del Baix Empordà, han estat conduïdes per la cap de servei de l'OAC i el tècnic auxiliar de Govern Obert.

2.3.6 Incidències de la via pública

L'agost de 2023 es va posar en marxa el nou telèfon d'incidències. L'objectiu és el d'agilitzar la comunicació d'incidències a la via pública a través d'un telèfon operatiu en horari de matins, de dilluns a divendres, de 9 a 13h.

Les incidències que es volen comunicar, han de fer referència als àmbits següents:

- Recollida de residus
- Neteja viària
- Manteniment de carrers
- Enllumenat
- Jardineria de la via pública

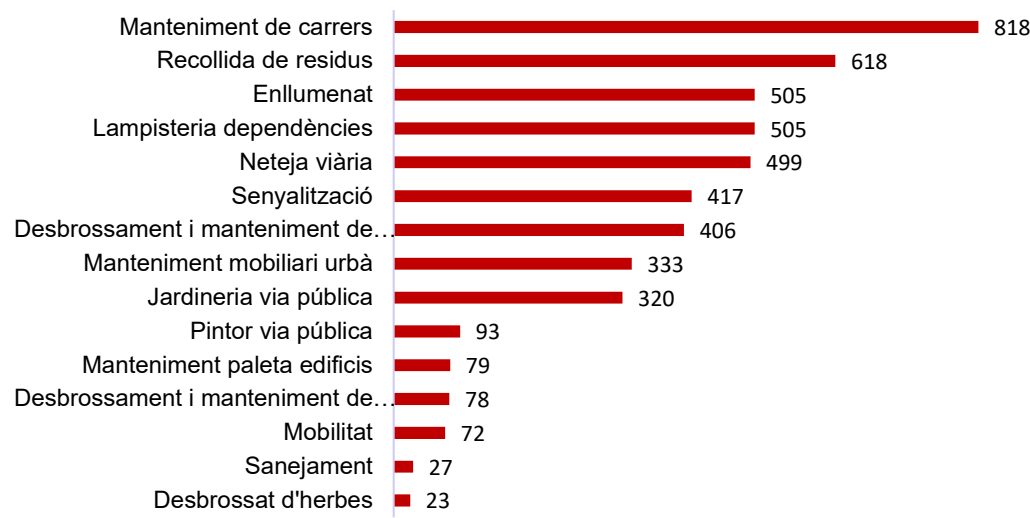


- Manteniment del mobiliari urbà
- Colònies de gats
- Control de plagues

Un cop rebuda la incidència per part de l'Ajuntament, la persona que l'hagi comunicat rebrà un retorn de l'estat de la mateixa per tal de poder-ne fer un seguiment.

Durant l'any 2024 es van gestionar un total de 6.694 incidències. Han estat tramitades en un 77% a través del telèfon d'incidències i en un 23% per l'app disponible a Palafrugell al mòbil.

Per tipus d'incidències, les més utilitzades han estat:



La distribució territorial de les incidències ha estat:

Palafrugell	4.532
Calella de Palafrugell	973
Llafranc	546
Tamariu	505
Llofriu	118
Sense zona assignada	20

2.3.7 Web municipal

El web municipal (palafrugell.cat) és el principal canal de comunicació i informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant l'any 2024 va tenir un total de 470.529 pàgines vistes. El nombre de visites fetes des de dispositius mòbils (telèfons i tauletes), seguint la tendència dels darrers anys, va superar amb escreix el nombre de visites fetes des d'ordinadors.

Dades generals	2024	2023	Variació
Usuaris	118.393	126.718	-8.325 (-6,57%)
Pàgines vistes	470.529	448.923	21.606 (4,81%)
Mitjana pàgines vistes/usuari	3,97	3,54	0,43 (12,14%)
Temps en el lloc	1m 10s	1m 20s	-10s (-12,5%)

Pàgines més vistes 2024	
Inici	114.839
Cercador	14.797
Festa Major de Palafrugell	9.549
Festes de Primavera	7.073
Serveis	5.919
Urbanisme	4.745
L'Ajuntament	4.094

Dispositius utilitzats pels usuaris 2024	
Mòbils	68.712 (58%)
Ordinadors	49.025 (41%)
Tauletes	1.430 (1%)
Smart TV	6 (0%)

2.3.8 Seu electrònica

La Seu electrònica de l'Ajuntament (seu.palafrugell.cat) permet l'accés de la ciutadania i de les empreses a la informació i als serveis i tràmits electrònics. Actualment, la Seu electrònica ofereix un total de 130 tràmits específics, a més del tràmit de la instància genèrica.

Cal tenir present que, d'acord amb al normativa actual, les persones jurídiques i també les persones que exerceixen una activitat professional que requereix 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.

Dades generals	2024	2023	Variació
Usuaris	66.958	66.780	178 (0,26%)
Pàgines vistes	555.163	499.580	55.583 (11,13%)
Mitjana pàgines vistes/usuari	8,29	7,48	0,81 (10,82%)
Temps en el lloc	2m 37s	2m 57s	-20s (-11,37%)

Pàgines més vistes 2024	
Models de proves	77.425
Ofertes de treball	44.912
Pàgina inicial	37.004
Tràmits	29.069
Instància genèrica	14.479
Carpeta ciutadana	13.671
Auxiliar administratiu/va (OPO 2023)	10.355

Dispositius utilitzats pels usuaris 2024	
Ordinadors	39.329 (58%)
Mòbils	27.527 (41%)
Tauletes	632 (1%)
Smart TV	4 (0%)

Durant el 2024 es van afegir a la Seu electrònica cinc tràmits, tots ells relacionats amb temes d'habitatge. Van ser els tràmits següents:

- Subvencions per a la rehabilitació d'habitatges per a la Borsa de Mediació per al Lloguer Social i per a la rehabilitació del parc residencial de Palafrugell
- Posar un habitatge en lloguer a través de la Borsa de Mediació per al Lloguer Social
- Ajuts per a la rehabilitació d'habitatges
- Cèdula d'habitabilitat
- Registre de sol·licitants d'habitatges de protecció oficial (HPO)
- Subvencions per al pagament del lloguer

Carpeta ciutadana

La Carpeta ciutadana és un espai personal que es troba a la Seu electrònica, amb accés mitjançant un certificat digital o bé un identificador digital (com per exemple, l'idCAT Mòbil), i que permet consultar a la ciutadania informació com ara els rebuts pagats i els pendents de pagament, els documents presentats a l'Ajuntament, els expedients, les dades del Padró d'habitants o les unitats fiscals (habitatges, vehicles...).

Durant l'any 2024, s'ha consolidat el seu ús i consulta per part de la ciutadana.

Accessos als apartats de la Carpeta ciutadana	
Les meves dades	8.918
Rebut	5.952
Expedients	5.083
Registre d'entrada	4.997
Padró d'habitants	1.705
Unitats fiscals	1.574

2.4 Administració digital

2.4.1 Millora de procediments

S'ha treballat en la millora de procediments de les àrees d'Acció Social, Arxiu Municipal i Cultura.

2.4.2 Auditories

L'any 2024 s'han realitzat, per part de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC), dues auditories en referència al servei de certificació digital que utilitza l'ajuntament. En les dues auditories no s'han trobat incompliments, el que significa que els serveis es presten amb la qualitat fixada per l'AOC.

2.4.3 Intranet dels treballadors

El 10 de gener de 2024, es va posar en marxa la nova Intranet dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Palafrugell. Aquesta eina, d'ús exclusiu per al personal de l'ens, permet consultar informació sobre els principals procediments, gestions, circulars internes, prevenció de riscos laborals, representació sindical i negociació col·lectiva, integritat i ètica en el treball, etc.

2.4.5 Formació

Els dies 11 d'abril i 8 de maig de 2024, es va fer una jornada de formació sobre el Microsoft OneDrive a diferents treballadors i treballadores de les àrees municipals que poden utilitzar aquest recurs. La formació es va fer a la sala d'actes del Centre Municipal d'Educació.

3.Compromisos

Els compromisos establerts en les cartes de serveis són essencials perquè concreten els estàndards de qualitat que l'ajuntament es compromet a oferir en la prestació dels serveis públics. Aquests compromisos no només permeten garantir una gestió eficient, sinó que també serveixen com a eina de transparència i responsabilitat davant la ciutadania.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament es poden consultar a <https://seu-e.cat/ca/web/palafrugell/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis>

Compromís	Avaluació
Fer el retorn a la ciutadania dels resultats de tots els processos participatius que es duguin a terme	L'any 2024 s'han fet 4 processos participatius. Es pot veure el retorn a https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/
Donar curs a la sol·licitud d'accés a la informació pública el dia següent de la seva presentació i resoldre-la en el termini màxim de 30 dies	El termini màxim de resolució ha estat de 33 dies.
Elaborar una proposta tècnica per cada demanda de disseny i facilitació de procés participatiu que rebem, així com a fer un treball conjunt amb l'àrea propietària	S'ha treballat amb les àrees de Medi Ambient i Acció Social en la definició dels processos participatius.

Altres indicadors

Indicadors Transparència	2024	2023	2022	2021
Total visites web Transparència	20.004	25.823	6.164	16.285
Ítems transparència emplenats	139 (92,6)	121 (84,03%)	100 (70,42%)	93 (66,91%)

Indicadors Accés Informació Pública	2024	2023	2022	2021
Sol·licituds	409	434	214	173
Mitjana resposta dies	33	38,5	37	83
Estimades	378	406	186	
Desistides	12	5	4	
Denegades	2	5	2	
Estimades parcialment	4	6	1	

Indicadors Processos Participatius	2024	2023	2022	2021
Participatius	5	3	0	2
Formatius	0	0	0	0
Col·laboracions altres àrees	3	5	3	2
Consultes públiques ordenances i reglaments	2	2	5	6

Indicadors Associacions	2024	2023	2022	2021
Número total associacions	182	173		
Alta registre associacions	9	7		
Baixa registre associacions	0	23		

Indicadors Atenció Ciutadana	2024	2023	2022	2021
Número total persones ateses	18.154	15.628	20.574	--
Mitjana de persones ateses per dia	79	68	85	--
Mitjana de temps d'espera	0:29	--	--	--

Indicadors Padró habitants	2024	2023	2022	2021
Número total habitants	24.543	24.300	23.396	--
Naixements	182	163	213	192
Defuncions	232	206	213	240