

memòria 2011

Administració Electrònica Atenció Ciutadana

Presentació regidora



Aquest any 2011 ha suposat la consolidació d'una manera diferent d'atendre i rebre a la ciutadania. El 25 de juliol de 2011 obria les seves portes l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), un espai amb 5 punts d'atenció personalitzada, on es pot obtenir informació general i serveis relacionats amb el registre d'entrada i el padró municipal d'habitants entre d'altres. Altres novetats d'aquest servei són la possibilitat de realitzar tràmits per telèfon, el servei de cita prèvia per a l'obertura d'establiments o la instal·lació d'un punt d'accés electrònic públic, que permet als ciutadans la seva comunicació amb l'administració electrònica.

D'altra banda, aquest any, ha estat excel·lent en quan a les visites del web municipal, gairebé 200.000, fet que reafirma aquest mitjà de comunicació com a referent de la ciutadania en l'activitat i vida municipal. Seguint la mateixa línia d'apropar l'administració electrònica a la ciutadania s'han instal·lat en diferents equipaments municipals punts d'accés electrònic públic. Una altra novetat de comunicació amb la ciutadania ha estat l'obertura del compte de Twitter @ajpalafrugell com a servei d'informació i promoció de la ciutat.

Finalment, cal destacar l'assoliment de la ISO 9001:2008, de gestió de la qualitat en l'àrea de Secretaria, integrada pels serveis d'Alcaldia, Secretaria General, Activitats, Administració Electrònica i Atenció Ciutadana. Amb la implantació d'aquest sistema de treball, l'Ajuntament, aposta per augmentar el seu compromís amb els ciutadans, marca un punt de partida cap a un model d'excel·lència en la gestió, i avança en l'exercici de la seva responsabilitat com a organització pública al servei de la ciutadania.

Només em queda dir que totes aquestes iniciatives i d'altres que trobareu en aquesta memòria tenen com a objectiu comú millorar l'administració municipal amb l'aplicació dels criteris d'eficàcia, eficiència i transparència i amb una marcada vocació envers la ciutadania.

01. Ubicació i horaris

El Departament d' Administració Electrònica i Atenció Ciutadana es troba situat a la primera planta de l'edifici de Can Bech, seu de l'Ajuntament de Palafrugell, al carrer Cervantes 16.

Els horaris d'atenció al públic d'Administració Oberta són de dilluns a divendres de 9 a 13.30h.

Els horaris d'atenció al públic de l'Oficina d'Atenció Ciutadana són de dilluns a divendres de 8.30 a 13.30h, els dimarts i dijous de 8.30 a 18h i els dissabtes de 9 a 13h.

02. Funcions

- Adaptació de la gestió administrativa a les millores tecnològiques que hi incideixen com és el cas de la signatura electrònica, e-TRAM (plataforma per realitzar tràmits en línia) o la plataforma eacat.net (extranet de les administracions públiques)
- Assessorament de webs municipals
- Col·laboració amb el departament d'Informàtica en la implantació de wifi i telecomunicacions.
- Coordinació amb l'Arxiu Municipal en la codificació i en la descripció de la documentació administrativa
- Coordinació de l'atenció ciutadana
- Elaboració i revisió de calendaris de conservació i accés de la documentació administrativa
- Entitat de registre de la identitat digital per al ciutadà
- Gestió de la intranet municipal
- Gestió de signatures digitals per al personal de l'administració
- Gestió del web de participació ciutadana Consensus
- Gestió del web municipal
- Implantació d'un sistema de seguiment d'expedients: estudi del tràmit, propostes de millora de circuits administratius i formularis, diagramació de l'expedient, realització de proves tècniques sobre el sistema i formació del personal
- Tramitació i seguiment de subvencions relacionades amb projectes d'adaptació de l'administració local a les noves tecnologies
- Coordinació i gestió de la ISO de Secretaria.

03. Infraestructura i organigrama

Personal Administració Electrònica

- 1 responsable
- 1 gestor de continguts
- 1 informàtic

Personal OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana)

- 1 responsable
- 1 coordinadora
- 5 tramitadors/es
- 1 notificador
- 1 agent d'acollida (personal adscrit a Serveis Socials)

05. Descripció de les activitats

05.01 Administració Electrònica

www.palafrugell.cat



L'any 2011 ha estat un any excel·lent en quan a la xifra de visites, gairebé 200.000. La majoria provinents d'Espanya (93,39%), i una bona part a través del cercador de Google (44,67%). Tot i que la gran majoria dels usuaris es connecta a través d'un PC (98,72%), cada vegada n'hi ha més que ho fan a través d'un dispositiu mòbil, ja sigui una tauleta o bé un telèfon.

Una altra dada a destacar han estat les 1.245 visites el diumenge 22 de maig de 2011, dia de les eleccions municipals i les 1.574 visites el dilluns 23 de maig, el dia després de les eleccions.

	2011	2010	2009	2008
Total visites	199.531	173.778	163.320	161.852

Dades generals	2011
Total visites	199.531
Visites per dia	546
Usuaris únics	106.598
Pàgines vistes	598.068
Promig pàgines vistes	3
Temps en el lloc	0:02:47
Percentatge de rebot	47,71%
Percentatge noves visites	51,15%
Percentatge retorn visites	48,85%

Font d'accés al web	
Google (cercador)	89.127
Accés directe	79.066
Palafrugell.cat (enllaços)	7.913
Bing (cercador)	3.572
Correu corporatiu	1.886
Facebook.com	1.492
Altres cercadors	1.474
lpep.cat	1.204
Yahoo(cercador)	1.150
Google.es (serveis: maps...)	1.099

Ubicació de les visites	
Espanya	186.339
França	4.070
Regne Unit	1.904
Alemanya	1.150
Països Baixos	1.109
Bègica	838
EE.UU	502
Itàlia	373
Argentina	337
Suïssa	334

Sistemes operatius

Windows (pc)	184.436
Macintosh (pc)	10.751
Linux (pc)	1.597
iPhone	1.244
Android	585
iPad	478
BlackBerry	115

Àrees més vistes

Urbanisme	21.901
Arxiu Municipal	10.117
Teatre Municipal	6.511
Atenció Ciutadana	5.906
Cultura	4.467
Polícia Local	3.401
Medi Ambient	2.877
Patrimoni	2.327
Via pública i serveis	2.288
Habitatge	2.248
Benestar Social	1.639
Espai Dona	1.190

Pàgines més vistes

Inici	184.622
Ofertes treball ajuntament	15.140
Ofertes treball	11.690
Urbanisme	6.918
Servei municipal ocupació	6.731
Intranet (inici)	6.550
Tràmits	6.028
Actes Junta de Govern	4.971
Arxiu Municipal	4.897
Agenda d'actes	4.622
L'Ajuntament	4.583
Plànols	4.263
Actes JGL 2011	3.946
POUM	3.741
Festa Major 2011	3.729
Cultura	3.627
Actes del Ple	3.325
Horaris i telèfons	3.264
El govern	3.064

Paraules clau (Google)

ajuntament de palafrugell	13.794
palafrugell	11.970
ajuntament palafrugell	6.354
calella de palafrugell	2.197
palafrugell.cat	2.097
palafrugell ajuntament	1.440
ayuntamiento de palafrugell	647
ayuntamiento palafrugell	482
ajuntament de palafrugell.cat	475
barraques palafrugell 2011	427

Tràmits en línia

L'Ajuntament de Palafrugell des de l'any 2006 té activada la plataforma e-TRAM, aquest mòdul de gestió municipal de sol·licituds i tràmits per Internet permet al ciutadà presentar telemàticament un total de 8 tràmits:

- Certificat de convivència
- Certificat de pagament de tributs municipals
- Certificat de residència
- Comunicació d'incidències

- Devolució bancària de tributs municipals
- Domiciliació bancària d'impostos i taxes
- Recollida de contenidors de recollida selectiva
- Retirada de mobles i trastos al carrer

A l'any 2011 el més utilitzat va ser el de la sol·licitud de domiciliació bancària de tributs, taxes i preus públics.

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Tràmits en línea	38	49	34	4	17	4

L'any 2011 els tràmits presentats per mesos i tipus han estat:

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Casament civil										1			1
Certificat d'antiguitat i legalitat						1					1		2
Certificat de pagament d'un tribut municipal	1	1			1	1			1				5
Domiciliació de tributs, taxes i preus públics	6			2	1		3						12
Instància genèrica		1				1	1						3
Queixes i suggeriments							1	2					3
Ús d'equipaments municipals per a activitats culturals, esportives o de lleure				1		1		1			1		4
Volant de convivència actual				1	2								3
Volant d'empadronament actual		1	3	1									5
Total	7	3	3	5	4	4	5	3	1	1	2		38

Twitter de l'Ajuntament de Palafrugell <http://twitter.com/ajpalafrugell>

L'Ajuntament de Palafrugell va crear, el mes de desembre de 2010, un perfil a Twitter per tal de mantenir informada a la població en temps real. Actualment disposa de 323 seguidors i s'han realitzat 179 tweets (o piulades).

Canal YouTube de l'Ajuntament de Palafrugell

Durant l'any 2011, els vídeos del canal de You Tube de l'Ajuntament han tingut un total de 15.660 visualitzacions. Els més vistos durant l'any 2011 han estat:

Cantada d'Havaneres de Calella de Palafrugell 2010 (Primera Part)	2.626
Cantada d'Havaneres de Calella de Palafrugell 2010 (Segona part)	2.623
44 Cantada d'Havaneres de Calella de Palafrugell	891
45 Cantada d'Havaneres de Calella de Palafrugell	648
La ruta dels Americanos de Palafrugell	447
Arxiu Municipal de Palafrugell 25è aniversari	424
Sortida per La Garoinada - Llafranc 2011	364
Cavalcada de reis a Palafrugell 2011	298
Festa Policia Local Palafrugell	269
Presentació "Flors i Violes" Palafrugell	261

Actualment hi ha un total de 142 vídeos i el nombre total de visualitzacions ha estat de 30.001.

L'Ajuntament a Google Places



Google Places és l'eina que ofereix informació sobre les empreses i les entitats en els mapes de Google Maps. L'Ajuntament de Palafrugell hi és present des de l'any 2010.

Des d'aleshores, i fins al 22 de febrer de 2012, les dades de l'Ajuntament han aparegut un total 5.856 vegades, com a resultat d'una recerca local a Google Maps. El nombre total de clics a la fitxa de l'Ajuntament ha estat de 170 (129

per veure més dades a Google Maps i 41 per accedir al portal web municipal).

L'Ajuntament a Panoramio

A finals de 2010, l'Ajuntament de Palafrugell va afegir 210 fotografies del patrimoni històric a Panoramio, per tal que es poguessin visualitzar a Google Earth, a Google Maps i també al mateix Panoramio. El nombre total de visites a les fotografies ha estat de 43.914. La majoria d'aquestes visites provenien de Google Earth.

Signatura digital del personal

Durant l'any 2011 s'han lliurat 20 certificats digitals al personal de l'ajuntament.

Identitat digital per al ciutadà

L'idCAT és un identificador digital que garanteix la identitat de les persones a Internet. L'Ajuntament de Palafrugell 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. Amb aquesta identitat es poden realitzar actualment 8 tràmits municipals a través del web municipal. Al llarg de l'any 2011, l'Ajuntament ha lliurat un total de 85 certificats digitals idCAT a la ciutadania de diferents poblacions.

Punts TIC

Amb la intenció d'apropar l'administració electrònica a la ciutadania s'han instal·lat al llarg del 2011 en diferents equipaments municipals punts d'accés electrònic públic, que permet als ciutadans la seva comunicació amb l'administració electrònica. Aquest servei consta d'un ordinador amb accés a Internet, des del qual les persones interessades poden consultar els llocs webs de les diferents administracions, ja sigui per obtenir-ne informació o bé per realitzar-hi tràmits en línia.

Així mateix, la Junta de Govern Local del 6 d'octubre de 2011, va aprovar un seguit de normes que tenen com a finalitat regular el funcionament i l'ús dels punts d'accés ubicats en aquests espais municipals.



Calendari desplegament administració electrònica

L'Ajuntament de Palafrugell va aprovar pel ple del 25 d'agost del 2011 un calendari d'implantació i amb els terminis en els quals els diferents drets reconeguts en la llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, seran exercibles per part dels ciutadans davant l'Ajuntament.

Accedir als documents dels procediments en els que es té la condició d'interessat i conèixer l'estat de la tramitació	2013
Presentar sol·licituds d'al·legacions i oposar-se a les resolucions i actes administratius	2013
Fer pagaments	2012
Iniciar el procediment i aportar documents per aquest mitjà	2012
Ser notificat	2012
Altres drets de l'article 6 de la Llei 11/2007	2013

05.02 Atenció ciutadana

Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)



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 5 punts d'atenció personalitzada. 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

Entre les novetats més destacades d'aquest nou servei destaca la possibilitat de realitzar tràmits per telèfon, el servei de cita prèvia per l'obertura d'establiments o la instal·lació d'un punt d'accés electrònic públic, que permet als ciutadans la seva comunicació amb l'administració electrònica.

D'altra banda, l'OAC va ampliar el seu horari d'atenció al públic en mitja hora i obre a les 8.30h. Els dilluns, dimecres i divendres de 8.30 a 13.30h i els dimarts i els dijous en horari ininterromput des de les 8.30 a 18.00h.

Els tràmits que ofereix l'OAC són:

Ajuts i subvencions

- Certificats per ajuts individuals de menjador
- Certificats per ajuts individuals de desplaçament
- Subvenció de la taxa d'escombraries

Associacions i entitats

- Autorització espais municipals
- Registre d'associacions
- Registre de fundacions

Cementiri

- Canvi titularitat o cessió de nínxol

Empreses · Obrir un negoci

- Baixa d'activitats

- Canvi de titular per activitat amb projecte
- Canvi de titular per llicència activitat ambiental
- Canvi de titular per llicència activitat innòcua

Canvi de titular per llicència de taxi

- Certificat de llicència de taxi
- Certificats d'activitats
- Transmissió de llicència de taxi

Medi Ambient

- Autorització per fer foc
- Comunicació per fer foc
- Quota reduïda taxa d'escombraries i ús de la deixalleria

- Sol·licitud d'inscripció campanya compostatge casolà
- Sol·licitud de contenidors
- Sol·licitud de devolució fiança del compostador
- Sol·licitud de neteja de boscos, arbres
- Utilització de la deixalleria per part d'empreses

Mercats

- Ampliació de parada mercat
- Canvi de titular de parada del mercat
- Llicència de parada del mercat municipal
- Renovació de llicència de parada del mercat

Padró d'habitants - Cens - Matrimonis

- Alta al padró
- Baixa d'ofici
- Baixa per anar a l'estranger
- Baixa per defunció
- Baixa per expulsió
- Canvi de domicili
- Casament civil
- Certificat de convivència
- Certificat de convivència o residència prèvia defunció
- Certificat de residència
- Certificat històric
- Certificat temps residit
- Confirmació estrangers comunitaris
- Invitació estrangers no comunitaris
- Modificacions de dades

- Reagrupament familiar
- Registre de parelles de fet
- Renovacions
- Revisió del cens electoral

Tributs - Pagaments

- Canvi de domicili fiscal
- Certificat de béns
- Domiciliació bancària de tributs
- Duplicats de rebuts de pagament d'impostos
- Fraccionament de tributs
- Presentació de factures
- Sol·licitud de devolució de cobraments indeguts
- Subvenció taxa d'escombraries i de la deixalleria

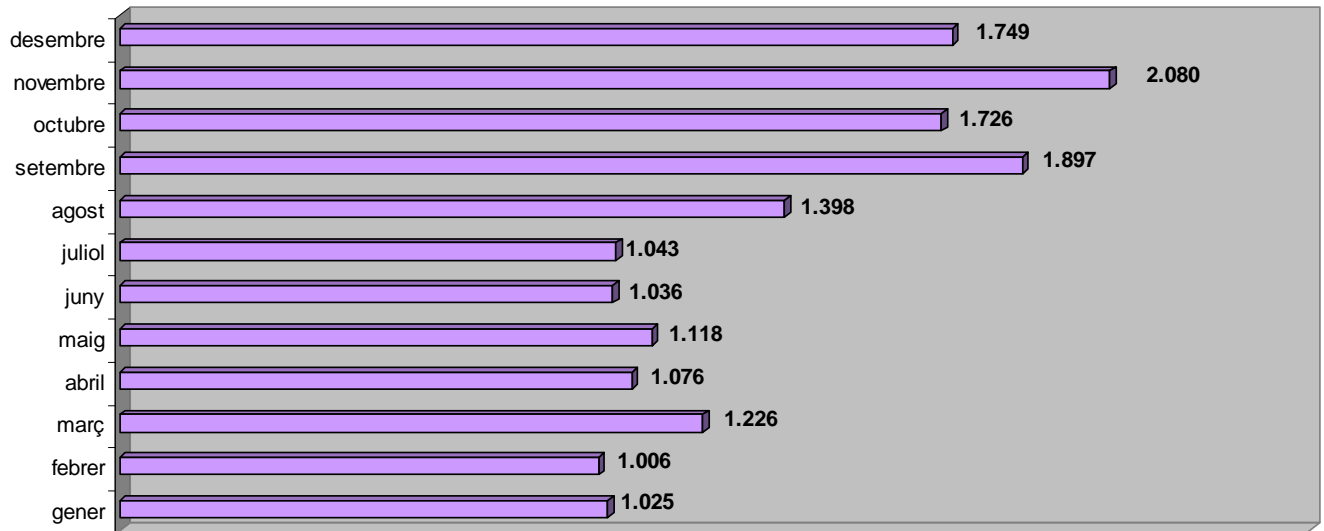
Via pública

- Autoritzacions d'actes i celebracions al carrer

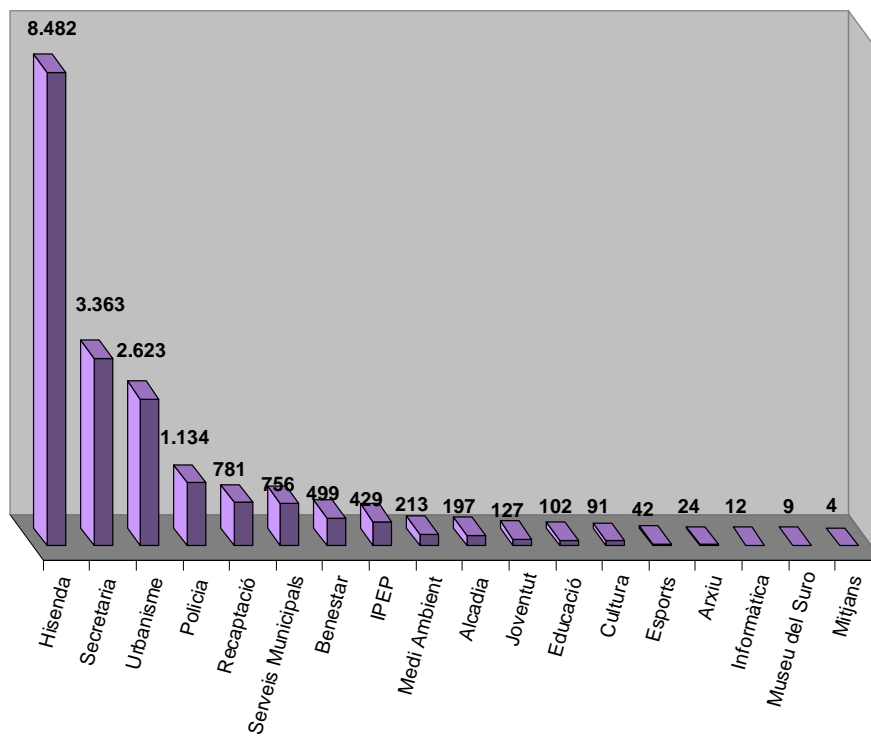
- Autoritzacions de difusió publicitària
- Autoritzacions d'atraccions de fires
- Autoritzacions de circ
- Comunicacions d'incidències a la via pública
- I també ...
- Participació en processos de contractació (pliques)
- Tramesa de documents d'altres administracions
- Registre de documents
- Sol·licitud d'espais municipals
- Certificat digital del ciutadà
- Presentació convocatòries de treball de l'Ajuntament
- Queixes i suggeriments

Al llarg de l'any 2011 l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha atès un total de 16.380 persones. L'obertura de l'OAC a finals de juliol i l'ampliació de tràmits ha fet augmentar en un 31,36% respecte a l'any 2010 (12.469 persones ateses).

Persones ateses per mesos 2011



Documents presentats per àrees



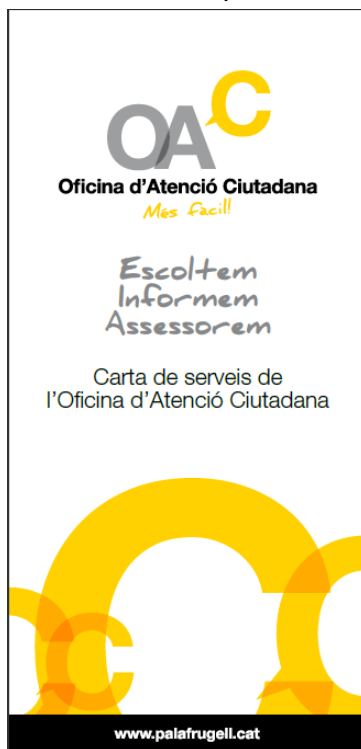
	2011	2010	2009
Total persones ateses	16.380	12.469	12.388
Documents d'entrada	19.035	19.411	19.991
Documents de sortida	15.047	18.163	19.641

Protocol Atenció Ciutadana Intern

La Junta de Govern Local del 28 de juliol de 2011 va aprovar el Protocol d'Atenció Ciutadana Intern amb el propòsit d'oferir una atenció ciutadana de qualitat. Aquesta eina pretén per una banda recollir de forma entenedora i àgil, criteris i reflexions per millorar de forma continuada la qualitat dels serveis municipals d'atenció ciutadana i, d'una altra, posar a l'abast dels treballadors un instrument de referència que permeti homogeneïtzar l'actuació com a servidors públics en les relacions amb les persones que viuen a Palafrugell.

Carta de Serveis de l'OAC

El 9 de desembre de 2011, la Junta de Govern Local va aprovar la carta de serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Aquest document té com a missió principal la de definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Oficina.



Servei Municipal d' Acollida

El mes de setembre de 2010 es posa en marxa el servei municipal d'acollida. Aquest servei té com objectiu principal prestar la primera acollida a les persones acabades d'empadronar al municipi. La seva ubicació és a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania i presta els seus serveis els dimarts de 9 a 14 hores.

Al llarg del 2011 s'han fet 74 entrevistes. Per més informació podeu consultar la memòria Palafrugell Acull 2010. Podeu trobar més informació sobre aquest servei a la memòria *Palafrugell Acull*.

Enquesta Atenció Ciutadana

En el moment de l'obertura de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, entre el 25 de juliol al 25 d'octubre, es va posar a disposició dels ciutadans una enquesta per tal que

valloressin diferents aspectes de l'OAC. L'enquesta estava formada per un total de 13 preguntes. Han respòs un total de 115 ciutadans.

1. Edat

menys de 25	11
entre 26-40	44
entre 41-65	48
més de 65	12

2. Sexe

Home	61
Dona	54

3. Nacionalitat

Espanyola	77
Estrangera	38

4. Llengua habitual

Català	74
Castellà	36
Altres	5

5. De quin nucli de població ve?

Palafrugell	98
Calella	4
Llafranc	2
Llofriu	1
Tamarit	2
Altres	8

6. Quina gestió ha realitzat a l'OAC?

Alta padró
Certificat convivència
Certificat empadronament
Canvi de domicili
Reagrupament
Registre de documents
Canvi de domiciliació bancària
Lliurament idCAT

13. Escriu un suggeriment de millora

- Que sigan así
- Capacitar al personal para mejorar el servicio en los tramites del Gobierno civil
- Que les demás personas d'altres oficines sapiguen informar bé.
- S'hauria de donar més publicitat a aquest servei
- Por la gran eficiencia hay que ampliar este departamento
- Atenció excel·lente
- Obrir alguna hora fora de l'horari normal d'oficina
- Lo consultado ha resultado inmejorable
- Que el correu dels regidors estigui al web
- Que l'horari de tardes s'allargués fins les 8 del vespre
- Feia falta aquesta oficina
- El canvi ha estat molt bé, el local és més ampli i pot entrar més gent
- Feia falta aquesta oficina

Cita prèvia DNI
Recollida notificació

7. Coneix l'horari d'atenció al públic?

SI	97
NO	18

8. Creu que l'horari és suficient?

SI	96
NO	4
NS/NC	15

9. Valora el temps d'espera fins a ser atès

Excel·lent	81
Bé	34
Regular	0
Malament	0

10. La informació que ha rebut ha estat

Excel·lent	84
Bé	31
Regular	0
Malament	0

11. Ha consultat alguna vegada el web municipal?

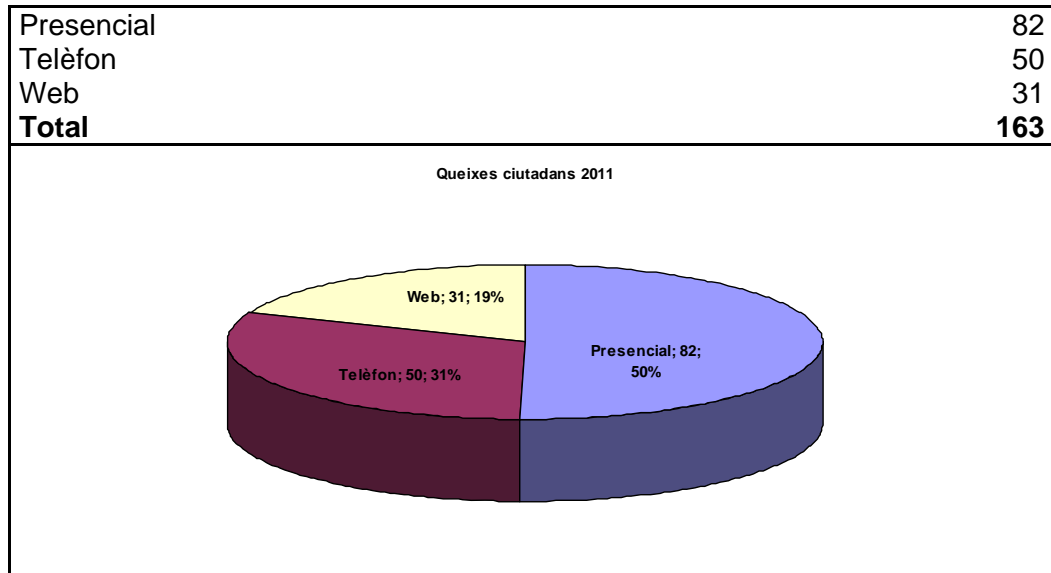
SI	45
NO	70

12. Quina és la valoració global que fa del servei?

Excel·lent	80
Bé	35

Queixes ciutadans

L'Oficina d'Atenció Ciutadana ha recollit al llarg del 2011 un total de 163 queixes tant per telèfon, presencial com per Internet.

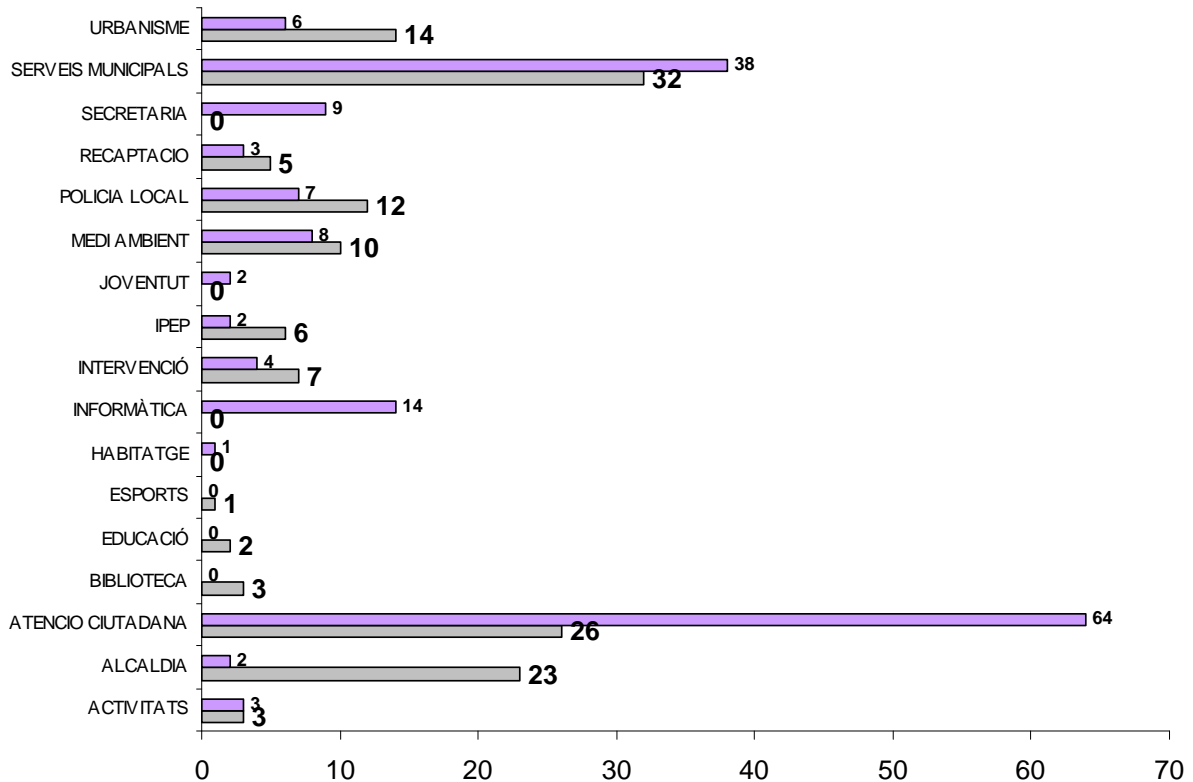
**Número total de queixes rebudes per àrees**

ACTIVITATS	3
ALCALDIA	2
ATENCIO CIUTADANA	64
BIBLIOTECA	0
EDUCACIÓ	0
ESPORTS	0
HABITATGE	1
INFORMÀTICA	14
INTERVENCIÓ	4
IPEP	2
JOVENTUT	2
MEDI AMBIENT	8
POLICIA LOCAL	7
RECAPTACIO	3
SECRETARIA	9
SERVEIS MUNICIPALS	38
URBANISME	6
TOTAL	163

COMPARATIVA QUEIXES CIUTADANS 2010-2011

	2010	144
	2011	163

Total queixes ciutadans per àrees 2010-2011



Els serveis municipals, alcaldia i atenció ciutadana recullen el 50 % de les queixes (81 de 163 en total)

Digitalització del Registre d'entrada

Des de principis de l'any 2011 s'han escanejat el registre d'entrada de documents. Es pot tenir accés a través del programa de registre a tota la informació i al document realcionat.

Servei Cita Prèvia

En el mes de setembre de 2011 es va posar en funcionament el servei de cita prèvia per Activitats. Des del mes de setembre fins al desembre s'han atès 31 persones que ha fet servir aquest servei.

05.03 FEDER

L'Ajuntament de Palafrugell va sol·licitar a l'abril de 2010 una de les línies de subvenció del FEDER eix 1 pel finançament del projecte "L'Ajuntament més @ prop". L' objectiu principal d'aquest projecte és dotar a l'ajuntament d'eines per tal d'instaurar i desenvolupar l'administració electrònica i millorar i estendre els serveis d'atenció ciutadana per canals electrònics. D'altra banda, les actuacions a desenvolupar, 15 en total i fins el desembre de 2013, també estan orientades a millorar la gestió pública i la prestació de serveis a ciutadans, empreses i entitats.

Al llarg del 2011 s'ha desenvolupat les següents línies:

- Contractació d'un informàtic per tal de desenvolupar totes les tasques assignades al projecte. El procés de selecció es va realitzar el juny de 2011.
- Instal·lació oficines virtuals. S'han instal·lats 7 punts amb ordinador i connexió amb Internet en diferents equipaments municipals.
- Identitat digital per al treballador públic. Emissió de signatures digitals per tal que els treballadors realitzin tràmits telemàtics com l'accés a dades d'altres administracions o la signatura electrònica en la facturació de l'Ajuntament.

05.06 Millora de procediments

Informe adequació habitatge

El 30 de juny de 2011, la Generalitat assumeix noves competències en matèria d'estrangeria. A partir d'aquest moment els informes d'adequació de l'habitatge, canvien la seva tramitació i són enviats amb signatura electrònica al Departament de Benestar Social i Família.

Beques de distància i menjador

S'ha millorat la tramitació de les sol·licituds de distància i de menjador per les escoles i instituts. Ara, aquest tràmit es fa el moment de la petició des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

05.07 ISO 9000:2008

L'àrea de Secretaria de l'Ajuntament, integrada pels serveis d'atenció a la ciutadania, serveis d'alcaldia, administració de la gestió interna, el control de les activats i els processos sobre l'administració electrònica, va obtenir, al març de 2011, la certificació TÜVRheinland conforme la ISO 9001:2008, del sistema de gestió de la qualitat.

Amb l'adopció d'aquest sistema de gestió, l'Ajuntament de Palafrugell, augmenta el seu compromís amb els ciutadans, marca un punt de partida cap a un model d'excel·lència en la gestió, i avança en l'exercici de la seva responsabilitat com a organització pública al servei de la ciutadania. Amb aquesta qualificació, vàlida fins el 2014, l'Ajuntament de Palafrugell ha esdevingut pioner a nivell comarcal en l'obtenció del certificat.



D'altra banda, la Junta de Govern Local de 28 de gener de 2011, va aprovar la Política de Qualitat. Aquesta política posa de manifest el compromís de l'Ajuntament de donar un servei de qualitat basant-se en el principi de la millora de la qualitat de vida dels ciutadans mitjançant la

prestació de serveis de qualitat de manera participativa, sostenible, transparent, amb responsabilitat social i amb eficiència en la gestió dels recursos.

05.08 Altres actuacions

Participació Ciutadana.

El 19 de març de 2011, l'Ajuntament de Palamós va convidar als responsables de Participació Ciutadana del nostre ajuntament a fer una xerrada sobre la nostra experiència participativa. La presentació va anar a càrrec de la responsable de participació ciutadana, Lidia González.



Formació Mòdul de Resolucions

L'1 de gener de 2012 es va posar en marxa un nou programa informàtic sobre l'elaboració de resolucions. El mes de desembre de 2011 es va impartir una formació de 1.5hores a un total de 63 persones per tal de conèixer el seu funcionament. La formació va anar a càrrec d'en Jordi Bruguera i Martí Reig.

Col·laboració en temes de formació

Al llarg del 2011 el departament d'Administració Electrònica i Atenció Ciutadana ha col·laborat amb RRHH en la impartició de cursos adreçats al personal sobre eines internes com el Geoportal i el portal de l'empleat.

Comissió Gestora OAC's

La Federació de Municipis de Catalunya (FMC) dintre de la Comissió de Participació Ciutadana i Democràcia Local té un grup de treball sobre les Oficines d'Atenció Ciutadana. L'Ajuntament de Palafrugell forma part de la Comissió Assessora, que és l'encarregada de dirigir i coordinar l'atenció ciutadana a nivell de Catalunya i està composta pels responsables de l'atenció ciutadana dels ajuntaments de Lleida, Mataró, L'Hospitalet, Sant Boi de Llobregat, Reus Sabadell i Vilanova i la Geltrú.

Plans d'ocupació 2011

Emmarcats en el Projecte Impuls-Treball, projecte de la Generalitat de Catalunya que té com a objectiu per una banda de donar treball a persones en situació d'atur i per altra augmentar les competències professionals, es van desenvolupar durant el 2011 dos projectes:

- **Impuls de l'administració electrònica**

Aquest projecte s'emmarca en el Sector de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació. L'activitat principal d'ocupació s'emmarca en la formació i capacitat laboral per a desenvolupar les tasques d'actualització dels webs municipals, així com donar suport a totes a les altres tasques que desenvolupa la secció d'Administració Oberta, Participació i Atenció Ciutadana.

Els 2 treballadors/es han desenvolupat les següents tasques:

- Manteniment i actualització del web municipal i d'altres d'organismes autònoms dependents de l'Ajuntament de Palafrugell.
- Suport en la implantació i gestió de la posada en marxa de tràmits municipals en línia
- Recolzament en la implantació de la signatura electrònica als treballadors/es
- Recollir i resoldre les incidències sobre el funcionament de la signatura electrònica
- Suport en la gestió del tauler d'edictes electrònic
- Suport en la gestió de les eines de comunicació amb la ciutadania
- Acompanyament a la ciutadana en la utilització de la signatura electrònica a través del punt d'accés electrònic públic

- **Digitalització de documents**

El projecte de digitalització de documents ha tingut com a objectius:

- Facilitar la consulta on line dels usuaris dels arxius i també la presencial sense exposar el document original
- Proporcionar els documents als usuaris sense desplaçar-se a l'arxiu o a la seu de l'ajuntament.
- Conservar els documents minimitzant riscos de deteriorament a causa de sortida de dipòsit, contacte, amb usuaris, etc.

- Preservar la integritat física dels documents originals
- Millorar l'aspecte i qualitat dels documents respecte el seu estat original

Aprovació criteris lingüístics i redacció de documents administratius

Amb l'objectiu de regular i unificar l'elaboració de la documentació institucional i de fixar-hi el model de llenguatge administratiu, especialment pel que fa a l'estil i a la unificació dels criteris lingüístics, es va aprovar el 1 de desembre de 2011 els criteris lingüístics i les plantilles de documents referents a les propostes d'acord de la Junta de Govern Local i les resolucions d'alcaldia.

Auditoria APDCAT

L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va realitzar al mes de maig de 2011 una auditoria sobre la verificació de la situació de compliment de l'existència de responsable de seguretat i del registre d'incidències.

Col·laboracions amb altres administracions i institucions

- Enquesta de la Universitat d'Alacant sobre un estudi sobre la presència i desenvolupament d'estratègies d'administració electrònica en els ajuntaments.
- Participació en la segona edició del Panel de Polítiques Locals de Participació Ciutadana. Aquest projecte està organitzat per la Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals i l'Oficina de Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona.
- Visita a la Diputació de Girona per tal d'explicar al Cap de Servei d'Assistència i Cooperació Econòmica l'experiència de la implantació d'uns sistema de qualitat, ISO 9001:2008, a l'Ajuntament.
- Participació en la enquesta de la Fundació Carles Pi i Sunyer sobre la gestió municipal de l'empadronament dels immigrants.

07. Subvencions rebudes

Sistemes de còpies de seguretat	Diputació Girona	6.725€
Implantació de l'e-administració	Diputació de Girona	19.500€
e-factura	AOC	3.000€
Subvenció millora gestió recursos municipals		8.260€
		TOTAL

08. Difusió

- Jornada de participació ciutadana. Presentació de l'experiència participativa ciutadana a Palafrugell. Ràdio Palamós. 18/03/2011.
- Palafrugell remodelarà un espai per destinar-lo a l'atenció ciutadana. Diari de Girona. 19/04/2011.
- L'Ajuntament de Palafrugell rep una certificació per la gestió de Secretaria. Diari de Girona. 20/04/2011.
- L'Ajuntament de Palafrugell publica les memòries que recullen les activitats municipals realitzades durant l'any 2010. Web Comunicació Palafrugell. 09/06/2011.
- L'Ajuntament de Palafrugell publica les memòries del 2010. Diari de Girona. 10/06/2011.

- S'aprova traspasar als baixos de Can Bech la nova oficina d'atenció ciutadana. Revista de Palafrugell. 10/06/2011.
- Palafrugell vol reduir la burocràcia substituint el paper pel suport digital. Diari de Girona. 24/06/2011.
- L'Ajuntament de Palafrugell posa en marxa l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Diari de Girona 23/07/2011.
- Oficina d'Atenció Ciutadana. El Punt. 24/07/2011
- L'Ajuntament de Palafrugell aprova un nou protocol d'atenció a la ciutadania. Diari de Girona. 03/08/2011.
- L'Oficina d'Atenció Ciutadana de Palafrugell. Nou Palafrugell. 02/09/2011
- Obre l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Revista de Palafrugell. 12/09/2011
- S'obre finalment l'Oficina d'Atenció Ciutadà. Revista de Palafrugell. 12/09/2011
- Descobriu el Patrimoni de Palafrugell. Can Bech. Gener 2011.
- Material per associacions. Can Bech. Febrer 2011
- La Qualitat a l'Ajuntament. Can Bech. Abril 2011
- Editorial Can Bech. Setembre 2011
- L'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Palafrugell. El Nou. Setembre 2011.
- S'obre finalment l'Oficina d'Atenció al Ciutadà. Revista de Palafrugell. Agost 2011.

09. Indicadors

	2011	2010	2009	2008
Persones ateses	16.380	12.469	12.388	12.751
Identitat digital emesos	85	97	79	115
Tràmits en línia realitzats	38	49	34	4
Accessos web municipal	199.531	173.778	163.320	161.852