

## Què fem?

### ATENCIÓ CIUTADANA

- Dissenyar i coordinar els mecanismes de relació entre l'Ajuntament i els ciutadans
- Coordinar l'Oficina d'Atenció Ciutadana

### ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

- Coordinar, desenvolupar i dissenyar projectes de modernització
- Coordinar el desenvolupament del web i intranet municipal

### QUALITAT

- Analitzar i dissenyar o redissenyar sistemes, processos, circuits i fluxos de funcionament essencials per a la corporació amb l'objectiu d'assolir millores de qualitat, senzillesa, accessibilitat, rapidesa i transparència.
- Facilitar l'anàlisi, proposta, implementació i avaluació dels sistemes i processos de treball
- Participar en els projectes de millora de l'organització relacionats amb el desenvolupament de persones
- Assessorar els responsables dels departaments, serveis i seccions sobre alternatives en la optimització de recursos
- Desenvolupar i dissenyar projectes de millora organitzativa
- Impulsar i estimular l'orientació al treball per processos a tota l'organització
- Participar en el reforçament de la cultura de la gestió de la qualitat

### Ens podeu trobar a

Avinguda Josep Pla, 2

### Horari d'atenció al públic

dilluns a divendres de 8.30 a 13.30h

dimarts i dijous de 8.30 a 18h

dissabtes de 9 a 13h

### Responsable polític



Judit Zaragoza

[jzaragoza@palafrugell.cat](mailto:jzaragoza@palafrugell.cat)

### Responsable tècnic

Lídia González

### Personal

- 1 coordinadora OAC
- 5 tramitadors OAC
- 1 notificador
- 1 gestor web
- 1 enginyer tècnic d'informàtica de sistemes

### Pressupost inicial

4.500€

## 01. Pressupost

El pressupost del departament és de 4.500€

## 02. Administració electrònica

### 02.01 Projecte FEDER “ L’ajuntament més @prop”

L’Ajuntament de Palafrugell va sol·licitar l’abril de 2010 una de les línees 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 de desenvolupar l’administració electrònica i millorar i estendre els serveis d’atenció ciutadana per canals electrònics. D’altra banda, les actuacions a desenvolupar, 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 2012 s’ha posat en marxa un sistema integral de gestió dels òrgans col·legiats

- gener: resolucions d’alcaldia i de la junta de govern local
- març: les comissions informatives i el ple

### 02.02 www.palafrugell.cat

Total visites	194.558*
Visites per dia	533
Usuaris únics	106.598
Pàgines vistes	544.584
Promig pàgines vistes	2,80
Temps en el lloc	0:02:49
Percentatge de rebot	52,21%
Percentatge noves visites	53,75%
Percentatge retorn visites	46,25%

La reducció en el nombre total de visites respecte al 2011 (199.531) és degut a que la Intranet ja no es troba integrada dins del portal web, sinó que té el seu propi lloc [www.palafrugell.cat/intranet](http://www.palafrugell.cat/intranet). Les visites a la Intranet durant el 2011 van ser 6.550, per tant, en realitat hi ha un lleuger increment de visites.

### Fonts d’accés al web

Font d’accés	Visites
Google (cercador)	125.138
Accés directe	42.667
Correu corporatiu	2.422
Bing (cercador)	2.054
Facebook.com	1.615
visitpalafrugell.cat	1.116
Babylon (cercador)	1.003

llafranc.com	982
Google.es (servei)	828
Yahoo (cercador)	709

### Ubicació de les visites

País	Visites
Espanya	181.552
França	4.260
Regne Unit	1.482
Alemanya	1.066
Països Baixos	859
Bègica	772
EE.UU	719
Suïssa	350
Itàlia	328
Rússia	270

### Sistemes operatius (tipus de dispositiu)

SO (dispositiu)	Visites
Windows (PC)	172.012
Macintosh (PC)	10.859
iOS (mòbils i tauletes)	5.647
Android (mòbils i tauletes)	3.758
Linux (PC)	1.641
BlackBerry (mòbils)	343

### Paraules clau (Google)

Paraula clau	Visites
palafrugell	19.034
ajuntament de palafrugell	17.935
ajuntament palafrugell	6.927
caella de palafrugell	2.756
palafrugell.cat	1.827
ayuntamiento de palafrugell	1.127
ayuntamiento palafrugell	711
arxiu municipal de palafrugell	674
cap palafrugell	603
arxiu palafrugell	517

**Pàgines més vistes\***

Pàgina	Visites
Inici	169.573
Arxiu Municipal	7.513
Ofertes treball ajuntament	7.124
Ofertes treball	6.980
Urbanisme	6.918
Tràmits	6.234
Agenda actes	6.134
Servei municipal ocupació	5.266
Actes Junta de Govern	4.202
Teatre Municipal	3.331
Actes Junta de Govern 2012	3.157
Actes Ple	3.128
Plànols	3.117
Festa Major 2012	2.894

\*Fa referència a una pàgina individual, no a la suma de les visites d'un apartat.

**Àrees més vistes\***

Àrea	Visites
Urbanisme	19.185
Arxiu Municipal	16.610
Teatre Municipal	7.372
Atenció Ciutadana	5.315
Medi Ambient	4.211
Policia Local	3.132
Patrimoni	2.168
Habitatge	2.025
Via pública i serveis	1.542
Benestar Social	1.566

\*No hi són totes, doncs algunes tenen llocs web independents.

**02.03 Xarxes socials****Twitter de l'Ajuntament**

L'Ajuntament 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 593 seguidors i s'han realitzat 713 tweets.

## Canal YouTube de l'Ajuntament de Palafrugell

Durant l'any 2012, els vídeos del canal de You Tube de l'Ajuntament han tingut un total de 15.783 visualitzacions. Els més vistos durant l'any 2012 han estat:

Vídeo	Visualitzacions	Minuts de vídeo estimats	M'agrada
45 Cantada d'Havaneres	5.703	12.303	10
Cantada d'Havaneres 2010 1a part	2.272	273	1
Cantada d'Havaneres 2010 2a part	1.160	198	1
Sortida La Garoinada Llafranc 2011	853	86	4
Rasca l'Unça Mercat Municipal	437	2	1
Festival cançó de taverna	436	23	2
Festes de Primavera 2012	367	10	2
44 Cantada d'Havaneres	339	77	0
Pla Estratègic DECSP	252	461	1
Carnaval Escoles Bressol	239	3	1

## 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 estat consultades un total de 8.359 vegades, com a resultat d'una recerca local a Google Maps.

## L'Ajuntament a Panoramio

Les fotografies del patrimoni històric que l'Ajuntament de Palafrugell té a Panoramio, han tingut un total de 74.147 visualitzacions, des de que s'hi van publicar, a finals de 2010. La majoria de les visites provenen de Google Earth.

## Facebook de l'Ajuntament de Palafrugell

El 2012 es va tancar amb 87 m'agrada. Cal tenir present que el perfil va ser concebut el juliol de 2011 com a pàgina només d'atenció ciutadana, però durant l'estiu de 2012 es va convertir en el perfil general de l'Ajuntament al Facebook.

Durant el 2012 es van publicar 165 posts, que han tingut un total 5.929 visualitzacions (comptabilitzades dins els 28 dies següents a la seva publicació) i un total de 85 comparticions (majoritàriament, a través del botó "m'agrada").

## 02.04 Identitat digital

### Signatura digital del personal

Durant l'any 2012 s'han lliurat 31 certificats digitals al personal de l'ajuntament. Actualment 78 persones utilitzen la signatura digital.

### Identitat digital per al ciutadà

L'idCAT és un identificador digital que garanteix la identitat de les persones a Internet. L'Ajuntament va ser el primer consistori, el mes d'octubre de 2006, del Baix Empordà que va començar a oferir a la ciutadania la possibilitat d'obtenir la identitat digital. Amb aquesta identitat es poden realitzar actualment 8 tràmits municipals a través del web municipal. Al llarg d'aquest any, s'ha lliurat un total de 119 certificats digitals idCAT a la ciutadania de diferents poblacions.

## 02.05 Altres actuacions

### Ordenança reguladora de l'Administració Electrònica

El 2 de març de 2012 va entrar en vigor l'ordenança reguladora de l'administració electrònica. Aquesta ordenança té per objecte la regulació de la utilització de les eines de la societat de la informació i el coneixement en les relacions jurídic administratives entre la ciutadania i el conjunt de l'Ajuntament, incloent-hi la consulta de la informació administrativa, la de les dades en poder de l'Ajuntament i la realització de tràmits i procediments per mitjans electrònics.

### Registre funcionaris habilitats administració electrònica

Per tal de facilitar als ciutadans la identificació digital quan aquests no en disposin, l'Ajuntament va aprovar el 15 de març de 2012 el registre de funcionaris habilitats. Aquest registre consta de 3 funcionaris adscrits a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

### Alliberament de continguts del web municipal per a la Viquipèdia

Per tal d'afavorir la divulgació d'informació sobre el municipi i l'Ajuntament, es va autoritzar al juliol de 2012, la utilització dels continguts del web municipal per a la redacció d'una sèrie d'articles sobre Palafrugell a la Viquipèdia.

### Guia usos i estils xarxes socials

El creixement de xarxes socials als diferents departaments i instituts de l'Ajuntament sense seguir criteris comuns va fer que l'àrea de Cultura, Premsa i Administració Electrònica treballessin conjuntament en una guia.

La *Guia de les xarxes socials de l'Ajuntament de Palafrugell* es va aprovar el 28 de juny de 2012. També fruit d'aquest treball es va unificar l'imatge corporativa a les xarxes socials.

### Creació del web [participa.palafrugell.cat](http://participa.palafrugell.cat)

El Pla Estratègic de Desenvolupament Econòmic i Cohesió Social" ha comptat amb la col·laboració del departament d'Administració Electrònica en la creació d'un web per tal que la ciutadania pogués estar informada i aportar les seves idees. Aquesta web ha estat construïda amb bona part dels estàndards tecnològics del moment, per a poder ser compatible en un gran ventall de navegadors web, així com la última tecnologia per a poder visualitzada de forma agradable amb qualsevol tipus de dispositiu, ja sigui ordinador, tables, o smartphones. El projecte que es va iniciar al setembre de 2012, ha tingut un total de 1438 visites i 43 d'aquestes han deixat les seves propostes.

### 03. Atenció ciutadana

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.



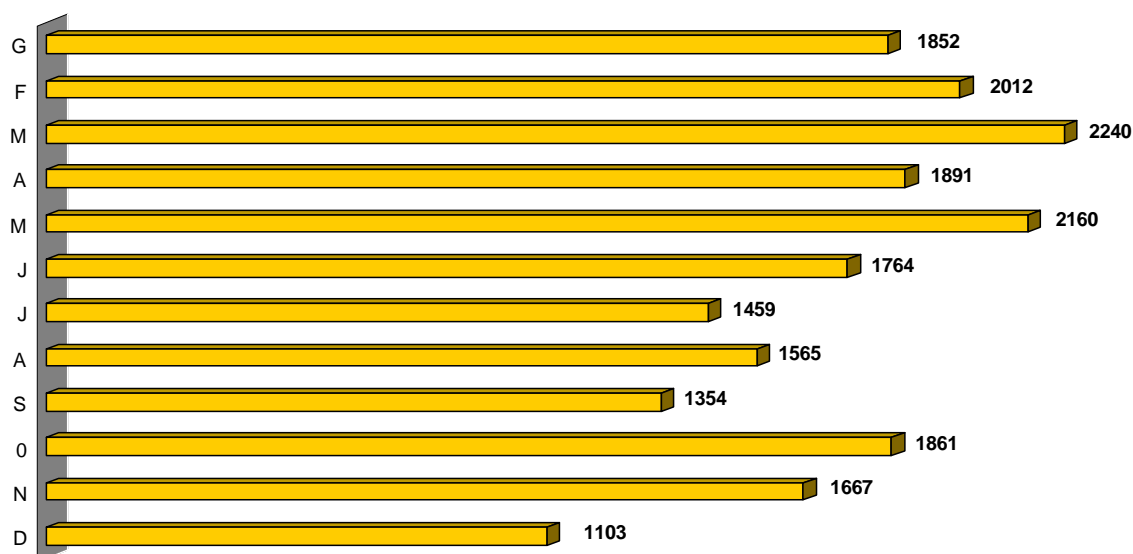
D'altra banda els serveis que ofereix són:

- 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

#### 03.01 Estadístiques

Al llarg de l'any 2012 l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ha atès un total de 20.928 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2011, ha augmentat un 27,77%.

Total persones ateses per mesos													Total
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>2012</b>	1852	2012	2240	1891	2160	1764	1459	1565	1354	1861	1667	1103	<b>20.928 persones</b>



Mitjana persones ateses per dia												
	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>2012</b>	88	96	102	100	103	84	69	71	64	89	79	53

#### Dies de més afluència per mesos

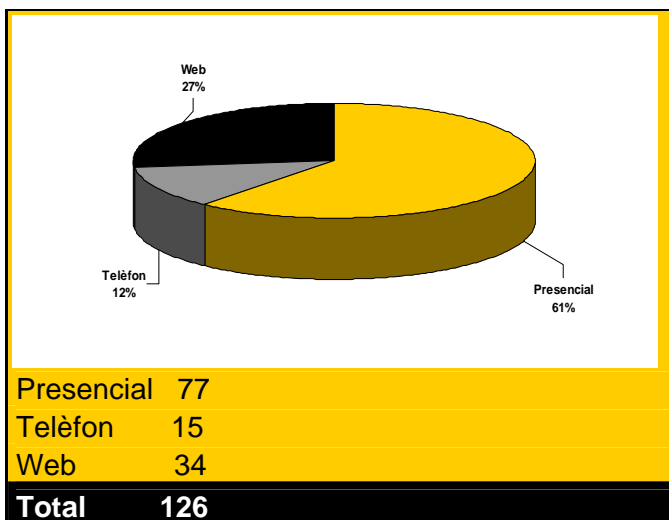
17 de gener	dimarts	134
29 de febrer	dimecres	126
13 de març	dimarts	138

17 d'abril	dimarts	135
14 de maig	dilluns	135
5 de juny	dimarts	119
24 de juliol	dimarts	93
3 d'agost	divendres	99
25 de setembre	dimarts	91
15 d'octubre	dilluns	108
20 de novembre	dimarts	79
10 de desembre	dilluns	113

### 03.02 Queixes dels ciutadans

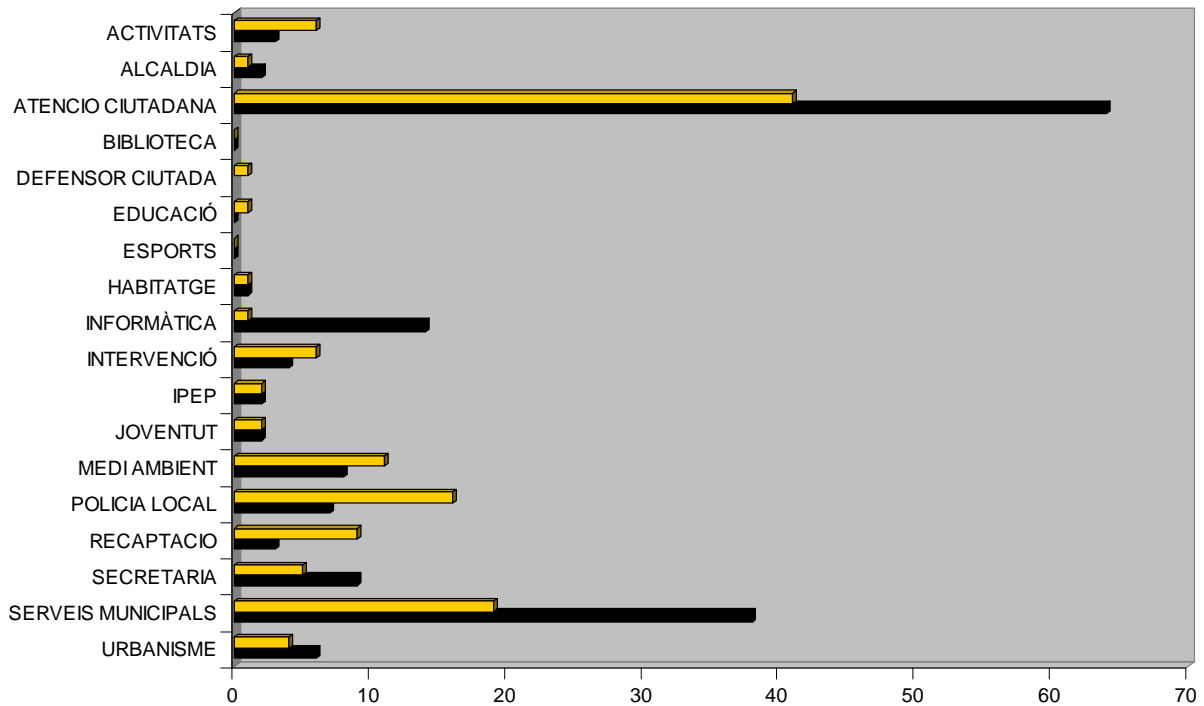
Des de l'OAC i el web municipal es recullen les queixes que els ciutadans fan arribar a l'Ajuntament.

Els canals d'entrada i el nombre de les queixes fetes al llarg del 2012 són:





## Comparativa queixes ciutadans 2011-2012



	2011	2012
--	------	------

	2011	2012
ACTIVITATS	3	6
ALCALDIA	2	1
ATENCIO CIUTADANA	64	41
BIBLIOTECA	0	0
DEFENSOR CIUTADA	0	1
EDUCACIÓ	0	1
ESPORTS	0	0
HABITATGE	1	1
INFORMÀTICA	14	1
INTERVENCIÓ	4	6
IPEP	2	2
JOVENTUT	2	2
MEDI AMBIENT	8	11
POLICIA LOCAL	7	16
RECAPTACIO	3	9
SECRETARIA	9	5
SERVEIS MUNICIPALS	38	19
URBANISME	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>126</b>

## 03.03 Tràmits en línia

L'Ajuntament 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

	2012	2011	2010	2009
Total tràmits	99	38	49	34

A l'any 2012 el més utilitzat va ser el de domiciliació de tributs, taxes i preus públics

Els tràmits presentats per mesos i tipus han estat:

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Certificat de pagament d'un tribut municipal			2		3								5
Domiciliació de tributs, taxes i preus públics	7	5	4	17	3		2		10	2	1	1	52
Fraccionament de tributs			1						2				3
Instància genèrica	1	2	4	1					1				9
Queixes i suggeriments		1		1	3	3	1	1			1		11
Ús d'equipaments municipals per a activitats culturals, esportives o de lleure							1						1
Volant de convivència actual			1			1	2				1		5
Volant d'empadronament actual			4	1	1	1				6			13
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>99</b>

### 03.04 Servei Cita Prèvia

En el mes de setembre de 2011\* es va posar en funcionament el servei de cita prèvia al departament per Activitats. Des del web municipal com l'atenció presencial que fa l'OAC es dona aquest servei.

2011	31*
2012	207

### 03.05 Cens electoral. Consulta eleccions Catalunya 2012

Durant les eleccions al Parlament de Catalunya de 25 novembre, l'Ajuntament va posar a disposició de la ciutadania una plataforma en línia on poder consultar les dades censals per a les eleccions. Aquest servei ha permès d'una forma ràpida i simple la consulta de les dades referents al del padró d'habitants, així com saber el col·legi electoral i la mesa de l'elector. Aquest cercador va entrar en servei des del 16 d'octubre fins el 25 de novembre, durant tot aquest període va tenir una afluència de 1.382 visites, obtenint un augment el mateix dia de les eleccions on es va rebre 202 visites.

## 04. Qualitat

### 04.01 Millora de procediments

#### Multes de trànsit

Redacció d'un tríptic sobre el procediment de les multes de trànsit.

#### Registre parelles de fet

Canvis en el procediment per actualització de l'ordenança municipal.

#### Declaració responsable menors no emancipats

Introducció de la declaració de responsable en temes de menors quan afecten a padró d'habitants.

### 07.02 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 a l'any 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. Altres actuacions

### 05.01 Defensor del ciutadà

El departament d'Atenció Ciutadana ha col·laborat en la posta en marxa de l'oficina del Defensor del Ciutadà en els següents temes:

- Elaboració d'un tríptic informatiu sobre el servei
- Elaboració de models de sol·licituds
- Elaboració i posta en marxa del servei de cita prèvia a través del web municipal
- Elaboració de la informació al web municipal
- Elaboració de la cita prèvia per Internet

### 05.02 L'Ajuntament respon

"L'Ajuntament respon" ha estat concebuda com una eina de participació de la ciutadania, on es poden expressar queixes, suggeriments i opinions o fer qualsevol pregunta que sigui del interès de la ciutadania i que estigui relacionat amb el municipi.



En aquest espai, que es va posar en marxa el 15 de febrer de 2012, és repòs pel regidor de l'àrea corresponent. Al llarg d'aquest any s'han rebut un total de 16 comentaris.

### 05.03 Formació

El personal adscrit al departament d'Administració Electrònica i Atenció Ciutadana ha assistit als següents cursos al llarg del 2012:

- Taller d'eines d'atenció al públic
- Plataforma de tràmits electrònics: e-tram
- Qualitat ISO
- Curs d'operadors per lliurar la signatura digital al ciutadà idCAT
- Jornada formativa sobre xarxes socials.

### 05.04 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, Vilanova i la Geltrú, Girona i Reus.

### 05.05 Plans d'ocupació

Emmarcats en el Projecte Impuls-Treball, projecte de la Generalitat de Catalunya que té com a objectiu per una banda donar treball a persones en situació d'atur i per altra augmentar les competències professionals, es van desenvolupar durant el 2012 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

### 05.06 Arxiu de Genealogia

El 9 de juny de 2012, dia internacional dels arxius, l'Ajuntament va posar en línia una plataforma de consulta genealògica de les fitxes de baptismes, casaments, i òbits de Palafrugell. La informació va ser extreta des llibres original pel veí de Palafrugell, Jordi Cama, on l'Ajuntament de Palafrugell la va tractar, i així crear, una plataforma web de consulta, amb un motor de cerca, relacions entre persones, i interpretació d'informació addicional.

### 05.07 Col·laboracions amb altres administracions i institucions

- 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.
- Enquesta de la Universitat d'Alacant sobre un estudi sobre la presència i desenvolupament d'estratègies d'administració electrònica en els ajuntaments.
- Visita dels responsables d'Administració electrònica de l'Ajuntament de Palamós
- Trobada a la Diputació de Girona entre els ajuntaments usuaris del programari d'expedients electrònics ABSIS per tal de posar en comú les experiències.

## 06. Subvencions rebudes

Millora d'equipaments informàtics	Diputació de Girona	3.151,25€
-----------------------------------	---------------------	-----------

## 07. Difusió

Posen en marxa una web de participació (L'Ajuntament respon, al web municipal)	El Punt	28/02/2012
Els tributs municipals es podran pagar per Internet	Revista de Palafrugell	06/07/2012
Palafrugell vol agilitzar tràmits administratius amb una ordenança	Diari de Girona	15/07/2012
L'Atenció Ciutadana de Palafrugell ha rebut 23.800 persones	Diari de Girona	27/09/2012
L'OAC ha atès 23.793 persones el primer any	El Punt	27/09/2012
L'Oficina municipal d'atenció ciutadana ha atès més de 23.000 persones el primer any	Revista de Palafrugell	05/10/2012
Imatge a les xarxes (Regulació de les xarxes socials a l'Ajuntament)	El Punt	16/12/2012
L'Ajuntament crea una guia d'usos i estil a les xarxes socials	Diari de Girona	22/12/2012

## 08. Indicadors

	2012	2011	2010	2009
Persones ateses	20.928	16.380	12.469	12.388
Identitat digital emesos	119	85	97	79
Accessos web municipal	194.558	199.531	173.778	163.320
Documents d'entrada	17.300	19.035	19.411	19.991
Documents de sortida	15.286	15.047	18.163	19.641
Tràmits en línia realitzats	99	38	49	34