

# MEMÒRIA 2016

## ÀMBIT D'ADMINISTRACIÓ GENERAL



### **Atenció Ciutadana i Administració Electrònica**

Regidora Judit Zaragoza Llirinós

# Índex

---

## 1. Atenció Ciutadana

- 1.1 El servei
- 1.2 Atenció presencial
- 1.3 Atenció telefònica
- 1.4 Atenció telemàtica
- 1.5 Registre de documents
- 1.6 Notificacions i gestió correus
- 1.7 Identitat digital ciutadà
- 1.8 Padró d'habitants
- 1.9 Queixes de la ciutadania
- 1.10 Millora de procediments
- 1.11 Indicadors

## 2. Administració Electrònica

- 2.1 Web municipal
- 2.2 Seu electrònica
- 2.3 Carpeta ciutadana
- 2.4 Transparència
- 2.4 Formació
- 2.5 Projectes realitzats
- 2.6 Indicadors

## 1.1 El servei

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



D'altra banda el personal adscrit al departament d' Atenció Ciutadana ha assistit als següents cursos al llarg del 2016:

- Curs bàsic d'anglès d'atenció ciutadana
- Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Ergonomia en el lloc de treball
- Novetats programari expedients electrònics Aytos

## 1.2 Atenció presencial

Al llarg de l'any 2016 l'OAC ha atès un total de 20.144 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2015, ha disminuït en un 8,7%.

L'atenció ha estat superior al llarg dels mesos de març (1.890), juny (1.931) i octubre (1.815).

La mitjana diària de persones ateses ha estat de 76. El dijous 9 de juny va ser el dia de més atencions realitzades, es van atendre un total de 131 persones.

El 35% de les atencions es realitzen en menys de 2 minuts.

L'atenció en horari de tardes, dimarts i dijous de 14.30 a 18h, representa el 5% del total. S'han atès a 896 persones.

## 1.3 Atenció telefònica

Les trucades gestionades per la centraleta de l'Ajuntament al llarg del 2016 han estat 47.164.

Des de la gestió de l'OAC s'han atès 5.400 trucades de ciutadans demanant informació sobre els diferents tràmits que gestiona l'OAC.

## 1.4 Atenció telemàtica

Al llarg del 2016 s'han presentat un total de 95 tràmits per via telemàtica, el que representa un increment del 64% respecte el 2015

### 1.5 Registre de documents

L'any 2016 s'han fet 14.620 registres d'entrada i 13.970 registres de sortida en el registre presencial de l'Ajuntament.

	2015	2016	Augment
Entrades	16.437	14.437	-13,9%
Sortides	13.686	13.952	1.9%

La distribució per àrees és:

Àrea	Entrada	Sortida
Alcaldia	138	223
Arxiu	2	2
Benestar Social	271	897
Biblioteca	10	--
Cooperació	20	3
Cultura	116	96
Educació	123	170
Esports	73	29
Habitatge	50	375
Hisenda	4912	6147
Informàtica	--	-
IPEP	316	229
Joventut	154	118
Medi Ambient	182	118
Mitjans de Comunicació	3	2
Museu del Suro	14	6
OAC	1159	540
Pla de Barris	8	9
Policia	1712	612
RRHH	1009	339
Secretaria	695	734
Serveis Municipals	537	478
Urbanisme	3100	2825

En el registre telemàtic a través de la plataforma EACAT s'han rebut 3.060 entrades i s'han realitzat 1.255 sortides.

	2015	2016	Augment
Entrades	3.270	3.060	-4,80%
Sortides	628	1.255	50%

### 1.6 Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 17.016 notificacions.

	Serveis Generals	Serveis Tributaris
Notificacions personals	3.057	13.959

S'han gestionat un total de 8.712 correus.

Tipus de tramesa	Total
Acusament rebuda dintre Palafrugell	1.399
Acusament rebuda fora Palafrugell	4.647
Correu administratiu	118
Correu ordinari	2.208
Notificacions electròniques	340

### 1.7 Identitat digital

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. Al llarg de l'any 2016, s'ha lliurat un total de 335 certificats digitals idCAT a la ciutadania de diferents poblacions del Baix Empordà.

### 1.8 Padró d'habitants

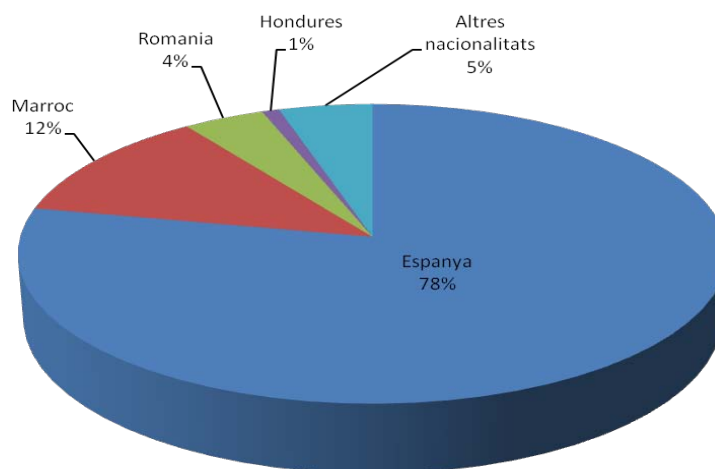
La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2016 és de 22.859 habitants, el que representa un augment del 0,2% respecte a l'any 2015 (22.807 habitants).

Existeixen un total de 65 nacionalitats.

La distribució de la població per nuclis de població és:

Nucli	Núm. total població	
Palafrugell	21.499	94%
Calella	680	3%
Llafranc	269	1%
Tamarit	258	1%
Llofriu	147	1%

Espanya	17.866
Marroc	2.757
Romania	945
Hondures	202
Regne Unit	99
França	74
Ucraïna	73
Equador	48
R.Dominicana	49
Itàlia	54
Alemanya	43
Bolívia	43
Rússia	45
Altres nacionalitats	561
<b>Total població</b>	<b>22.859</b>



Naixements	246
Defuncions	192
Canvis de residència	1.126
Canvis de domicili	1.435
Residents a l'estranger	682
Baixes d'ofici	308

### 1.9 Queixes de la ciutadania

Existeixen 2 canals de recollida de queixes: registre general d'entrada (instància) i web municipal (formulari)

L'any 2016 s'han presentat un total de 181 queixes.

Les queixes majoritàriament fan referència a:

- Sorolls i males olors dels establiments
- Escombraries
- Deteriorament i manca de neteja de la via pública

### 1.10 Millora de procediments

S'ha treballat en la millora dels procediments de les àrees o departaments següents:

- Organització i Recursos Humans
  - Declaració de responsable per delictes sexuals
  - Participació en processos selectius

- Pla de Barris
  - Rehabilitació i equipaments d'elements col·lectius d'edificis
- Benestar Social
  - Sol·licitud d'ús d'un hort comunitari a les Arenes
- Oficina d'Atenció Ciutadana
  - Ocupacions sense títol de l'habitatge

### Via oberta

Via Oberta és el camí per a consultar de forma telemàtica les dades i documents electrònics d'altres administracions i institucions, substituint així l'aportació de certificats i documentació en paper per part dels interessats. Al llarg del 2016 s'ha consultat 2.060 documents:

Tràmit	Núm. consultes
Consulta inexistència antecedents per delictes sexuals	125
Consulta certificat ACTIC	6
Certificat de demandant d'ocupació no ocupat	10
Certificat de perceptor de prestacions	25
Situació de deute Seguritat Social	395
Discapacitats	6
Històric del padró	3
Identitat	1
Obligacions tributàries per a subvencions i ajuda	69
Obligacions tributàries segons llei contractes	1
Prestacions per desocupació	88
Prestacions socials públiques	90
Dades d'un vehicle	1.225
Nota mercantil sobre societats i representants	4
Consulta de defuncions	2
Impost IRFP	1
Certificat individual nivell de renda	2
Títol família monoparental	2
Titulacions universitàries	5

### 1.11 Indicadors

	2016	2015	2014	2013
Persones ateses	20.144	22.053	21.620	20.281
Persones ateses per dia	76	83	82	80
Documents d'entrada presencial	14.437	16.437	16.982	17.139
Documents de sortida presencial	13.686	13.686	13.607	14.017
Documents d'entrada telemàtic	3.060	3.270	753	578
Documents de sortida telemàtic	1.255	628	545	422
Queixes		242	199	298
Tràmits electrònics	95	34	46	214
Habitants	22.859	22.979	22.807	23.037

## 2. Administració Electrònica

### 2.1 Web municipal

El web municipal va rebre durant el 2016 un total de 190.187 visites, que van visualitzar 472.128 pàgines. 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.

Dispositius utilitzats	
Ordinadors	111.243
Mòbils	66.172
Tauletes	12.772

Dades generals	
Total visites	190.187
Usuaris únics	108.034
Pàgines vistes	472.128
Promig pàgines vistes	2,48
Temps en el lloc	1m 57s

Pàgines més visitades	
Inici	122.329
Agenda	23.295
L'Ajuntament	4.876
Serveis	4.689
Pla d'Ordenació Urbanística	4.354
Arxiu Municipal	3.967
Festa Major de Palafrugell 2016	3.963

### 2.2 Seu electrònica

La seu electrònica de l'Ajuntament <https://seu.palafrugell.cat> es va posar en marxa a finals del mes de febrer de 2014. La seu electrònica permet l'accés de la ciutadania i de les empreses a tota la informació, procediments, tràmits i serveis que estan disponibles electrònicament en l'àmbit de l'Ajuntament.

El concepte de seu electrònica es va crear per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, justificat per «la necessitat de definir clarament la seu administrativa electrònica amb la qual s'estableixen les relacions, promovent un règim d'identificació, autenticació, contingut mínim, protecció jurídica, accessibilitat, disponibilitat i responsabilitat».

La seu electrònica aporta a la ciutadania garanties de plena certesa i seguretat en les seves relacions amb l'Administració.

Dades generals	
Total visites	41.085
Usuaris únics	21.088
Pàgines vistes	130.594
Promig pàgines vistes	3,18
Temps en el lloc	2m 44s



<b>Pàgines més visitades</b>	
Tràmits	13.085
Inici	12.909
Ofertes de treball	10.587
Informació municipal	10.481
Carpeta ciutadana	3.539
Òrgans col·legiats	2.971
Instància genèrica	2.552

### 2.3 Carpeta ciutadana

Juntament amb la Seu electrònica, es va posar en marxa la Carpeta ciutadana. Es tracta d'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 part de consultar informació, també es pot obtenir un volant d'empadronament i convivència així com un duplicat dels rebuts dels impostos i taxes municipals. Actualment tenim un total de 221 persones donades d'alta a la Carpeta ciutadana.

### 2.4 Transparència

El mes de novembre de 2016, dintre d'un pla d'ocupació per a joves titulars, s'ha dut a terme un projecte que ha tingut com a objectiu establir uns estàndards, a utilitzar per les diferents àrees i departaments de l'Ajuntament, de presentació de les dades objecte de transparència, així com gestionar la posada en marxa del portal de transparència de l'Ajuntament.

### 2.5 Projectes realitzats

#### Intranet dels regidors i regidores

El mes de maig de 2016 es va posar en marxa la Intranet dels regidors i regidores de l'Ajuntament de Palafrugell (<https://regidors.palafrugell.cat>). Es tracta d'un espai d'accés restringit dins el qual els regidors i regidores poden accedir a les convocatòries i les actes dels diferents òrgans col·legiats de l'Ajuntament (el Ple, la Junta de Govern Local, les Comissions Informatives...) així com a d'altra informació que sigui del seu interès. També poden accedir, des d'aquest espai, a la presentació de sol·licituds i de mocions en línia, o bé a la recepció de notificacions electròniques.

#### Formació al personal de l'Ajuntament

del departament d'Administració Electrònica s'han organitzat i impartit diferents formacions al personal de l'Ajuntament en el programari dels expedients electrònics i en la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

#### Col·laboració amb la implantació d'expedients electrònic

L'1 de gener de 2016 es va posar en marxa el programari de seguiment d'expedients electrònics FIRMADOC, introduint a tota l'organització la signatura electrònica dels documents. Des d'Administració Electrònica s'ha col·laborat en la configuració del programa i també en la formació que es va realitzar a tot el personal. També es fa l'assistència tècnica i la resolució a les incidències plantejades pels usuaris.

### Pla Director TIC

Col·laboració, juntament amb l'àrea de Secretaria i el departament d'Informàtica i Noves Tecnologies, en els treballs per a realitzar un Pla Director TIC que permeti avaluar la utilització de les TIC, la seva optimització i els propers passos a seguir en aquest àmbit. Aquest pla està redactat per l'empresa Peakway.

### Serveis demanats Consorci AOC

S'han demanat, al llarg del 2016, al Consorci Administració Oberta de Catalunya els següents serveis:

**MUX.** Servei que permet la integració de les anotacions d'assentaments d'entrada o sortida que generen els serveis AOC es realitzin directament en el registre general de la nostra corporació, en lloc de realitzar-se en el registre electrònic auxiliar d'EACAT.

**FUE Local.** Servei del Consorci AOC amb la missió d'oferir al món local els diferents tràmits electrònics estàndards i homogenis associats a la tramitació d'activitats empresarials, tot donant compliment a la Directiva de Serveis del Mercat Interior. Actualment l'Ajuntament té disponibles tres tràmits.

**Vàlid.** Servei, que s'integrarà en la carpeta ciutadana, en el qual les aplicacions de les administracions públiques catalanes poden delegar els processos d'autenticació i signatura dels usuaris, d'acord amb els mecanismes d'autenticació acceptats en funció de l'actuació i el nivell de garantia exigint, facilitant la gestió i integració dels diferents mecanismes disponibles.

### Projecte #TreballemxPalafrugell

Aquest projecte es va iniciar el mes de febrer de 2015, amb la intenció que la feina realitzada des de les diferents àrees de l'Ajuntament de Palafrugell es visualitzés de forma clara i evident, pal·liant així el possible desconeixement que existeixi entre els mateixos treballadors de l'Ajuntament i la ciutadania. Durant un període de dues setmanes, i amb regularitat bimensual, un treballador o treballadora de l'Ajuntament usa les xarxes socials per explicar als palafrugellencs les principals tasques que realitza, amb l'etiqueta #TreballemxPalafrugell.



Ajunt. Palafrugell  
@ajpalafrugell

#TreballemxPalafrugell cada setmana ajudem a preparar la medicació que ha de pendre l'Antonio, amb problemes de visió



Els impulsors d'aquest treball són en Narcís Mir i Alex Cebollero (Institut de Comunicació), Gerard Prohies (Cultura), Sílvia Esteva (Organització i RRHH) i Lúdia González (Administració Electrònica i Atenció Ciutadana) i amb la implicació dels treballadors i les treballadores de l'Ajuntament de Palafrugell.

### App L'alcalde a la teva mà

Col·laboració en el disseny i posta en marxa de l'app "L'Alcalde a la teva mà". Aquesta nova aplicació mòbil permet als usuaris interactuar directament amb l'alcalde de Palafrugell. Els objectius principals de l'aplicació són posar a disposició dels ciutadans diferents canals de comunicació per tal que puguin conèixer de primera mà l'activitat de l'alcalde, i al mateix temps, donar més visibilitat a la tasca que realitza dins el consistori.

### Reunions amb els gestors de xarxes socials

L'estiu de 2015, des d'Administració Electrònica es va organitzar una trobada de totes les persones que gestionen els diferents perfils de l'Ajuntament a les xarxes socials. L'objectiu era posar en comú qüestions referents al funcionament de les mateixes, i també estudiar vies de

millora i analitzar casos d'èxit. Actualment, els diferents serveis de l'Ajuntament tenen total gairebé una cinquantena de perfils a les principals xarxes socials (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, etc.).

### Aplicació quadre de classificació

Per gestionar adequadament la documentació i la informació de l'Ajuntament i implementar l'administració electrònica cal identificar i codificar la documentació municipal. Amb aquest objectiu l'Arxiu Municipal, Administració Electrònica, Informàtica i Noves Tecnologies i Secretaria han preparat unes pautes de treball per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics creats i rebuts a la xarxa corporativa municipal. Les pautes inclouen un Quadre de Classificació d'Expedients que permet estructurar de manera lògica les funcions que li són pròpies a l'Ajuntament, i que es pot ampliar amb nous codis a petició de les àrees i organismes autònoms

### Premis Rahola 2016

El projecte de l'Ajuntament de Palafrugell #Treballempalafrugell va guanyar el premi Carles Rahola a la millor iniciativa de comunicació institucional, atorgat per la Diputació de Girona i el Col·legi de Periodistes de Catalunya en una cerimònia que va tenir lloc el 25 de febrer de 2016 a l'Auditori de Girona.

El jurat del premi va acordar concedir-lo ex aequo a: Narcís Mir, Àlex Cebollero, Gerard Prohias, Sílvia Esteva i Lúdia González per #Treballempalafrugell. Pel que fa al projecte #Treballempalafrugell, el jurat en va valorar "la creativitat des de la simplicitat i la innovació".

## 2.6 Indicadors

	2016	2015	2014	2013
Accessos web municipal	190.187	170.468	166.974	192.701
Accessos seu electrònica	41.085	39.459	26.689	