

Memòria 2013

Ajuntament de Palafrugell

Administració Electrònica i Atenció Ciutadana

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

Responsable tècnic

Lídia González

Personal

- 1 coordinadora OAC
- 5 tramitadors OAC
- 1 notificador
- 1 gestor web
- 1 tècnic auxiliar d'informàtica

Pressupost inicial

3.900€

01. Pressupost

El pressupost és de 3.900€

02. Administració electrònica

02.01 www.palafrugell.cat

El web municipal www.palafrugell.cat ha rebut al llarg del 2013 un total de 192.701 visites, un 1% menys respecte a l'any passat. Aquesta dada consolida el web municipal com el canal de comunicació i d'informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant aquest temps, els continguts d'aquest web han anat augmentant i s'han actualitzat periòdicament per tal de posar a l'abast d'una forma ràpida i senzilla tota la informació que fa referència tant a l'activitat social, lúdica com administrativa que es desenvolupa al municipi.

Visió general web	
Total visites	192.701
Usuaris únics	106.738
Nous visitants	101.635
Pàgines vistes	544.424
Promig pàgines vistes	2.83
Temps en el lloc	00:02:47
Percentatge de rebot	51,95%
Percentatge noves visites	52,71%

Procedència	Visites
Espanya	181.673
França	3.094
Alemanya	1.490
Regne Unit	1.311
EE.UU	775
Bèlgica	675
Països Baixos	607
Suïssa	302
Itàlia	215
Andorra	184

Paraula clau	Visites
ajuntament de palafrugell	10.472
palafrugell	9.512
ajuntament palafrugell	3.838
palafrugell.cat	1.494
caella de palafrugell	1.467
cap palafrugell	705
ayuntamiento de palafrugell	622
ayuntamiento palafrugell	510
piscina palafrugell	413
arxiu municipal de palafrugell	402
Festa major palafrugell 2013	355
agenda palafrugell	287

Pàgines més vistes*	Visites
Inici	126.878
Ofertes treball	11.975
Agenda d'actes	7.551
Tràmits	5.362
Arxiu Municipal	4.681
Urbanisme	4.475
Servei municipal ocupació	3.825
Actes Junta de Govern	3.159
Teatre Municipal	2.549
Alcalde	2.514
Horaris i telèfons	2.396

Àrea més vistes*	Visites
Arxiu Municipal	1.639
Atenció Ciutadana	1.330
Teatre Municipal	1.123
Urbanisme	949
Polícia Local	765
Habitatge	306

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

Navegadors	Visites
Internet Explorer	69.215
Chrome	59.489
Firefox	32.079
Safari	18.285
Android Browser	9.859

Dispositiu utilitzats	Visites
Ordinadors	167.484
Mòbils	17.413
Tauletes	7.804

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 1.134 seguidors i s'han realitzat 2.103 tweets.

Canal YouTube de l'Ajuntament de Palafrugell

Durant l'any 2013, els vídeos del canal de YouTube de l'Ajuntament han tingut un total de 18.025 visualitzacions. Els més vistos durant l'any 2013 han estat:

Vídeo	Visualitzacions
45 Cantada Havaneres	8.499
Cantada havaneres	3.718
Sortida per La Garoinada 2011	513
Palafrugell Acull	287
El Mercantil. Ahir, avui i demà	280
Calella de Palafrugell, anys 60	256
Sant Jordi i Flors i Violes 2013	220
El mercat de Palafrugell	176

L'Ajuntament a Panoramio

Les fotografies del patrimoni històric que l'Ajuntament de Palafrugell té a Panoramio, han tingut un total de 95143 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 2013 es va tancar amb 255 m'agrada. Cal tenir present que el perfil va ser creat 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.

Una mitjana de 90 persones al dia han visitat aquest perfil.

02.04 Identitat digital**Signatura digital del personal**

Durant l'any 2013 s'han lliurat 11 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 111 certificats digitals idCAT a la ciutadania de diferents poblacions.

02.02 Projecte FEDER “ L'ajuntament més @prop”

L'Ajuntament de Palafrugell va sol·licitar 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 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.

02.05 Altres actuacions**Treballs en la nova web, seu electrònica i carpeta ciutadana**

Al llarg del 2013 s'ha treballat en el disseny de la nova web municipal. D'altra banda també hem anat avançant en la creació i disseny de la seu electrònica i carpeta ciutadana, per tal de posar a l'abast del ciutadà tota aquella informació d'interès i permetre la consulta i realització de tràmits des de casa a través d'internet.

Elaboració al web municipal del Mapa de recursos de Benestar Social

El mapa de recursos és una espai d'informació i consulta per a la ciutadania i per a professionals que recull els recursos, serveis, programes, ajudes o altres tipus d'accions que es porten a terme a Palafrugell i que han de permetre una millor inclusió social dins del municipi.

L'agenda de l'alcalde al web

En l'apartat que l'Alcalde té en el web municipal, al 2013 s'ha posat en marxa un nou servei: l'agenda de l'alcalde amb la intenció que els ciutadans coneguin les activitats desenvolupades per l'alcalde.

Notificacions electròniques amb còpia autèntica



El 2 de setembre de 2013 es va aprovar per resolució d'Alcaldia la realització de la signatura de les notificacions de les resolucions d'Alcaldia, Junta de Govern i Ple de forma automatitzada, assignant un codi alfanumèric únic a cada notificació. El ciutadà a través del web municipal pot comprovar la autenticitat del document.

Guia de xarxes socials

Un projecte conjunt entre les àrees de Cultura, Institut de Comunicació i Administració Electrònica ha permès establir uns criteris comuns i potenciar així la imatge de marca municipal. L'objectiu ha estat la de regular la creació, la gestió i la utilització de les diferents xarxes socials que l'Ajuntament i els organismes autònoms posen a disposició dels ciutadans.



Fins ara, els diferents perfils de l'Ajuntament en aquestes xarxes, s'havien creat, gestionat i utilitzat sense seguir uns criteris comuns. Donada la creixent importància que tenen les xarxes socials a Internet, especialment Facebook i Twitter, calia disposar d'unes pautes comunes per als diferents perfils de l'Ajuntament.

La imatge corporativa no es tracta, per tant, d'un element purament estètic sinó que es tracta d'allò que identifica la nostra administració. La imatge ha estat creada pel dissenyador Jordi Sàbat

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 Atencions realitzades

Al llarg de l'any 2013 l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ha atès un total de 20.281 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2012, ha disminuït en un xxxx%.

Total persones ateses per mesos

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2013	1633	1971	1976	1653	1801	1727	1813	1519	1552	1772	1559	1305
2012	1852	2012	2240	1891	2160	1764	1459	1565	1354	1861	1667	1103

Mitjana de persones ateses per dia

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2013	78	94	94	79	86	82	86	72	73	84	74	62
2012	88	96	102	100	103	84	69	74	64	89	79	53

Nombre total de tràmits fets anualment i el temps de realització

Tràmit	Total tràmits	Mitjana(minuts)
Certificat de residència	4264	0,5
Informació	4115	2
Registre de documents	3880	4,9
Certificat de convivència	3047	1,4
Altres	1022	4,9
Alta al padró	952	8,4
Canvi de domicili	749	7,2
Modificacions de dades	341	6,5
Lliurament notificació	315	2,4
Certificat de béns	205	4,6
Renovacions al padró d'habitants	195	5,5
Confirmació estrangers comunitaris	153	4,9
Comunicació per fer foc	127	8
Certificat temps residit	111	4,7
Presentació de factures	97	2,7
Lliurament de targeta d'aparcament	60	4,4
Duplicat pagament	59	7,9
Reagrupament	59	18,2
Ocupacions de la via pública	46	4,2
Signatura digital ciutadà	46	9
Tramesa documents altres administracions	46	4,7
Renovació llicència parada mercat	45	4,6
Baixa d'ofici al padró d'habitants	41	11,1
Domiciliació bancària de tributs	37	4,9
Fraccionament de tributs	34	5,4
Comunicació d'habitatge d'ús turístic	30	10,4
Baixa per anar a l'estranger	24	8

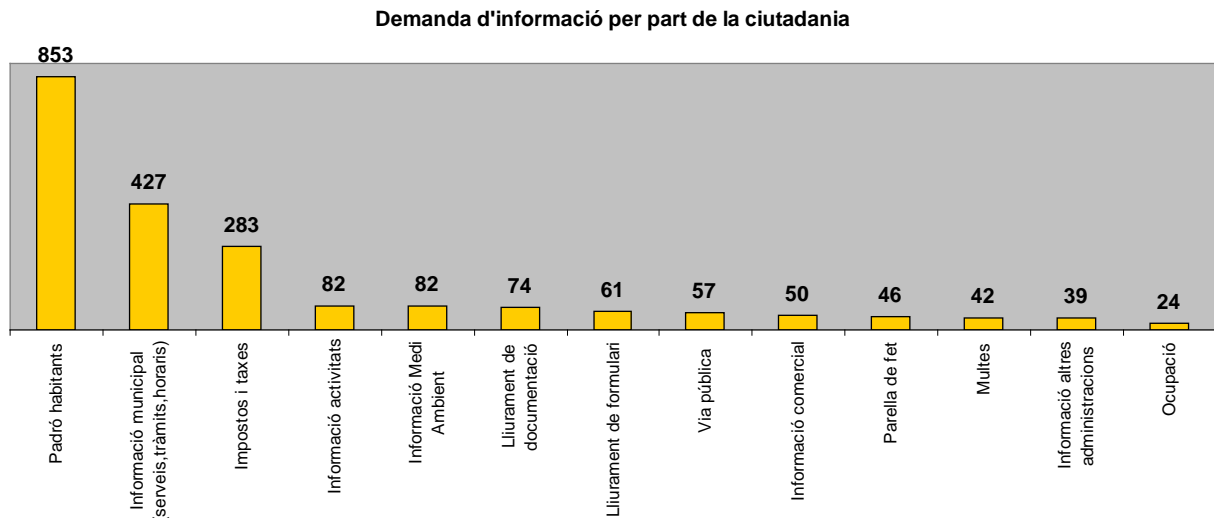
Subvenció taxa escombraries	19	4,9
Certificat històric	18	4,7
Invitacions estrangers no comunitaris	16	4,3
Llicència parada mercat municipal	16	5,6
Baixa d'activitats	13	3,8
Presentació de pliques	13	3,9
Quota reduïda taxa d'escombraries deixalleria	12	6,5
Registre de parelles de fet	10	5,8
Canvi de domicili fiscal	8	4,6
Canvi titular activitat innòcua	8	5,7
Autorització espais municipals	7	3,2
Ampliació parada mercat	5	1,3
Canvi titular activitat amb projecte	5	4,7
Baixa per defunció	4	6,4
Registre d'associacions	4	5,1
Sol·licitud de devolució de cobraments indeguts	4	5,1
Certificat de la llicència de taxi	3	3,8
Autorització per fer foc	2	7,7
Canvi titular llicència activitat ambiental	2	6
Canvi titular parada mercat	2	1,4
Certificat de prèvia defunció	2	4,3
Certificats activitats	2	4,6
Registre de fundacions	2	3,7
Sol·licitud de contenidors	2	2,9
Canvi titular llicència taxi	1	2,8
Cita Salima	1	0,2
Inscripció campanya compostatge casolà	1	0,3
Sol·licitud neteja de bosc, arbres	1	1,2

Total de tràmits per departament

Padró habitants	9.963
Altres. Informació	5.551
Registre documents	3.972
Intervenció	364
Medi Ambient	116
IPEP	68
Activitats	60
Recaptació	60
Serveis Municipals	46
Tresoreria. Caixa	38
Secretaria	30
Alcaldia	10

El dia de més afluència a l'OAC són els dimarts. Recordem que l'horari és de les 8.30 a 18h.

S'atén un 77,5% dels usuaris que només necessiten certificats d'empadronament, certificats de convivència i/o informació general i els quals no necessiten un segon nivell d'atenció. La mitjana d'atenció d'aquest 3 tràmit és de 3 minuts d'atenció.



03.02 Registre de documents

Al llarg de l'any 2013 s'han registrat 17.139 documents d'entrada i 14.017 documents de sortida i estan distribuïts de la següent manera:

ÀREA	ENTRADA	SORTIDA
Alcaldia	156	143
Arxiu	11	8
Benestar Social	262	874
Biblioteca	4	0
Cooperació	19	64
Cultura	96	129
Educació	94	143
Esports	51	30
Habitatge	37	264
Hisenda	8.114	5.390
Informàtica	9	0
IPEP	384	413
Joventut	120	148
Medi Ambient	243	188
Mitjans de Comunicació	8	0
Museu del Suro	8	19

Pla de Barris	19	41
Polícia	915	879
Secretaria	2.367	1.852
Serveis Municipals	581	533
Urbanisme	4.216	2.898

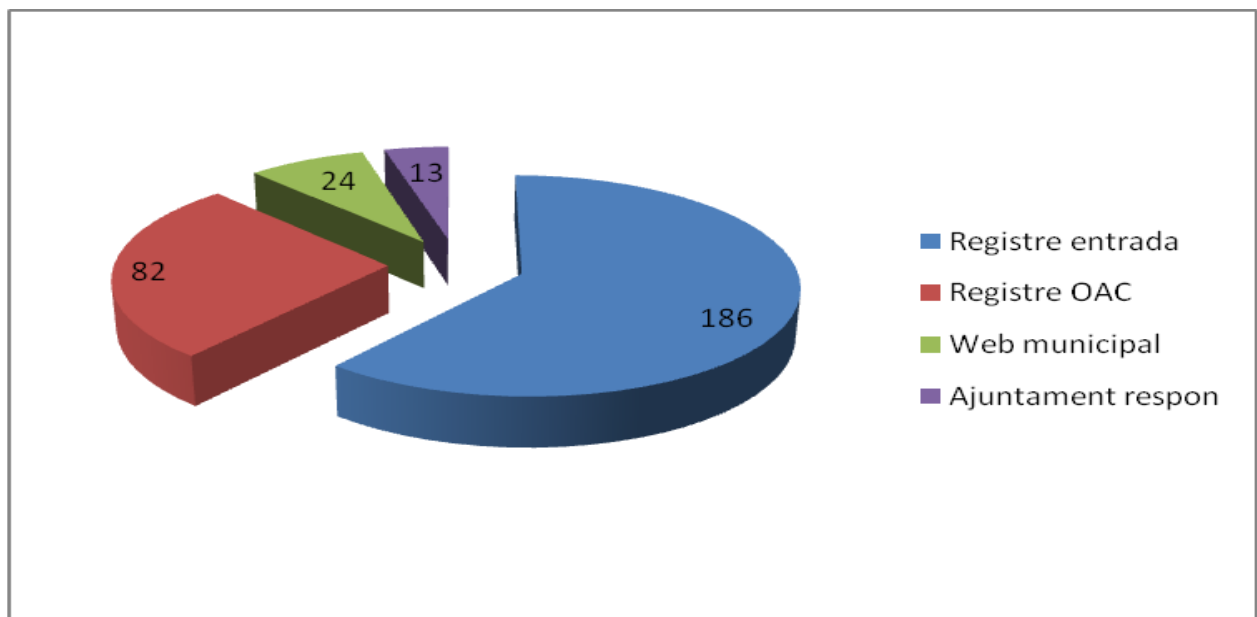
03.03 Queixes de la ciutadania

Existeixen 4 canals de recollida de queixes:

1. Registre general d'entrada (instància)
2. Registre OAC (base de dades)
3. Registre web municipal (formulari)
4. "L'Ajuntament respon" formulari web

En total a l'any 2013 s'han presentat un total de 298 queixes.

Total tràmits per canal d'entrada



Registre entrada	186	61%
Registre OAC	82	27%
Web municipal	24	8%
Ajuntament respon	13	4%

Total queixes per àrea	
POLICIA	53
OAC	51
INTERVENCIÓ	46
SERVEIS MUNICIPALS	48
URBANISME	28
ACTIVITATS	20

MEDI AMBIENT	21
SECRETARIA	7
SERVEIS JURÍDICS	4
BENESTAR SOCIAL	4
ALCALDIA	3
RECAPTACIÓ	3
JOVENTUT	1
IPEP	2
CONTRACTACIÓ	1
ESPORTS	1
HABITATGE	1
INSTITUT DE PROMOCIÓ ECONÒMICA	1
INTERVENCIÓ	1
PLA DE BARRIS	1
EDUCACIÓ	1

Les queixes comunicades al Registre d'entrada de l'Ajuntament al llarg del 2013 han estat de 186 i corresponen a:

INTERVENCIÓ	40
POLICIA	36
SERVEIS MUNICIPALS	27
URBANISME	24
ACTIVITATS	14
MEDI AMBIENT	13
SECRETARIA	7
SERVEIS JURÍDICS	4
BENESTAR SOCIAL	3
JOVENTUT	3
OIAC	3
ALCALDIA	2
COMERÇ	1
CONTRACTACIÓ	1
ESPORTS	1
HABITATGE	1
INSTITUT DE PROMOCIÓ ECONÒMICA	1
INTERVENCIÓ	1
PLA DE BARRIS	1

Les queixes que recull l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) al 2013 han estat un total de 82 i corresponen a:

OAC	48
POLICIA LOCAL	6
ACTIVITATS	6
INTERVENCIÓ	5

SERVEIS MUNICIPALS	5
MEDI AMBIENT	3
RECAPTACIÓ	3
URBANISME	2
ALCALDIA	1
BENESTAR	1
JOVENTUT	1

Les queixes a través del web municipal han estat un total de 24 i corresponen a:

SERVEIS MUNICIPALS	13
POLICIA LOCAL	6
MEDI AMBIENT	2
URBANISME	2
EDUCACIÓ	1
IPEP	1

Les queixes que es recullen a través de *L'Ajuntament respon al 2013* han estat un total de 13 i corresponen a:

POLICIA LOCAL	5
SERVEIS MUNICIPALS	4
MEDI AMBIENT	3
INTERVENCIÓ	1

Les queixes majoritàriament fan referència a:

- Impossibilitat d'empadronament
- Facturació de SOREA
- Comportament incívic: brutícia, gossos
- Deteriorament de la via pública
- Sorolls
- Ubicació de contenidors

03.04 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

	2013	2012	2011	2010
Total tràmits	214	99	38	49

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 de pagament d'un tribut municipal			1		3					1	1		6
Denúncia per excés de soroll								1					1
Domiciliació de tributs, taxes i preus públics	3	2	2	5	3			3		2	1		21
Fraccionament de tributs		2								1	1	1	5
Instància genèrica	13	21	21	41	9	12	13	5	5	9	12	3	164
Preinscripció a les escoles bressol municipals									1				1
Queixes i suggeriments				1	1	1	1	1					5
Ús d'equipaments municipals per a activitats culturals, esportives o de lleure			1		2			1					4
Volant de convivència actual					1						1		2
Volant d'empadronament actual				2	1							1	4
Total	16	25	25	49	21	13	14	11	6	13	16	5	214

03.05 Altres actuacions

Implantació d'un gestor de cues a l'OAC

Aquest sistema permet optimitzar la qualitat de l'atenció al públic, racionalitzar les cues i obtenir estadístiques per tal de millorar l'atenció ciutadana. Aquest programa ha estat desenvolupat pel departament d'Administració Electrònica de l'Ajuntament.

Nous tràmits oferts a l'OAC

Al 2013 s'han afegit els següent s tràmits a la carta de serveis de l'OAC

- Comunicació prèvia d'habitatges turístics
- Subvencions per retirada d'uralites

04. Qualitat

04.01 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 Formació del personal

El personal adscrit al departament d'Administració Electrònica i Atenció Ciutadana ha assistit als següents cursos al llarg del 2013:

- Presentació material acollida i gestió rumors
- Curs de queixes i reclamacions
- Curs d'anglès
- Curs gestió emocional i atenció usuaris
- Curs qui fa qui a l'Ajuntament
- Curs d'administració electrònica

05.02 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.

05.03 Col·laboracions amb altres administracions i institucions

- Participació en la tercera 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.
- Trobada a la Diputació de Girona entre els ajuntaments usuaris del programari d'expedients electrònics ABSIS per tal de posar en comú les experiències.
- Hem compartit amb l'ajuntament d'Igualada la nostra experiència del Protocol d'Atenció Ciutadana.
- Participació en la enquesta sobre la implantació de l'e-govern realitzada per la Universitat de Granada i la Universitat d'Almeria.
- Participació en el qüestionari sobre un projecte de recerca del grup de recerca de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Governança, Administració i Democràcia Electrònica (GADE) sobre la gestió dels comptes de Twitter per part de les administracions locals catalanes.

06. Subvencions rebudes

Millora d'equipaments informàtics Centre Municipal d'Educació	Diputació de Girona	11.306,89€
--	---------------------	------------

07. Difusió

L'agenda de l'alcalde, al web municipal	Revista de Palafrugell	10/02/2013
L'alcalde de Palafrugell publica la seva declaració de béns	Diari de Girona	23/02/2013
L'alcalde de Palafrugell fa públic els seus béns	El Punt	23/02/2013
Els ajuntaments gironins suspenen en transparència (Palafrugell aprova)	El Punt	13/03/2013
Només 5 ajuntaments gironins ofereixen prou informació municipal a les seves webs	Diari de Girona	13/03/2013
L'ús de les xarxes socials a l'Ajuntament	Butlletí municipal Can Bech	febrer- març 2013

08. Indicadors

Administració electrònica

	2013	2012	2011	2010
Accessos web municipal	192.701	194.558	199.531	173.778
Identitat digital emesos	111	119	85	97
Tràmits en línia realitzats	214	99	38	49

Atenció Ciutadana

	2013	2012	2011	2010
Total persones ateses	20.281	20.928	16.380	12.469
Documents d'entrada	17.139	17.300	19.035	19.411
Documents de sortida	14.017	15.286	15.047	18.163
Persones ateses per dia	80	83		
Persones ateses per mes	1690	1744		