



Ajuntament de Palafrugell

# Memòria Govern Obert

Àmbit d'Administració General

## 2025

# Índex

## 1. Qui som

## 2. Què fem

### 2.1 Transparència, dades obertes i dret d'accés a la informació pública

2.1.1 Transparència

2.1.2 Dades obertes

2.1.3 Dret d'accés a la informació pública

### 2.2 Bon Govern i integritat pública

2.2.1 Sistema integritat

2.2.2 Cartes de serveis

### 2.3 Participació Ciutadana

2.3.1 Processos participatius

2.3.2 Participació en ordenances i reglaments

2.3.3 Col·laboració amb altres àrees

### 2.4 Associacions

2.4.1 Registre Municipal d'Associacions

2.4.2 Subvencions a associacions i entitats

### 2.5 Atenció Ciutadana

2.5.1 Atenció presencial

2.5.2 Atenció telemàtica

2.5.3 Registre de documents, notificacions i gestió de correu

2.5.4 Consulta de documents d'altres administracions

2.5.5 Padró d'habitants

2.5.6 Serveis i tràmits

2.5.7 Incidències de la via pública

2.5.8 Web municipal

2.5.9 Seu electrònica

### 2.6 Altres projectes

2.6.1 Participació en la Setmana de Govern Obert 2025

2.6.2. Formació

## 3. Compromisos

## 1. 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 Lirinós

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

4 administratius/administratives

4 auxiliars administratius

**Pressupost inicial**

119.175,00€

**Pressupost executat**

119.175,00€

## 2. Què fem

### Reconeixement Administració Oberta 2024

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'Índex 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, dades obertes i dret accés informació pública

#### 2.1.1 Transparència

La transparència és el compromís de l'Administració d'informar de manera clara i accessible sobre què fa, com ho fa i quines són les seves obligacions. Aquesta informació s'ha de publicar de forma contínua, actualitzada i entenedora, utilitzant canals que permetin a tothom accedir-hi fàcilment i participar en els assumptes públics.

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

L'any 2025, es compleix amb el 95,3% de la informació publicada i posada a disposició de la ciutadania i el portal web va tenir un total de 27.813 pàgines vistes.

Els apartats més consultats del portal de transparència han estat:

Apartat	Nombre de visualitzacions
Informació institucional i organitzativa	8.567
Serveis i tràmits	4.909
Acció de govern i normativa	2.467
Contractes, convenis i subvencions	1.414
Gestió econòmica	1.098
Dades obertes	973
Tràmits i gestions	595
Participació	222

#### 2.1.2 Dades obertes

Les dades obertes són, en essència, informació digital que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania i estan publicades de manera que qualsevol persona les pot descarregar, redistribuir i reutilitzar.

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 Dret d'accés a la informació pública**

L'àrea de Govern Obert té assignades les tasques de coordinació, comunicació, suport i assessorament a les àrees de l'Ajuntament sobre l'accés a la informació pública.

S'han presentat al llarg de 2025 un total de 284 sol·licituds.

### Mitjana de temps de resposta

2025	59 dies
2024	33 dies
2023	39 dies

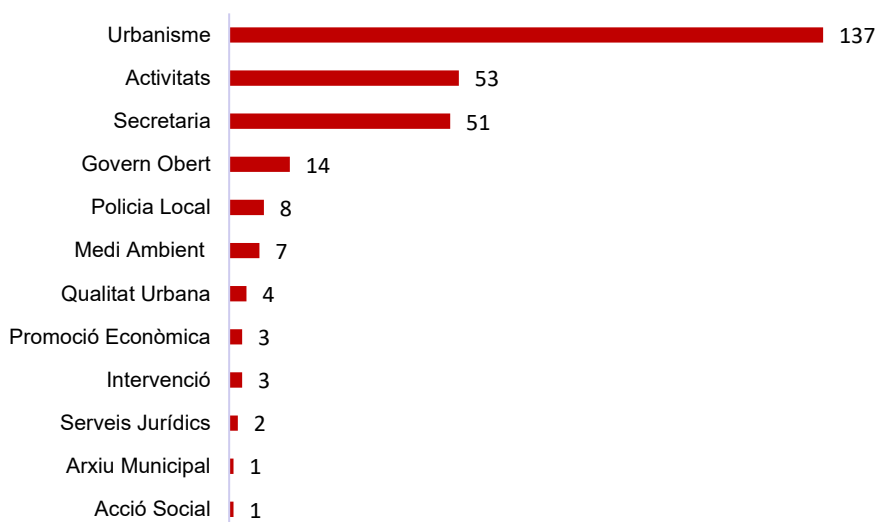
El 29% (82 sol·licituds) s'han respost en el termini de 30 dies.

### El sentit de la resolució ha estat:

Estimada	176
Estimada parcialment	0
Denegada	3
Desistida	12
En tràmit	93

De les 93 sol·licituds en tràmit correspon en la seva totalitat a peticions de consulta i còpies sobre temes urbanístics i llicències d'activitats econòmiques.

### La distribució per àrees ha estat:



### Les temàtiques majoritàries han estat :

- Obres particulars (48%)
- Regulació d'activitats (19%)
- Accés a proves selectives (18%)

## 2.2 Bon govern

El bon govern és el conjunt de principis, normes i obligacions que orienten com ha de funcionar l'Administració i com s'han de prestar els serveis públics amb qualitat. També inclou els principis ètics i les bones pràctiques que han de seguir els càrrecs electes i els treballadors i treballadores públics. L'objectiu és garantir una actuació transparent, eficient i equitativa, amb responsabilitat i retiment de comptes davant la ciutadania.

## 2.2.1 Sistema d'integritat

### Diagnosi del Pla d'Integritat

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. Al llarg del 2025 s'ha treballat en la diagnosi i en la redacció del pla d'actuacions.

La diagnosi ha analitzat els riscos en els següents àmbits:

- Contractació
- Subvencions
- Urbanisme
- Gestió econòmica i patrimonial
- Gestió de recursos humans

### Comissió Antifrau

La Comissió Antifrau de l'Ajuntament de Palafrugell té com a objectiu prevenir, detectar i corregir el frau en tots els processos de responsabilitat de l'Ajuntament. A l'any 2025, s'ha reunit set 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.

### Codi ètic i de conducta en la contractació pública

El Ple municipal, en sessió de 23 de desembre de 2024, va aprovar l'adhesió al *Codi ètic i de conducta en la contractació pública*, promogut per la Generalitat de Catalunya. L'objectiu d'aquesta adhesió és comptar amb un sistema d'integritat institucional que estableixi pautes de conducta ètica per a tots els comandaments i servidors i servidores públics que intervenen en les diferents fases del procediment contractual, així com per als operadors econòmics i d'altres agents que participen en aquests procediments o que són adjudicatariis de contractes públics.

### Codi ètic i de conducta dels treballadors i treballadores

En data 8 de maig de 2025 s'aprova definitivament el *Codi ètic i de conducta dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament de Palafrugell*.

Aquest codi recull el conjunt de principis, valors i normes que orienten l'activitat de les persones treballadores de l'Ajuntament de Palafrugell en el desenvolupament de la seva pràctica professional i estableix les pautes de comportament esperat per les persones treballadores de l'ajuntament.

## 2.2.2 Cartes de serveis

Les cartes de serveis són documents públics que informen sobre els serveis oferts, els estàndards de qualitat garantits i els drets dels usuaris. Actuen com un compromís de millora contínua, incloent mecanismes de participació i seguiment per assegurar la satisfacció ciutadana i la qualitat en la prestació

L'ajuntament té aprovades les següents cartes de serveis:

- Acció Social
- Administració General (externa)
- Administració General (interna)
- 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/catalog-i-cartes-de-serveis> i la seva avaluació es pot consultar a les respectives memòries municipals.

## 2.3. Participació Ciutadana

### 2.3.1 Processos participatius

Durant l'any 2025 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 va impulsar 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.

Les propostes guanyadores de la categoria d'Inversions va ser:

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

Les 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)

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 informatius 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€ a través de la línia de subvencions per a polítiques de foment de la participació ciutadana.

### 2.3.2 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 2025 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 el Reglament del Consell de Salut: l'objectiu és promoure, estimular i canalitzar la participació dels agents socials i les seves associacions en la gestió estratègica de les qüestions relatives a l'àmbit de la salut, ampliant els espais d'influència, interlocució i corresponsabilitat que impliquin una millora de l'acció de govern en l'àmbit de la salut i el benestar de les persones. La consulta pública va estar activa del 20 de gener al 14 de febrer de 2025 i es va tancar el procés amb 14 aportacions.

Consulta pública sobre el Reglament de les Escoles Bressols: l'objectiu és proporcionar un conjunt de normes i pautes actuals que regulin el funcionament de l'escola, tant per al personal com per a les famílies, promoure un ambient que afavoreixi el desenvolupament emocional, social, cognitiu i físic dels infants i establir les funcions i responsabilitats del personal, així com els procediments d'admissió i de gestió de l'escola. La consulta pública va estar activa del 20 de gener al 14 de febrer de 2025 i es va tancar el procés amb 9 aportacions.

Consulta pública sobre el Reglament del taxi: l'objectiu és la revisió del reglament i té com a objectius fonamentals el bon funcionament del servei, la protecció dels drets dels usuaris i professionals i l'ordenació del sector en l'àmbit local. La consulta pública va estar activa del 27 de gener al 21 de febrer de 2025 i es va tancar el procés amb 9 aportacions.

Consulta pública sobre el Reglament del servei municipal d'estacionament regulat a la via pública: l'objectiu és la millora de la prestació del servei. La consulta pública va estar activa del 15 d'abril al 5 de maig de 2025 i es va tancar el procés amb 28 aportacions.

Consulta pública sobre el Reglament del servei municipal d'estacionament regulat de vehicles en pàrquings municipals amb control d'accés: l'objectiu és la millora de la prestació del servei. La consulta pública va estar activa del 15 d'abril al 5 de maig de 2025 i es va tancar el procés amb 43 aportacions.

Consulta pública sobre el Reglament de les instal·lacions esportives municipals: amb l'objectiu d'actualitzar la normativa, l'aforament i el règim disciplinari de les instal·lacions esportives municipals. La consulta pública va estar activa del 15 de setembre al 10 d'octubre de 2025 i es va tancar el procés participatiu amb 36 aportacions.

Consulta pública sobre la modificació de l'Ordenança del civisme i la convivència: amb l'objectiu de regular un calendari general i un horari per a l'execució de les obres privades al llarg de tot l'any, sense perjudici de mantenir un règim específic per al període estival, i poder programar adequadament els treballs de les obres i reduir les molèsties que puguin ocasionar. La consulta pública va estar activa del 3 de desembre de 2025 al 5 de gener de 2026 i es va tancar el procés amb 1 aportació.

### **2.3.3 Col·laboració amb altres àrees de l'ajuntament i administracions**

S'han realitzat col·laboracions amb diferents àrees de l'ajuntament en el disseny de processos i tallers participatius, recolzament en la gestió de les trobades participatives i en la publicació del procés participatiu a la plataforma Decidim.

- **Alcaldia**
  - Palafrugell Agenda Estratègica 2040, col·laboració en la difusió del procés a través de la plataforma Decidim
  - Pla de Barris - Mas Mascort, col·laboració en la difusió del procés a través de la plataforma Decidim.
- **Acció Social:**
  - 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 4 de desembre de 2025.
  - Portes Obertes Locals Socials: procés de participació que té com a finalitat recollir les propostes dels veïns i veïnes per promoure l'ús dels locals socials com a espais de convivència i activitats comunitàries amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida als barris de La Sauleda, carrer Ample, La Punxa i Mas Mascort. Les jornades participatives es van realitzar durant els dissabtes del mes de març i va consistir en el recull de les propostes dels veïns i veïnes entorn a les activitats que es podien portar a terme als locals socials.
  - Pla d'oportunitats entre dones i homes: l'Espai Dona de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania ha iniciat el procés de d'elaboració del 4rt Pla d'oportunitats entre dones i homes municipal. S'ha col·laborat en la difusió del procés a través de la plataforma Decidim.

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 Autònoms 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.

## 2.4 Associacions

### 2.4.1 Registre Municipal d'Associacions

Al llarg de l'any 2025 es van donar d'alta en el Registre Municipal d'Associacions un total de 4 associacions. I no es va donar de baixa cap associació.

Altes al registre

Núm. inscripció	Nom Associació
230	Associació Colla EKS!!!
231	Associació Gironina de Parkinson
232	Associació Dret a morir dignament
233	Associació Escola de ràdio i periodisme digital de l'Empordà

El nombre total d'associacions inscrites al Registre Municipal d'Associacions, en data 31 de desembre de 2025, era de 186. Tot seguit es pot veure el nombre total d'associacions per tipologia.

Tipologia	Nombre d'associacions
Acció social	22
Associacions de Famílies d'Alumnes	12
Benestar animal	2
Comerç i sectors professionals	7
Cooperació internacional	10
Cultura	53
Esport	41
Gent gran	3
Joventut	5
Medi ambient	6
Oci i lleure	1
Religió	6
Salut	3
Veïns i veïnes	17

### 2.4.2 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 2025 va ser de 40.000 euros, i estava oberta a les associacions veïnals dels nuclis de Calella de Palafrugell, Llafranc, Tamariu i Llofriu, i dels 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	6.733,36
Associació Cypsele de Veïns de Llafranc	2.970,00
Grup Cultural Camp d'en Prats	1.620,00
Associació d'Amics del Sant Roc de Calella	6.191,34

Associació de Veïns del Mas Mascort	3.481,18
Associació de Veïns i Amics de Tamariu	4.836,25
Associació de Veïns del Carrer Ample	4.565,24
Associació de Veïns i Amics de Calella	5.449,50
Associació d'Amics i Veïns de Llafranc	2.668,13
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:

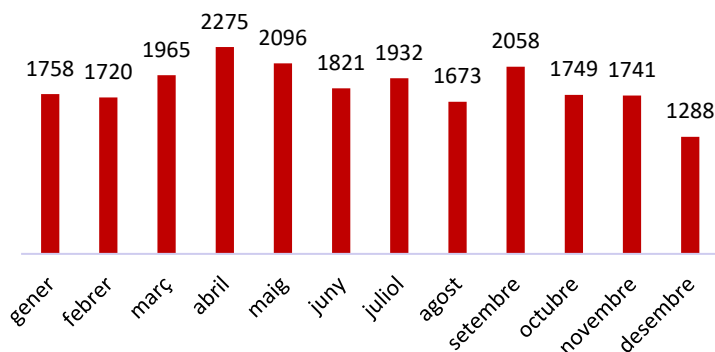
- Associació Veïns i Amics de Calella, per un valor de 9.318,00 euros
- Associació d'Amics i Veïns de Llafranc, per un valor de 3.000,00 euros
- Associació de Veïns i Amics de Llofriu, per un valor de 1.935,55 euros
- Associació Cypsele de Veïns de Llafranc, per un valor de 3.000,00 euros
- Associació de Veïns i Amics de Tamariu, per un valor de 3.000,00 euros

## 2.5 Atenció Ciutadana

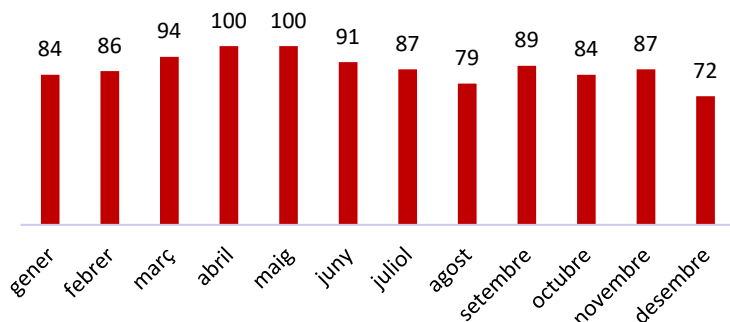
### 2.5.1 Atenció presencial

El 2025 s'han atès presencialment, a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, un total de 22.076 persones, amb una mitjana de 89 persones per dia i 27 minuts d'espera, de mitjana, per ser atès. L'atenció presencial ha augmentat un 21,6 respecte a l'any 2024.

**Número total atencions per mesos**



**Mitjana persones ateses per dia**



## 2.5.2 Atenció telemàtica

Al llarg del 2025 es van presentar per part de la ciutadania un total de 12.751 sol·licituds, el que representa un augment de l'1,5% respecte a l'any 2024.

Tipus d'entrada	2025	2024
Sol·licituds ciutadania via telemàtica	12.751	12.559
Factures per via telemàtica	7.652	6.757
Administracions estatals (SIR)	793	739
Administracions catalanes	7.329	4.819
Sol·licituds via presencial	4.636	5.683
Total	33.161	30.557

Via utilitzada	
Telemàtica	28.525
Presencial	4.636

Tipus de persona	
Jurídica	14.625
Física	18.294

## 2.5.3 Registre de documents i notificacions

### Registre entrada

Pel que fa al Registre d'entrada, durant l'any 2025 es van rebre un total de 33.161 registres d'entrada, dels quals 28.525 van ser telemàtics i 4.636 van ser presencials.

### Registre de sortida

Es van registrar un total de 16.887 registres de sortida.

### Notificacions

S'han realitzat un total d' 11.082 notificacions electròniques

## 2.5.4 Consulta de documents d'altres administracions

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

Al llarg de l'any 2025 es van realitzar un total de 5.892 consultes, una xifra lleugerament superior a la de l'any 2024 (5.378 consultes).

Tràmit	Núm. consultes 2025	Núm. consultes 2024
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	861	571
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	849	605
Renda (AEAT)	1.228	941
Registre de Vehicles i Conductors (DGT)	764	1.066
Prestacions per desocupació (SEPE)	38	38
Prestacions socials públiques (INSS)	168	165
Títol de família nombrosa	131	117
Discapacitats (ICASS)	357	386
Registre de la Propietat	12	70

Identitat (sense dades de residència)	134	78
Títol de família monoparental	34	31
Històric del padró (IDESCAT)	54	113
Registre Mercantil	8	12
Serveis d'Identitat Digital de Catalunya	0	0
Antecedents penals	6	10
Deute amb l'Agència Tributària de Catalunya	170	32
Cadastre	9	1
Registres Civils	6	7
Demandants d'ocupació (SOC)	3	0
Dependència (IMSERSO)	181	87
Titulacions (Ministeri Educació)	0	2
Vida Laboral	108	60
Impost d'Activitats Econòmiques (AEAT)	18	11
Padró Municipal d'Habitants	753	975
<b>Total</b>	<b>5.892</b>	<b>5.378</b>

### 2.5.5 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2025 era de 24.800 habitants, el que representa un augment de l'1,05% respecte a l'any 2024 (24.543 habitants).

Existeixen un total de 81 nacionalitats.

	2025	2024
Naixements	178	182
Defuncions	192	232
Població resident a l'estranger	1.583	1.421

Al 2025 s'han tramitat 93 baixes d'ofici al padró d'habitants, el que representa un descens del 26% respecte el 2023 (285).

Al 2025 s'han gestionat un total de 971 canvis de domicilis al padró d'habitants.

### 2.5.6 Serveis i tràmits

#### OAC als barris

Aquest servei es va posar en marxa el maig de 2025 amb l'objectiu d'apropar l'OAC als barris del Mas Mascort, La Punxa, Carrer Ample i La Sauleda. En aquestes visites, amb una periodicitat, d'un cop al mes en horari de matí, entre les 11 i la 1 del migdia, s'ha pogut presentar sol·licituds, fer noves altes i demanar certificats del Padró d'habitants, fer el pagament de tributs municipals, o obtenir la identificació digital (idCAT Certificat o idCAT Mòbil), acostant i facilitant la realització de tràmits des del propi barri i reduint els desplaçaments.

#### Identitat digital

Durant l'any 2025, l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) va lliurar un total de 3.489 certificats digitals idCAT a la ciutadania, fet que representa un augment del 21,4%, respecte a la de l'any 2024 (2.872 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 poden reagrupar determinats familiars.

L'OAC al llarg de l'any 2025 s'ha tramitat un total de 46 informes sobre les condicions de l'habitatge per reagrupament familiar.

### Exposició d'anuncis

Durant l'any 2025, han estat exposats un total de 137 anuncis al tauler electrònic de l'Ajuntament, accessibles des de la seu electrònica.

### Cens municipal d'animals de companyia

L'any 2025 s'han registrat 50 animals de companyia.

### 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 2025, s'han tramitat 65 sol·licituds d'alta al padró telemàtiques.

### Cita prèvia

Durant l'any 2025 es van demanar un total de 3.655 cites prèvies. És una xifra que supera les 3.338 cites de l'any 2024, i que s'explica per la posada en marxa del servei d'emissió o renovació del DNI o del Passaport, un cop al mes, al municipi. Durant el 2025 tan sols era obligatori demanar cita prèvia per poder ser atès els dimarts a la tarda a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i per a l'emissió o renovació del DNI o del Passaport.

L'OAC va gestionar un total de 2.112 cites prèvies. La resta de cites prèvies, van ser per a l'Oficina Municipal d'Habitatge (1.214), per a l'emissió o renovació del DNI o del Passaport (306) i per a l'Àrea de Tresoreria (23).

### 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 darrera, 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 2025 s'han atès 318 consultes a través d'aquest canal.

### Registre electrònic d'Apoderaments

Aquest servei permet que persones particulars o representants només inscriguin un cop una representació per tal de compartir-les amb altres ens. Aquest servei està gestionat per l'OAC i durant l'any 2025 es van donar d'alta un total de 25 representacions.

### Participació Jornades Acollida

Dins el programa d'Acollida, dirigit a persones nouvingudes al municipi, es varen realitzar dues jornades informatives durant l'any 2025. La primera va tenir lloc el 6 de març i la segona el 8 d'octubre, en les quals es varen explicar quins són els drets i deures de la ciutadania, com s'organitza l'Ajuntament, quins

son 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.

### Emissió o renovació del DNI o del Passaport a Palafrugell

Gràcies a la signatura d'un conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Palafrugell i la Direcció General de la Policia Nacional, des del mes de juny de 2025 s'ofereix el servei d'emissió o renovació del DNI o del Passaport mitjançant la visita mensual d'una furgoneta anomenada VIDOC.

Aquesta furgoneta està equipada amb un maquinari que permet fer l'emissió o renovació dels documents allà mateix, evitant que les persones interessades s'hagin de desplaçar a les dependències de la Policia Nacional per fer aquest tràmit.



El dilluns 16 de juny de 2025 va venir per primer cop al municipi la furgoneta VIDOC de la Policia Nacional per tal de donar aquest servei. I a partir d'aquí, ve a Palafrugell un cop al mes, que sol ser el tercer dilluns de cada mes.

Des del juny fins al desembre de 2025, s'han atès un total de 306 persones que han pogut emetre o renovar el seu DNI o Passaport a Palafrugell.

### Punt d'Actualització de les dades electròniques del DNI (PAD) a Palafrugell

El mateix conveni signat amb la Policia Nacional per al servei de la furgoneta VIDOC, va servir per a instal·lar un Punt d'Actualització de les dades electròniques del DNI (PAD) a les dependències de la Policia Local, ubicades a l'avinguda de Garcia Lorca número 31.

El PAD és un terminal, molt semblant a un caixer automàtic, on es poden consultar les dades emmagatzemades al xip del DNI electrònic i fer gestions d'activació del certificat digital incorporat en el DNI i també del seu número PIN.



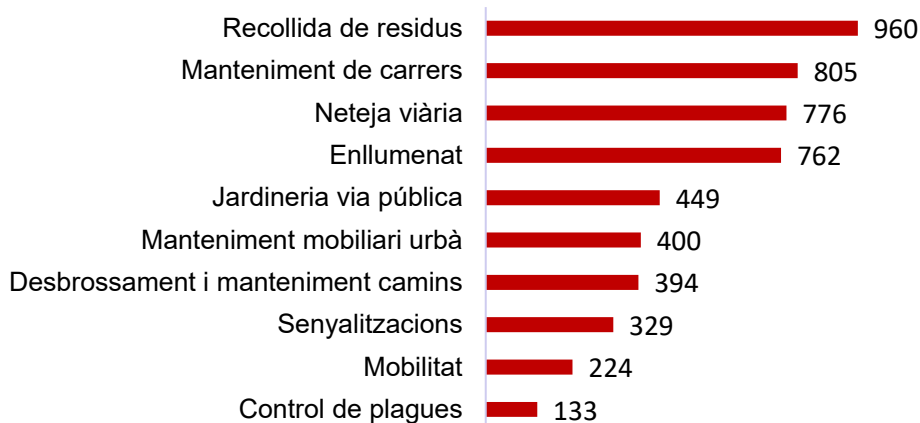
## 2.5.7 Incidències de la via pública

Durant l'any 2025 es van gestionar un total de 7.455 incidències. Han estat ateses en un 68,1% a través del telèfon d'incidències i en un 31,9% s'han registrat a través de l'app disponible a Palafrugell al mòbil.

El 91,7% han estat resoltes.



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



La distribució territorial de les incidències ha estat:

Palafrugell	5.276
Calella de Palafrugell	1.005
Llafranc	530
Tamariu	500
Llofriu	127
Sense zona assignada	17

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.

### 2.5.8 Web municipal

El web municipal (palafrugell.cat) és el principal canal de comunicació i informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant l'any 2025 va tenir un total de 443.102 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	2025	2024	Variació
Usuaris	116.052	118.393	-2.341 (-1,97%)
Pàgines vistes	443.102	470.529	-27.427 (-5,83%)
Mitjana pàgines vistes/usuari	3,82	3,97	-0,15 (-3,78%)
Temps en el lloc	1m 9s	1m 10s	-1s (-1,43%)

Pàgines més vistes 2025	
Inici	104.124
Cercador	13.789
Festa Major de Palafrugell	11.917
Alcaldessa	9.480
Equip de govern	6.461
Serveis	6.131
Festes de Primavera	5.408

Dispositius utilitzats pels usuaris 2025	
Mòbils	67.760 (59%)

Ordinadors	46.785 (40%)
Tauletes	1.307 (1%)
Smart TV	11 (0%)

### 2.5.9 Seu electrònica

La Seu electrònica de l'Ajuntament ([seu.palafrugell.cat](http://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 141 tràmits específics, a més del tràmit de la instància genèrica.

Cal tenir present que, d'acord amb la 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	2025	2024	Variació
Usuaris	63.844	66.958	-3.114 (-4,65%)
Pàgines vistes	489.507	555.163	-65.656 (-11,83%)
Mitjana pàgines vistes/usuari	7,67	8,29	-0,62 (-7,48%)
Temps en el lloc	2m 37s	2m 37s	0s (0%)

Pàgines més vistes 2025	
Models de proves	49.760
Ofertes de treball	32.620
Pàgina inicial	32.054
Tràmits	28.552
Cita prèvia	17.472
Instància genèrica	14.263
Carpeta ciutadana	13.880

Dispositius utilitzats pels usuaris 2025	
Ordinadors	38.752 (60%)
Mòbils	25.163 (39%)
Tauletes	492 (1%)
Smart TV	1 (0%)

### Nous tràmits

Durant el 2025 es van afegir a la Seu electrònica dotze tràmits, relacionats amb la realització d'activitats (en espais tancats o a la via pública), el Mercat municipal, la Policia Local, el Padró d'habitants i el Registre de Participació Ciutadana. Van ser els tràmits següents:

- Sol·licitud d'informe preceptiu necessari per a la comunicació prèvia de centre denominat ludoteca
- Alta, modificació o baixa al Registre de Participació Ciutadana
- Baixa al Padró d'habitants per defunció
- Sol·licitud d'informe d'actuació de la Policia Local en accidents de trànsit
- Autorització per realitzar actuacions musicals o artístiques en establiments de restauració a la via pública
- Llicència per a la celebració d'activitats extraordinàries en espais municipals tancats
- Llicència per a la celebració d'activitats extraordinàries en la via pública
- Llicència per a la celebració de festes de barri, festes majors de nucli i revetlles populars en espais públics
- Llicència per a activitats extraordinàries en establiments o espais privats
- Ocupació temporal de la via pública per a la instal·lació de casetes de venda de pirotècnia

- Sol·licitud de pròrroga de concessió de parada del mercat setmanal
- Sol·licitud de pròrroga de concessió de parada del mercat diari

### 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, nínxols...).

Durant l'any 2025, ha continuat creixent el seu ús per part de la ciutadania.

<b>Accessos als apartats de la Carpeta ciutadana</b>	
Les meves dades	9.440
Rebut	5.856
Registre d'entrada	5.473
Expedients	5.283
Padró d'habitants	2.292
Unitats fiscals	1.656

## 2.6 Altres projectes

### 2.6.1 Participació en la Setmana del Govern Obert 2025

La Llei de la Transparència, que al 2025 compleix 10 anys, va ser la principal protagonista de la Setmana del Govern Obert, que la Generalitat va celebrar amb actes descentralitzats per tot el país. A les comarques gironines es va celebrar a Figueres, on es va exposar les experiències municipals en matèria de transparència de Palafrugell, juntament amb Susqueda i Portbou.

### 2.6.2 Formació

Dintre del Programa de Plans d'Ocupació s'ha impartit formació als nous treballadors sobre temes relacionats amb l'organització i funcionament de l'ajuntament.

### 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/catalog-i-cartes-de-serveis>

Compromís	Avaluació
Fer el retorn a la ciutadania dels resultats de tots els processos participatius que es duguin a terme	Es pot consultar el retorn de tots els processos participatius a <a href="https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/">https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/</a>
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 59 dies.  Objectiu no assolit
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 d'Acció Social i amb el servei de l'Alcaldia en la definició dels processos participatius.

#### Altres indicadors

Transparència	2025	2024	2023	2022
Total visites web Transparència	27.813	20.004	25.823	6.164
Ítems transparència emprats	143 (95,3%)	139 (92,6%)	121 (84%)	100 (70,4%)

Accés Informació Pública	2025	2024	2023	2022
Sol·licituds	284	409	434	214
Mitjana resposta dies	59	33	38,5	37
Estimades	176	378	406	186
Desistides	12	12	5	4
Denegades	3	2	5	2
Estimades parcialment	0	4	6	1

Processos Participatius	2025	2024	2023	2022
Participatius	2	5	3	0
Col·laboracions altres àrees	2	3	5	3
Consultes públiques ordenances i reglaments	7	2	2	5

Associacions	2025	2024	2023	2022
Nombre total associacions	186	182	173	-
Alta registre associacions	4	9	7	-

Administració digital	2025	2024	2023	2022
Nombre total usuaris web	116.052	118.393	126.718	126.176
Nombre total usuaris seu electrònica	63.844	66.958	66.780	58.376

<b>Indicadors Atenció Ciutadana</b>	<b>2025</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Número de persones ateses	22.076	18.154	15.628	20.574
Mitjana de persones ateses per dia	89	79	68	85
Mitjana de temps d'espera	0:27:00	0:29:00	-	-
Número incidències via pública	7.455	6.694		
Nombre incidències via pública ateses per telèfon	5.076	5.147		
Número incidències via pública ateses per APP	2.379	1.547		

<b>Indicadors Padró habitants</b>	<b>2025</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Nombre total habitants	24.800	24.543	24.300	23.396
Naixements	178	182	163	213
Defuncions	192	232	206	213