

Memòria 2014

Ajuntament de Palafrugell

Atenció Ciutadana

Què fem?

- Dissenyar i coordinar els mecanismes de relació entre l'Ajuntament i els ciutadans.
- Coordinar l'Oficina d'Atenció Ciutadana
Informar la ciutadania sobre els tràmits administratius, equipaments i serveis municipals

Realitzar els tràmits que l'Oficina té encomanats per part dels diversos serveis municipals

Responsable polític



Judit Zaragoza

jzaragoza@palafrugell.cat

Responsable tècnic

Lídia González

Personal

- 1 coordinadora OAC
- 5 tramitadors OAC
- 1 notificador

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

Introducció

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.

Aquesta oficina es va obrir amb els objectius de millorar l'accés a la informació i potenciar la comunicació directa amb el ciutadà.

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



01. Atenció presencial

Al llarg de l'any 2014 l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ha atès un total de 21.260 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2013, ha augmentat en un 6,6 %.

Total persones ateses anualment

2014	21.620
2013	20.281

Total persones ateses per mesos

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2014	2.020	1.807	2.212	1.720	2.131	1.749	1.687	1.652	1.851	2.126	1.539	1.126
2013	1.633	1.971	1.976	1.653	1.801	1.727	1.813	1.519	1.552	1.772	1.559	1.305

Mitjana de persones ateses per dia

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2014	92	82	101	78	97	80	77	75	84	97	70	51
2013	78	94	94	79	86	82	86	72	73	84	74	62

Mitjana anual de persones ateses per dia

2014	82
2013	80

Nombre total de tràmits fets 2014

Tràmit	Núm. total
Registre de documents	4.826
Certificat de residència	4.343
Informació	4.007
Certificat de convivència	2.657
Notificació	985
Alta al padró	973
Targeta d'aparcament	889
Canvi de domicili	705
Duplicat pagament	482
Modificacions de dades del padró	308
Liquidacions	257
Cita prèvia Acollida	208
Signatura digital ciutadà	156
Renovacions del padró	153
Comunicació per fer foc	144
Confirmació estrangers comunitaris	133
Certificats de béns	127
Lliurament documentació/formulari	107
Domiciliació bancària de tributs	97
Baixa d'ofici	93
Certificat temps residit	79
Reagrupament	55
Fraccionament de tributs	47
Quota reduïda taxa escombraries ús deixalleria	40
Pliques	39
Alta Activitats	36
Ocupacions de la via pública	34
Conveni registre	33
Canvi de domicili fiscal	32
Autorització espais municipals	31
Certificat històric	25
Baixa per anar a l'estranger	17
Renovació llicència parada mercat	16
Canvi domicili permís circulació	16
Baixa d'activitats	14
Canvi titular comunicació obertura activitat innòcua	11
Registre de parelles de fet	11
Certificats distància	9
Canvi titular activitats	8
Canvi domicili permís conduir	8
Llicència parada mercat municipal	7
Revisió del cens electoral	7
Registre d'associacions	6

Baixa per defunció	5
Autorització per fer foc	5
Canvi titular parada mercat	4
Registre de fundacions	4
Subvenció taxa escombraries	4
Ajuts individuals desplaçament	4
Canvi titular llicència activitat ambiental	3
Neteja de bosc, arbres	2
Compostatge casolà	2
Certificat de la llicència de taxi	2
Devolució de cobraments indeguts	2
Invitacions estrangers no comunitaris	2
Certificats activitats	1
Ampliació parada mercat	1
Certificat de prèvia defunció	1

Mitjana en minuts de realització del tràmit

Tràmit	minuts
Reagrupament	23
Canvi domicili permís conduir	16
Registre de parelles de fet	13
Signatura digital ciutadà	10
Registre d'associacions	10
Alta al padró	9
Baixa d'ofici	8
Canvi de domicili	8
Comunicació per fer foc	8
Alta Activitats	8
Certificat històric	8
Baixa per anar a l'estranger	7
Liquidacions	7
Certificat de la llicència de taxi	7
Canvi titular parada mercat	7
Baixa per defunció	6
Pliques	6
Canvi de domicili fiscal	6
Fraccionament de tributs	6
Domiciliació bancària de tributs	6
Ajuts individuals desplaçament	6
Confirmació estrangers comunitaris	6
Certificats de béns	5
Autorització per fer foc	5

Modificacions de dades del padró	5
Canvi titular comunicació obertura activitat innòcua	5
Autorització espais municipals	5
Renovacions del padró	5
Registre de documents	5
Renovació llicència parada mercat	5
Conveni registre	5
Canvi titular llicència activitat ambiental	5
Compostatge casolà	5
Registre de fundacions	5
Quota reduïda taxa d'escombraries ús de deixalleria	4
Baixa d'activitats	4
Revisió del cens electoral	4
Altres (omplir el quadre)	4
Ocupacions de la via pública	4
Canvi titular activitats	4
Devolució de cobraments indeguts	4
Factures	3
Duplicat pagament	3
Targeta d'aparcament	3
Subvenció taxa escombraries	3
Certificat temps residit	3
Cita Salima	3
Informació (omplir el quadre)	2
Lliurament documentació/formulari	2
Notificació	2
Certificats activitats	2
Certificats distància	2
Llicència parada mercat municipal	1
Certificat de convivència	1
Certificat de residència	1
Ampliació parada mercat	1
Invitacions estrangers no comunitaris	1

Total de tràmits per departament

Padró habitants	9.549
Altres. Informació	5.789
Registre documents	4.773
Recaptació	889
Intervenció	709
Medi Ambient	193
Secretaria	82
Activitats	73
Tresoreria. Caixa	49
Serveis Municipals	34
IPEP	28
Alcaldia	11
Eleccions	7
Trànsit	4

El dia de més afluència a l'OAC són els dimarts. S'atén un 65,5% 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'aquests tràmits és de 3 minuts.

02. Atenció electrònica

L'Ajuntament des de l'any 2006 utilitza 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:

TRÀMIT	TRÀMITS REALITZATS
Ajornament de tributs	1
Certificat de convivència	12
Certificat de pagament de tributs municipals	2
Certificat de residència	1
Comunicació d'incidències	4
Devolució bancària de tributs municipals	14
Domiciliació bancària d'impostos i taxes	12

	2014	2013	2012	2011
Total tràmits electrònics	46	214	99	38

Seu electrònica

Els tràmits més consultats a la seu electrònica han estat:

- Instància genèrica
- Domiciliació bancària d'impostos i taxes
- Casament civil
- Comunicació prèvia d'habitatge d'ús turístic
- Aparcament gratuït a zones blaves



La seu electrònica ha rebut un total de 11.902 visites. Aquestes visites s'han fet:

21.902 per ordinador

3.379 per mòbils

1.408 per tauletes

Carpeta ciutadana

La carpeta ciutadana és un espai d'accés restringit on, les persones que hi estiguin interessades, poden consultar les dades que en té d'elles l'ajuntament, les seves dades del Padró d'habitants, els documents entrats per registre i els documents que l'Ajuntament els hi ha enviat, així com els impostos i taxes pagats.

A banda de consultar informació, també es pot obtenir un volant d'empadronament i convivència així com un duplicat dels rebuts dels impostos i taxes municipals.

Hi ha 144 ciutadans que han sol·licitat la seva alta a la carpeta ciutadana.



<https://seu.palafrugell.cat>

COM DONAR-SE D'ALTA
 El servei de registre de l'Aj. de Palafrugell ofereix un servei de registre online i presencial. Per més informació, contacta amb el registre a Palafrugell, al carrer de l'Esplanada, 10. Tel. 938 88 00 00. registre@palafrugell.cat

QUINA INFORMACIÓ ES POT CONSULTAR
 La Carpeta Ciutadana és un espai on pots consultar les dades que en té d'elles l'Ajuntament, les seves dades del Padró d'habitants, els documents entrats per registre i els documents que l'Ajuntament els hi ha enviat, així com els impostos i taxes pagats.

ACCÉS TOT EANY DES DE QUALSQUEV LLOC
 La Carpeta Ciutadana és un espai on pots consultar les dades que en té d'elles l'Ajuntament, les seves dades del Padró d'habitants, els documents entrats per registre i els documents que l'Ajuntament els hi ha enviat, així com els impostos i taxes pagats.

03. Registre de documents

Al llarg de l'any 2014 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	145	271
Arxiu	7	8
Benestar Social	256	816
Biblioteca	4	0
Cooperació	22	31
Cultura	84	95
Educació	113	162
Esports	70	42
Habitatge	19	376
Hisenda	8.151	5.275
Informàtica	8	0
IPEP	355	416
Joventut	120	139
Medi Ambient	177	246
Mitjans de Comunicació	7	3
Museu del Suro	12	1
Pla de Barris	37	39
Polícia	1.160	809
Secretaria	2.549	1.832
Serveis Municipals	656	670
Urbanisme	3.030	2.376

04. 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 2014:

- 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 quarta 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 amb l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro per explicar l'experiència de l'Ajuntament de Palafrugell en el funcionament de l'OAC.
- Trobada amb l'equip tècnic del Departament d'Organització i RH de l'Ajuntament de Palamós per explicar l'experiència de l'Ajuntament de Palafrugell en el funcionament de l'OAC.

03.05 Altres actuacions

Nous tràmits oferts a l'OAC

Al 2014 s'han afegit els següents tràmits a la carta de serveis de l'OAC

- Tràmits trànsit: canvi de domicili del permís de circulació i de vehicle
- Permís festes particulars
- Permís per fer festes en locals
- Llicència de tinença de gossos potencialment perillosos

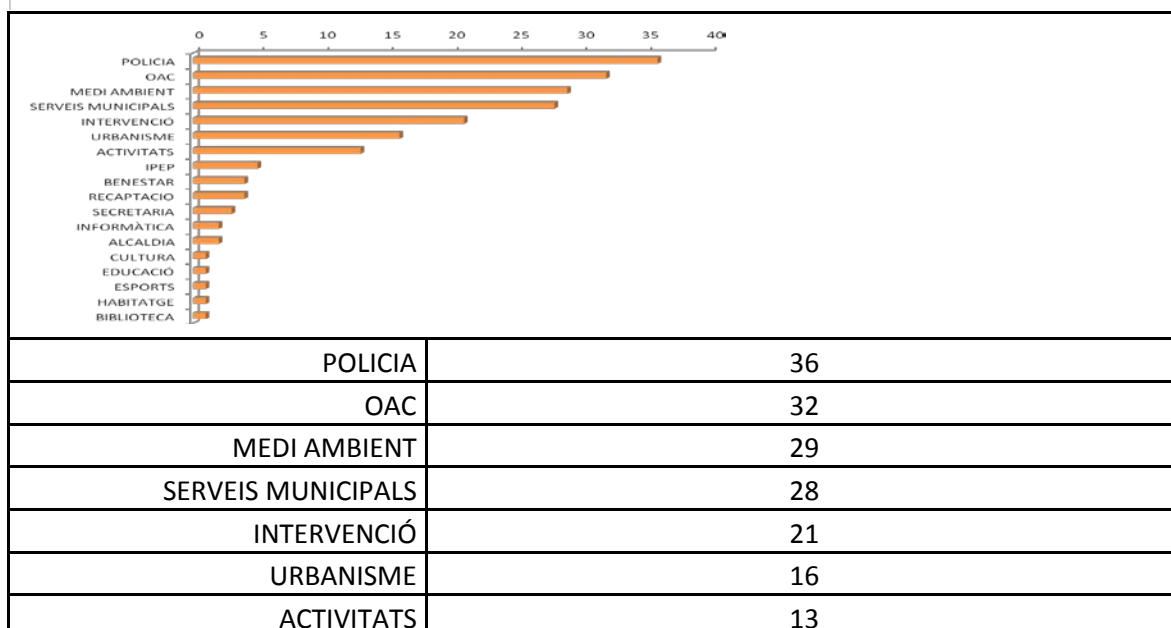
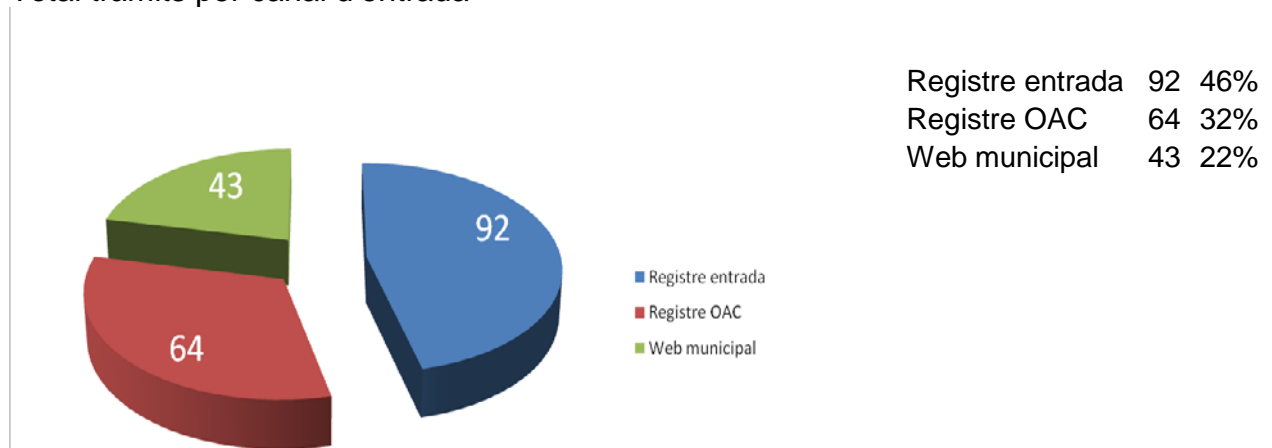
05. Queixes de la ciutadania

Existeixen 3 canals de recollida de queixes:

1. Registre general d'entrada (instància)
2. Registre OAC (base de dades)
3. Registre web municipal (formulari)

L'any 2014 s'han presentat un total de 199 queixes, el que representa un 67% menys respecte a l'any 2013. Aquesta baixada en el volum de les queixes es degut a la normalització de l'atenció i facturació del servei d'aigües.

Total tràmits per canal d'entrada



IPEP	5
BENESTAR	4
RECAPTACIO	4
SECRETARIA	3
INFORMÀTICA	2
ALCALDIA	2
CULTURA	1
EDUCACIÓ	1
ESPORTS	1
HABITATGE	1
BIBLIOTECA	1

Les queixes majoritàriament fan referència a:

- Impossibilitat d'empadronament
- Mal funcionament de les targetes d'aparcament
- Deteriorament de la via pública
- Sorolls i males olors dels establiments

08. Padró d'habitants

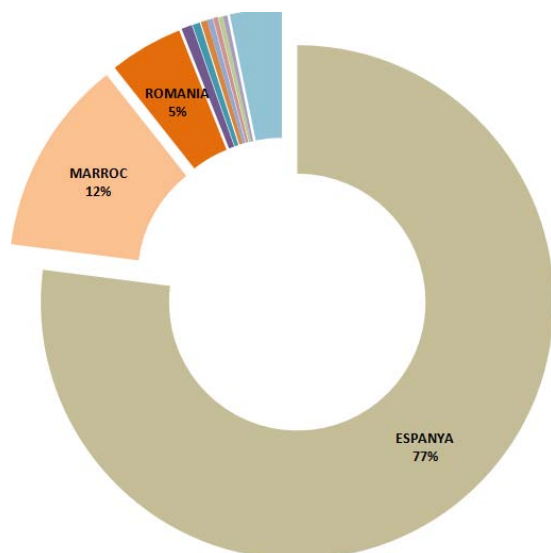
La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2014 és de **22.807** habitants, el que representa un descens del 0,4% respecte a l'any 2013 (23.037 habitants).

Existeixen un total de 62 nacionalitats, repartides de la següent manera:

Nacionalitat	Habitants 2014
ESPANYA	17.564
MARROC	2.811
ROMANIA	1.056
HONDURES	154
REGNE UNIT	109
FRANÇA	93
UCRAINA	80
EQUADOR	70
DOMINICANA, REPUBLICA	68
BOLIVIA	60
ALEMANYA	56
ITALIA	56
RUSSIA	48
ARGENTINA	42
XINA	39
PARAGUAI	35
COLOMBIA	32
MOLDAVIA	29

BRASIL	25
MALI	25
SENEGAL	24
CUBA	21
POLONIA	21
BELGICA	19
XILE	19
PAISSOS BAIXOS	18
PORTUGAL	18
GAMBIA	17
INDIA	15
PERU	15
VENEÇUELA	15
PAKISTAN	14
SERBIA	13
SUISSA	12
FILIPINES	11
GEORGIA	11
URUGUAI	9
GUINEA, REPUBLICA DE	8
ALGERIA	6
ESTATS UNITS	6
IRLANDA	6
MEXIC	6
ESLOVAQUIA	5
BULGARIA	4
NICARAGUA	4
SUECIA	4
TXECA, REPUBLICA	4
GUATEMALA	3
HONGRIA	3
MAURITANIA	3
AUSTRALIA	2
BIELORUSSIA	2
EL SALVADOR	2
FINLANDIA	2
GUINEA EQUATORIAL	2
NIGERIA	2
NOVA ZELANDA	2
ARMENIA	1
COSTA RICA	1
LETONIA	1
PANAMA	1
RUANDA	1

Dades de població 2014	
Naixements	246
Defuncions	199
Canvis de residència	813
Canvis de domicili	1.348
Residents a l'estranger	594



PAIS	%
ESpanya	77,0
MARROC	12,3
ROMANIA	4,6
HONDURES	0,7
REGNE UNIT	0,5
FRANÇA	0,4
UCRAINA	0,4
EQUADOR	0,3
DOMINICANA, REPUBLICA	0,3
BOLIVIA	0,3
ALTRES NACIONALITAT	3,3

07. Indicadors

	2014	2013	2012	2011
Persones ateses	21620	20.281	20.928	16.380
Persones ateses per dia	82	80	83	-
Documents d'entrada presencial	16.982	17.139	17.300	19.035
Documents de sortida presencial	13.607	14.017	15.286	15.047
Documents d'entrada telemàtic	753	578	355	120
Documents de sortida telemàtic	545	422	312	272
Queixes	199	298	126	163
Tràmits telemàtics	46	214	99	38
Habitants	22.807	23.037	22.880	22.816
Residents a l'estranger	594	515	467	405