

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 notificadora

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



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 4 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 2015 l'OAC ha atès un total de 22.053 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2014, ha augmentat en un 2 %.

L'atenció ha estat superior al llarg dels mesos març, abril, maig i juny.

La mitjana diària de persones ateses ha estat de 83.

Total persones ateses anualment

2015	22.053
2014	21.620

Total persones ateses per mesos

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2015	1.798	1.942	2.281	1.944	2.135	1.976	1.778	1.546	1.688	1.787	1.660	1.517
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

Mitjana de persones ateses per dia

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
2015	81	88	104	88	97	90	81	70	76	81	75	68
2014	92	82	101	78	97	80	77	75	84	97	70	51

Mitjana anual de persones ateses per dia

2015	83
2014	82

Tràmits més habituals	
Certificat residència	4.218
Informacions	2.739
Certificat convivència	2.527
Targeta aparcament	1.041
Recollida notificacions	1.024
Canvi de domicili	720
Duplicat pagament	619
Signatura digital ciutadà	158
Conveni Registre	65
Canvis domicili trànsit	62

02. Atenció telefònica

Les trucades gestionades per la centraleta de l'Ajuntament al llarg del 2015 han estat 47.150.

Des de la gestió de l'OAC s'han atès 5.125 trucades de ciutadans demanant informació sobre els diferents tràmits que gestiona l'OAC.

03. Atenció telemàtica

L'Ajuntament des de l'any 2006 utilitza la plataforma e-TRAM, al llarg del 2015 s'han presentat un total de 34 tràmits

TRÀMIT	TRÀMITS REALITZATS
Ajornament de tributs	1
Certificat de pagament de tributs municipals	2
Domiciliació bancària d'impostos i taxes	5
Instància genèrica	23
Recollida de mobles i trastos vells	2
Volant d'empadronament	1

Seu electrònica

Els tràmits més consultats a la seu electrònica han estat:

- Instància genèrica
- Domiciliació bancària d'impostos i taxes
- Calculadora de plusvàlues
- Casament civil
- Comunicació prèvia d'habitatge d'ús turístic
- Enviament factures format electrònic



La seu electrònica ha rebut un total de 34.459 visites. Aquestes visites s'han fet:

30.849 per ordinador
6.514 per mòbils
2.096 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 169 ciutadans que han sol·licitat la seva alta a la carpeta ciutadana. Aquest any 2015 hi ha 25 nous usuaris



04. Registre de documents

L'any 2015 s'han fet 16.437 registres d'entrada i 13.686 registres de sortida en el registre presencial de l'Ajuntament.



La distribució per àrees és:

ÀREA	ENTRADA	SORTIDA
Alcaldia	154	318
Arxiu	11	4
Benestar Social	259	764
Biblioteca	6	0
Cooperació	15	36
Cultura	109	120
Educació	119	171
Esports	89	62
Habitatge	44	394
Hisenda	7.314	5.154
Informàtica	4	0
IPEP	320	349
Joventut	169	167
Medi Ambient	166	137
Mitjans de Comunicació	1	1
Museu del Suro	22	6
OAC	1009	579
Pla de Barris	31	31
Polícia	1009	818
RRHH	1.148	417
Secretaria	609	1021
Serveis Municipals	651	566
Urbanisme	3.171	2.543

En el registre telemàtic a través de la plataforma EACAT s'han rebut 3.270 entrades i s'han fet 628 sortides.

Els assentaments d'entrada rebuts electrònicament han augmentat un 77% respecte a l'any 2014.



05. Notificacions i gestió de correus

	Ajuntament	Recaptació	Total
Notificacions personals	2.896	13.959	16.491

	Ajuntament
Acusament rebuda dintre Palafrugell	1.435
Acusament rebuda fora Palafrugell	6.387
Correu administratiu	107
Correu ordinari	1.879
Notificacions electròniques	60

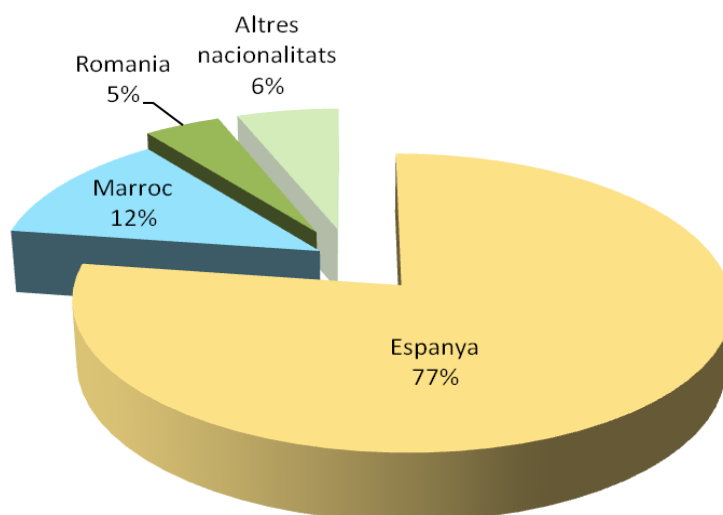
Al setembre de 2015 es va posar en marxa el servei de notificacions electròniques a través de la plataforma e-NOTUM del Consorci AOC de la Generalitat de Catalunya.

06. Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2015 és de 22.979 habitants, el que representa un augment del 0,01% respecte a l'any 2014 (22.807 habitants).

Existeixen un total de 65 nacionalitats.

Espanya	17.779
Marroc	2.848
Romania	1.010
Hondures	168
Regne Unit	92
França	81
Ucraïna	77
Equador	63
R.Dominicana	58
Itàlia	56
Alemanya	53
Bolivia	53
Rússia	49
Altres nacionalitats	592
Total població	22.979



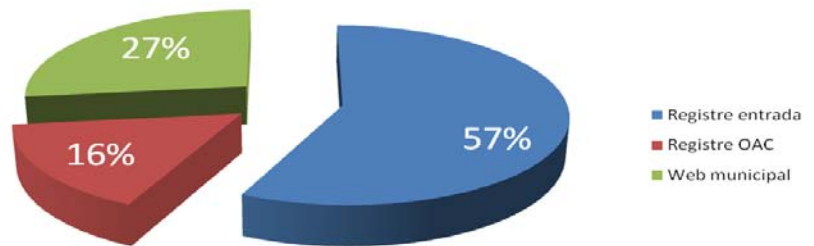
Naixements	242
Defuncions	192
Canvis de residència	1.126
Canvis de domicili	1.435
Residents a l'estranger	682
Baixes d'ofici	308

07. Queixes de la ciutadania

Existeixen 3 canals de recollida de queixes: registre general d'entrada (instància), registre OAC (base de dades) i web municipal (formulari)

L'any 2015 s'han presentat un total de 242 queixes, el que representa un 21,6% més respecte a l'any 2014.

Registre entrada	138
Registre OAC	39
Web municipal	65



Les queixes majoritàriament fan referència a:

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

08. Altres actuacions

08.01 Personal

Al desembre de 2015 es va reforçar l'equip de l'OAC amb l' incorporació d'una persona per a la realització de tasques d'atenció ciutadana durant un període de 6 mesos. Aquesta persona forma part del programa subvencionat pel Servei d'Ocupació de Catalunya adreçat a persones en situació d'atur per beneficiaries de la renda mínima d'inserció, prioritàriament dones.

D'altra banda el personal adscrit al departament d' Atenció Ciutadana ha assistit als següents cursos al llarg del 2015:

- Curs reciclatge català
- Qui fa què i qui és qui a Serveis Municipals
- Nou programari d'entrada i sortida de documents
- Expedients electrònics amb FIRMADOC
- Gestió del padró d'habitants

08.02 Nous tràmits

L'OAC ha incorporat al llarg del 2015 aquests nous tràmits:

- Cens animals de companyia.
- Canvis de domicilis del permís de conduir i de circulació de vehicles.

08.03 Millora de procediments

- Nou model d'instància general. S'ha afegit l'apartat de notificacions electròniques.
- Actualització de la carta de serveis de l'OAC.

08.04 Nou programa de registre 2.0

El mes de juny s'ha posat en marxa el nou programa de registre de documents.

08.05 Col·laboracions amb altres administracions i institucions

- Participació en el 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.

08.06 Enquesta interna valoració OAC

L'objectiu de l'enquesta ha estat demanar als diferents departaments i serveis de l'Ajuntament l'opinió sobre els serveis que ofereix l'OAC per tal de valorar les tasques que es realitzen i fer millores si és el cas. El document ha estat elaborat per la cap d'Atenció Ciutadana, Lídia González (Palafrugell) amb la col·laboració dels següents responsables d'OAC: Mila Hernández (Girona), David Lobato (Molins de Rei), Esther Lahoz (Sant Feliu de Llobregat), Anna Rams (Badalona), Gemma Foj (Sant Cugat), Angelina Lara (Salou), Halitamou Dillo (El Masnou), Begoña Maicas (Gavà).

L'enquesta a l'Ajuntament de Palafrugell es va publicar durant el mes d'octubre i van respondre un total de 27 treballadors i treballadores.

INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ

- valoreu la informació rebuda pel servei **8,38**
- valoreu el temps de resposta de les incidències que es detecten **8,25**
- valoreu el tracte rebut per part del personal de l'OAC **8,88**

REGISTRE DE DOCUMENTS

- us trobeu sovint que amb els registres d'entrada manca documentació de la que es diu que s'aporta?
SI 12,50%
NO 87,50%
- el temps en repartir la documentació és correcte?
SI 78,26%
NO 21,74%

SERVEI DE NOTIFICACIONS

- a. valoreu el servei de notificacions **7,43**
- b. valoreu el temps de resposta de les incidències **8,00**

ATENCIÓ TELEFÒNICA

- c. valoreu el servei de centraleta **7,20**
- d. valoreu el temps de resposta de les incidències **7,77**

PREGUNTES FINALS

1. Si haguessis de posar una nota global al servei de l'OAC, quina puntuació li donaries?
7,72
2. Quins creus que són el punts febles del servei?
 - Temps excessiu en notificar
 - Informacions errònies donades als ciutadans per manca de coordinació
 - Manca de personal
 - Retard en el registre de sortida de documents
3. I els punts forts?
 - Millora contínua del servei i la qualitat del servei
 - El bon tracte donat al ciutadà
 - La centralització de tràmits
 - L'experiència del personal
4. Què creus que hauríem de fer i no fem?
 - Conèixer més a fons els serveis de l'Ajuntament
 - Ampliar l'horari
5. Que creus que no hauríem de fer i fem?
 - Donar informació genèrica de l'Ajuntament o del municipi

08. Indicadors

	2015	2014	2013	2012
Persones ateses	22.053	21.620	20.281	20.928
Persones ateses per dia	83	82	80	83
Documents d'entrada presencial	16.437	16.982	17.139	17.300
Documents de sortida presencial	13.686	13.607	14.017	15.286
Documents d'entrada telemàtic	3.270	753	578	355
Documents de sortida telemàtic	628	545	422	312
Queixes	242	199	298	126
Tràmits electrònics	34	46	214	99
Habitants	22.979	22.807	23.037	22.880
Residents a l'estranger	682	594	515	467