



# **Govern Obert**

**Transparència, Participació i Atenció Ciutadana**

# **Memòria 2019**

# Índex

---

## 1. Transparència

- 1.1 Portal de Transparència i Dades Obertes
- 1.2 Web municipal
- 1.3 Seu electrònica
- 1.4 Intranet municipal
- 1.5 Projectes realitzats
- 1.6 Indicadors

## 2. Participació Ciutadana

- 2.1 Processos participatius
- 2.2 Col·laboració amb altres àrees
- 2.3 Accions formatives
- 2.4 Participació en ordenances
- 2.5 Projectes realitzats
- 2.6 Indicadors

## 3. Atenció Ciutadana

- 3.1 El servei
- 3.2 Atenció presencial
- 3.3 Atenció telefònica
- 3.4 Atenció telemàtica
- 3.5 Registre de documents, notificacions i gestió de correu
- 3.6 Consulta de documents d'altres administracions
- 3.7 Identitat digital ciutadania
- 3.8 Padró d'habitants
- 3.9 Exposició pública
- 3.10 Millora de procediments
- 3.11 Campanyes
- 3.12 Projectes realitzats
- 3.13 Indicadors

---

En el marc del Congrés de Govern Digital, celebrat a Barcelona el 7 de març de 2019, es va dur a terme l'acte de lliurament dels Reconeixements d'Administració Oberta als ajuntaments i consells comarcals que han destacat en la implantació de l'administració digital a les seves organitzacions.



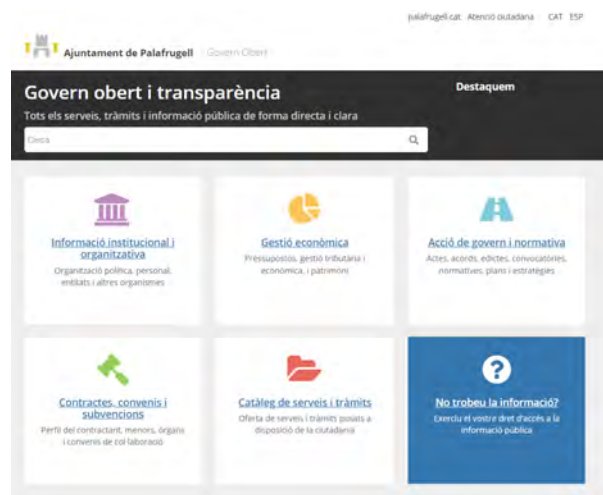
Aquests reconeixements s'atorguen en base als indicadors objectius que recull el Consorci AOC analitzant les webs dels ens locals i l'ús dels serveis del Consorci AOC i que es publiquen en l'Informe d'e-Administració a Catalunya.

Després de la valoració realitzada per part de l'AOC sobre el grau de digitalització dels ajuntaments catalans, l'Ajuntament de Palafrugell va ser reconegut en la categoria d'entre 20.000 i 50.000 habitants com el segon ajuntament destacat pel que fa al grau d'implantació d'administració digital al 2018.

## 1. Transparència

La transparència comprèn les actuacions relatives a la publicació d'informació pública de manera comprensible i accessible pel ciutadà i la gestió del dret d'accés a la informació.

La Llei defineix la transparència com l'acció proactiva de l'Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics.



### 1.1 Portal de Transparència i Dades Obertes

Durant l'any 2019 el Portal de Transparència i Dades Obertes de l'Ajuntament ha tingut 6.435 visites, que han visualitzat un total de 14.177 pàgines. Actualment, i pel que fa a les dades obertes, l'Ajuntament disposa d'un total de 39 conjunts de dades (o també anomenats *datasets*).



### 1.2 Web municipal

El web municipal [palafrugell.cat](http://palafrugell.cat) és el principal canal de comunicació i informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant l'any 2019 va rebre un total de 233.394 visites, que van visualitzar 573.775 pàgines. Per primer cop, el nombre de visites anuals fetes amb dispositius mòbils (telèfons i tauletes) va superar el nombre de visites anuals fetes amb ordinadors. Els continguts d'aquest web s'actualitzen 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 i administrativa que es desenvolupa al municipi.

Dades generals	2018	2019	Variació
Total visites	217.568	233.394	15.826 (7,27%)
Usuaris	114.878	125.476	10.598 (9,23%)
Pàgines vistes	528.755	573.775	45.020 (8,51%)
Promig pàgines vistes/usuari	2,43	2,46	0,03 (1,23%)
Temps en el lloc	1m 52s	1m 48s	-4s (-3,57%)

<b>Pàgines més visitades 2019</b>	
Inici	114.931
Agenda d'actes	31.484
Serveis	5.885
Festa Major de Palafrugell	5.044
L'Ajuntament	4.747
Farmàcies (Guia de la ciutat)	4.713
Festes (Guia de la ciutat)	4.168

<b>Dispositius utilitzats 2019 (sobre 233.394 visites)</b>	
Mòbils	113.377 (48,58%)
Ordinadors	110.023 (47,14%)
Tauletes	9.994 (4,28%)

### 1.3 Seu electrònica

La Seu electrònica de l'Ajuntament [seu.palafrugell.cat](http://seu.palafrugell.cat) 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.

Actualment, la Seu electrònica de l'Ajuntament ofereix un total de 113 tràmits, 80 dels quals es poden realitzar presencialment o bé en línia (el 71%), i 33 només es poden realitzar de forma presencial (el 29%).

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les persones jurídiques i també les persones que exerceixin una activitat professional que requereixi col·legiació obligatòria (advocats, procuradors, enginyers tècnics, arquitectes, metges, etc.) estan obligades a relacionar-se amb l'Ajuntament a través de mitjans electrònics per a la realització de qualsevol tràmit.

<b>Dades generals</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variació</b>
Total visites	67.667	78.300	10.633 (15,71%)
Usuaris	29.576	35.576	6.000 (20,29%)
Pàgines vistes	223.925	269.586	45.661 (20,40%)
Promig pàgines vistes	3,31	3,44	0,13 (3,93%)
Temps en el lloc	3m 00s	3m 21s	21s (11,67%)

<b>Pàgines més visitades 2019</b>	
Inici	30.291
Tràmits	26.346
Ofertes de treball	19.044
Instància genèrica	13.148
Informació municipal	9.293
Carpeta ciutadana	7.946
Impostos i taxes (Tràmits)	5.425

<b>Dispositius utilitzats (sobre 78.300 visites)</b>	
Ordinadors	57.638 (73,61%)
Mòbils	18.888 (24,12%)
Tauletes	1.774 (2,27%)

## 1.4 Intranet municipal

La Intranet dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament és un espai web, d'accés restringit, on s'hi pot consultar informació d'interès relativa a les condicions de treball. Permet la presentació de sol·licituds relacionades amb temes laborals. També permet la difusió i la corresponent inscripció a les accions formatives adreçades a tot el personal, així com la consulta del material d'aquestes accions formatives.

### Dades estadístiques

Dades generals	2018	2019	Variació
Total visites	17.758	16.679	-1.079 (-6,08%)
Usuaris únics	3.557	4.008	451 (12,68%)
Pàgines vistes	55.734	53.380	-2.354 (-4,22%)
Promig pàgines vistes	3,14	3,20	0,06 (1,91%)
Temps en el lloc	2m 53s	2m 52s	-1s (-0,58%)

Pàgines més visitades 2019	
Inici	37.404
Sol·licituds	2.162
Relació de Llocs de Treball (RLT)	722
Personal	718
Conveni / Acord condicions de treball	403
Formació	387
Provisió de llocs de treball	330

Dispositius utilitzats (sobre 16.679 visites)	
Ordinadors	13.768 (82,55%)
Mòbils	2.756 (16,52%)
Tauletes	155 (0,93%)

## 1.5 Projectes realitzats

### Formació i assistència en el Firmadoc

L'1 de gener de 2016 es va posar en marxa el programari de seguiment d'expedients electrònics FIRMADOC, introduint a tota l'organització l'expedient electrònic i la signatura electrònica dels documents. Des de l'àrea de Govern Obert s'ha col·laborat, conjuntament amb l'àrea de Secretaria i el departament de Noves Tecnologies en la configuració del programa i també en la formació a tot el personal. També es fa l'assistència tècnica i la resolució a les incidències plantejades pels usuaris.

La formació per aquest 2019 ha estat impartida a personal d'Esports.

### Serveis AOC

Al llarg del 2019 s'han habilitat els següents serveis de l'AOC:

- Portal de contractació electrònica de l'Institut de Promoció Econòmica.
- Portal de contractació electrònica del Museu del Suro.

### Assessoraments i formacions

- Sessió d'assessorament i formació al personal d'Alcaldia en temes de transparència i gestió de les agendes de l'alcalde i tinent d'alcalde.

- S'ha fet assessorament sobre la possibilitat d'implantar en l'ajuntament per part de Recursos Humans una plataforma electrònica per gestionar la coordinació empresarial.

### Gestió documental

S'ha intervingut a l'àrea d'Intervenció sobre documentació referent a altes, baixes i modificacions de vehicles.

### Protecció de dades

Amb l'entrada en vigor del Reglament Europeu de Protecció de Dades s'han portat a terme diferents treballs per tal d'adequar-nos al reglament.

### Desenvolupament dels serveis web del firmadoc per la interconnexió amb la seu electrònica i l'espai dels regidors i les regidores

Col·laboració en el funcionament d'una eina a l'espai dels regidors i les regidores que cerca automàticament les resolucions d'Alcaldia dictades i permet la seva descàrrega. També permet accedir a les convocatòries i actes de la junta de govern, comissions i del Ple, i a la consulta automàtica d'expedients del firmadoc.

### 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.



Els impulsors d'aquest treball són en Narcís Mir (Alcaldia), Gerard Prohies (Cultura), Sílvia Esteva (Secretaria) i Lúdia González (Govern Obert) i amb la implicació dels treballadors i les treballadores de l'Ajuntament de Palafrugell.

### Aplicació del quadre de classificació municipal

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, Govern Obert, 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.

### Participació enquesta Transparència i Govern Obert

A petició de la Secretaria de Transparència i de Govern Obert de la Generalitat de Catalunya s'ha participat, a través d'una enquesta, en la definició dels reptes associats a un nou Pla de Govern Obert que englobi tots els nivells de l'administració pública i els actors socials involucrats.

## 1.6 Indicadors

	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Accessos web municipal	233.394	217.568	203.604	190.187
Accessos seu electrònica	78.300	67.667	43.594	41.085



## 2. Participació Ciutadana

La Participació ciutadana comporta l'establiment de mesures per a fomentar la participació i la col·laboració de la ciutadania en la definició de les polítiques públiques. Al llarg del 2019 s'han portat a terme aquests projectes:

### 2.1 Processos participatius

#### Del Museu del Suro... què en penses? què vols?

En el Museu del Suro s'estan fent grans inversions per millorar l'exposició permanent, però per orientar el futur del Museu, necessitem veure'l a través dels vostres ulls. És per això, que ens adreçem a vosaltres per saber si el que fem està ajustat o no amb les realitats de l'entorn al que es vol servir. I en cas contrari, què hauríem de fer.

Però... Coneixes el Museu? T'imagines per a què et pot servir?

Amb aquesta introducció es va obrir el 19 de novembre de 2019 un procés participatiu, que a través d'una enquesta, la ciutadania ha pogut donar la seva opinió sobre el Museu del Suro. El procés es va tancar a principis de 2020.

### 2.2 Col·laboració amb altres àrees

#### Entaulats

El dissabte 23 de març de 2019 va tenir lloc Entaulats, una iniciativa solidària del xef Quim Casellas, del restaurant Casamar de Llafranc, establiment amb una estrella Michelin, juntament amb l'àrea de Benestar Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Palafrugell. Aquesta iniciativa vol fer un reconeixement al voluntariat de les entitats del municipi que treballen en projectes destinats a persones vulnerables. L'objectiu d'aquest projecte és que, un cop l'any, voluntaris i usuaris es trobin fora del seu treball del dia a dia, en un espai lúdic i festiu. Aquest any 2019 s'ha dedicat a les associacions i entitats del municipi.

L'equip de Participació Ciutadana de l'Ajuntament va col·laborar en aquest projecte dissenyant la participació de les associacions a través de dos preguntes: Què apporto jo com a voluntari a Palafrugell i Històries d'èxit. Totes les aportacions es poden consultar a <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/processes/entaulats>.

#### Consell de Joves

Al llarg del 2019 l'equip de Participació ha continuat amb l'assessorament a l'Àrea de Joventut per tal de reformular el Consell de Joves com a un espai de participació dels joves del municipi. L'11 d'octubre es va organitzar una jornada participativa oberta a tots els joves entre 14 i 29 anys per tal de que formulessin com havia de continuar aquest espai de participació.

#### Defensor del ciutadà

Reunió amb el Defensor del ciutadà per parlar sobre el paper de la participació ciutadana en el municipi.

#### Alcaldia

Proposta de funcionament de Relacions Ciutadanes amb l'objectiu de facilitar els canals de comunicació entre l'ajuntament i la ciutadania representada per les associacions de veïns i veïnes, així com pels Consells de Gestió i Participació, per a la millora de les diferents zones i nuclis del municipi i la resolució d'incidències.

## 2.3 Accions formatives

### Sessió Acollida

Dintre del programa d'Acollida, dirigit a les persones nouvingudes al municipi, es va realitzar una jornada informativa on es va explicar quins són els drets i deures de la ciutadania i com podem fer arribar les seves peticions a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

## 2.4 Participació en ordenances

La llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, impulsa noves formes de participació de la ciutadania en les fases prèvies a l'aprovació de normes i reglaments municipals..

La llei defineix per exemple, que amb caràcter previ a l'elaboració d'un projecte o avantprojecte de reglament, s'ha de realitzar una consulta pública a través del portal web de l'Administració competent, en la qual s'ha de demanar l'opinió a la ciutadania sobre la futura norma.

L'any 2019 s'ha demanat l'opinió a la ciutadania abans d'una nova redacció o modificació de les següents de les ordenances municipals:

- Ordenança de residus. L'enquesta ha estat activa des del 8 al 20 de gener de 2019 i ha tingut 124 respostes.
- Reglament dels horts municipals Les Arenes. L'enquesta ha estat activa des del 26 d'agost al 4 d'octubre i ha tingut 25 respostes.
- Reglament dels usos de Can Genís. L'enquesta ha estat activa des del 26 d'agost al 20 de novembre i ha tingut 15 respostes.

## 2.5 Projectes realitzats

### Plataforma DECIDIM

L'Ajuntament ha posat en funcionament la plataforma digital "Decidim" amb l'objectiu de promoure els processos de participació ciutadana. Aquest nou portal de participació permet participar, debatre i decidir de manera col·lectiva.



El projecte promou que la participació de la ciutadania en la presa de decisions que afecten les polítiques públiques municipals no es limiti al vot, sinó que facilita l'accés a la informació, la visualització, el tractament i l'anàlisi de dades, i la deliberació de les propostes afavorint la transparència.

L'Ajuntament de Palafrugell forma part d'una experiència pilot, juntament amb 4 municipis més, que impulsat per la Diputació de Girona, té com objectiu valorar les funcionalitats del programa abans d'oferir-ho a altres poblacions gironines.

A la plataforma [palafrugell-decidim.ddgi.cat](http://palafrugell-decidim.ddgi.cat) es pot visualitzar tant els processos actius, com els diferents espais de participació, a més serveix com a repositori de processos ja tancats.

### Incorporació tècnica Relacions Ciutadanes i Participació

L'octubre de 2019 es van fer les proves per la incorporació a l'àrea de Govern Obert d'un tècnic en Relacions Ciutadanes i Participació.

Les funcions principals del lloc de treball són assessorar i donar suport tècnic en matèria de participació ciutadana, en matèria de relacions ciutadanes (coordinació, gestió i assistència a

les reunions, elaboració de les actes, seguiment i avaluació de les incidències i suport a les festes de barris) i en matèria de transparència.

Les funcions específiques, entre d'altres, són:

- Programar, elaborar i executar projectes de participació ciutadana i desenvolupament de programes de dinamització en el municipi.
- Fomentar i millorar les dinàmiques de participació ciutadana.
- Gestionar i coordinar els consells de gestió de Llofriu, Calella, Llafranc i Tamariu.
- Analitzar i elaborar propostes sobre el grau de transparència de l'activitat municipal.

### Trobada Governança Democràtica

L'equip de Participació Ciutadana de l'Ajuntament va assistir el 21 de juny de 2019 a una trobada amb agents de la demarcació de Girona al voltant de la governança democràtica organitzada pel Campus Cohesió i Compromís Social de la Universitat de Girona. L'objectiu de la sessió de treball era per a definir quin tipus de relacions hi ha entre els diferents agents que treballen al voltant d'aquesta temàtica transversal que és, alhora, un dels focus temàtics del Campus.

L'acte va comptar amb la participació d'una trentena de persones, representants de l'administració pública, empreses i grups de recerca de la Universitat de Girona i es van identificar reptes rellevants en la millora de les relacions entre institucions, universitat i empreses, i es van subratllar algunes necessitats, com per exemple, que la universitat pugui teixir més ponts tant amb les empreses, a l'hora de cercar recolzament conceptual, com amb les administracions.

### Participació experiències Participació Infantil

Col·laboració de l'equip de participació de l'Ajuntament en el grup de treball de la Diputació de Girona sobre participació infantil. Aquest grup de treball té com a objectius donar a conèixer experiències de participació infantil, fomentar els espais de diàleg i intercanvi d'idees i promoure iniciatives de participació en la infància i adolescència de les comarques gironines.

## 2.6 Indicadors

Processos realitzats	2019	2018	2017	2016
Informatius	0	0	1	2
Participatius	1	2	4	2
Formatius	1	1	0	1
Col·laboracions amb altres àrees	4	2	4	5

### 3. Atenció Ciutadana

#### 3.1 El servei

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) a l'agost de 2019 es va traslladar a un nou espai situat al número 5 de l'Avinguda de Josep Pla. Aquest nou espai adaptat a persones amb mobilitat reduïda permet atendre a la ciutadania en un espai més ampli i compta amb una sala d'espera.

L'OAC de l'Ajuntament de Palafrugell està formada per un equip de 8 persones, amb 5 punts d'atenció personalitzada, que dilluns, dimecres i divendres, de 8.30 a 13.30 h i dimarts i dijous, de 8.30 a 18 h. treballa per facilitar i simplificar la gestió dels tràmits municipals.

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 i acompanyament en tràmits electrònics
- Registre de documents
- Gestió de l'obtenció de certificats digitals
- Gestió de les queixes, suggeriments i avisos

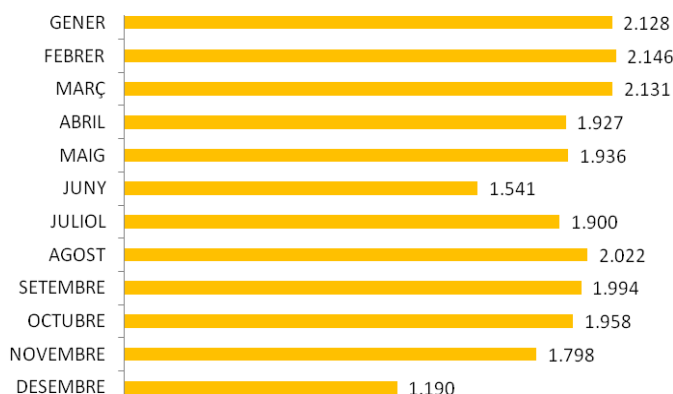


L'OAC disposa d'un ordinador connectat a Internet a disposició dels ciutadans que permet realitzar tràmits en línia de forma totalment autònoma sempre que es disposi d'un certificat digital. El punt d'autoservei està connectat a una impressora per poder imprimir la documentació que es vulgui presentar a l'oficina. Les persones informadores de l'OAC donen suport als ciutadans que fan servir l'autoservei quan hi ha la necessitat. Alguns tràmits s'han de fer de manera obligatòria per via telemàtica i per tant el suport per part del personal de l'OAC esdevé molt necessari.

#### 3.2 Atenció presencial

Al llarg de l'any 2019 l'OAC ha atès un total de 22.671 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2018, ha augmentat en un 3,3%.

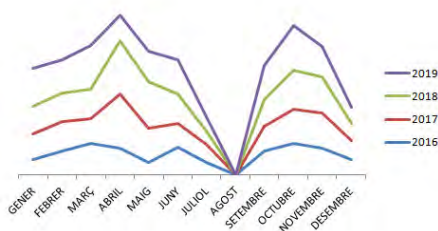
L'atenció ha estat superior al llarg dels mesos de febrer (2.146) i març (2.131).



Atencions realitzades			
	2018	2019	variació 2019
GENER	1817	2128	17,1%
FEBRER	1664	2146	29,0%
MARÇ	2147	2131	-0,7%
ABRIL	2009	1927	-4,1%
MAIG	2133	1936	-9,2%
JUNY	2129	1541	-27,6%
JULIOL	1711	1900	11,0%
AGOST	1528	2022	32,3%
SETEMBRE	1624	1994	22,8%
OCTUBRE	2003	1958	13,2%
NOVEMBRE	1871	1798	3,7%
DESEMBRE	1310	1190	-5,9%

La mitjana diària de persones ateses ha estat de 94 i el 57% de les atencions es realitzen en menys de 8 minuts.

Malgrat que l'horari d'atenció de l'OAC és de dilluns a divendres de 8.30 a 13.30h i els dimarts i dijous de 8.30 a 18h, els ciutadans s'adrecen a l'Oficina de manera molt majoritària al matí, és a dir, entre el tram horari de 10 a 12.30h. Les atencions a la tarda representen el 5,6% de les atencions totals.



	ATESOS TARDA				variació 2017	variació 2018	variació 2019
	2016	2017	2018	2019			
GENER	55	94	102	140	70,9%	8,5%	37,3%
FEBRER	86	109	104	126	26,7%	-4,6%	21,2%
MARÇ	114	93	107	161	-18,4%	15,1%	50,5%
ABRIL	97	200	197	95	106,2%	-1,5%	-51,8%
MAIG	45	125	172	113	177,8%	37,6%	-34,3%
JUNY	102	85	110	125	-16,7%	29,4%	13,6%
JULIOL	45	66	48	54	46,7%	-27,3%	12,5%
AGOST	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0
SETEMBRE	86	93	98	127	8,1%	5,4%	29,6%
OCTUBRE	114	128	143	165	12,3%	11,7%	15,4%
NOVEMBRE	97	131	132	114	35,1%	0,8%	-13,6%
DESEMBRE	55	70	63	60	27,3%	-10,0%	-4,8%
	<b>896</b>	<b>1.194</b>	<b>1.276</b>	<b>1.280</b>	33,3%	6,9%	0,3%

### 3.3 Atenció telefònica

Les trucades gestionades per la centraleta de l'Ajuntament al llarg del 2019 han estat 78.847, el que representa un 9.1% més respecte a 2018 (72.233).

### 3.4 Atenció telemàtica

Al llarg del 2019 s'han presentat un total de 7.462 sol·licituds per via telemàtica, una xifra molt similar a la de l'any 2018 (7.577 sol·licituds).

Tipus d'entrada	2019
Sol·licituds via telemàtica	7.462
Factures per via telemàtica	7.820
Administracions estatals (SIR)	254
Administracions catalanes	1.635
Sol·licituds via presencial	6.771
<b>Total</b>	<b>23.942</b>

<b>Via utilitzada (23.942 entrades)</b>	
Telemàtica	17.171 (71,7%)
Presencial	6.771 (28,3%)

<b>Tipus de persona (23.942 entrades)</b>	
Jurídica	13.329 (55,7%)
Física	10.613 (44,3%)

### 3.5 Registre de documents presencials, notificacions i gestió correu

#### Registre presencial

L'any 2019 s'han realitzat 23.942 registres d'entrada i 18.154 registres de sortida en el registre presencial de l'Ajuntament.

#### Registre telemàtic

En el registre telemàtic a través de la plataforma EACAT s'han rebut 17.171 entrades i s'han realitzat 4.311 sortides.

#### Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 3.011 notificacions durant l'any 2019, el que representa un descens del 45% respecte al 2018 (5.473). Aquest descens és degut que, al 2019, la recaptació municipal i les notificacions en període executiu van passar a ser gestionats per l'organisme Xaloc.

S'han gestionat un total de 7.230 cartes, el que representa un descens del 12% respecte a l'any 2018 (8.219).

<b>Tipus de tramesa</b>	<b>2019</b>	<b>2108</b>
Acusament rebuda dintre Palafrugell	1.354	729
Acusament rebuda fora Palafrugell	2.322	3.375
Correu administratiu*	-	9
Correu ordinari	543	935
Notificacions personals	3.011	3.521

\* La Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú, obliga a fer les trameses entre administracions a través de sistemes electrònics. Així doncs aquesta figura del correu administratiu ha desaparegut.

### 3.6 Consulta de documents d'altres administracions

L'Ajuntament té habilitat a través de Via Oberta la consulta, de forma telemàtica, de les dades i documents electrònics d'altres administracions i institucions, substituint així l'aportació de certificats i documentació en paper per part de les persones interessades. Al llarg de l'any 2019 s'han realitzat un total de 5.389 consultes, fet que representa una disminució respecte a l'any 2018 (6.193 consultes).

<b>Tràmit</b>	<b>Núm. Consultes 2019</b>	<b>Núm. Consultes 2018</b>
Antecedents penals	142	204
Cadastre	39	113
Demandants d'ocupació (SOC)	8	2
Dependència (IMSERSO)	1	1
Deute amb l'Agència Tributària de Catalunya	1	0
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	754	423
Discapacitats (ICASS)	179	151
Històric del padró (IDESCAT)	73	152

Identitat (sense dades de residència)	29	4
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	738	346
Prestacions per desocupació (SEPE)	249	424
Prestacions socials públiques (INSS)	404	1.137
Registre de la Propietat	83	40
Registre de Vehicles i Conductors (DGT)	984	1.241
Registre Mercantil	7	82
Registres Civils	0	28
Renda (AEAT)	1.396	1.508
Serveis d'Identitat Digital de Catalunya	69	135
Títol de família monoparental	66	70
Títol de família nombrosa	167	129
Titulacions (Ministeri Educació)	0	3
<b>Total</b>	<b>5.389</b>	<b>6.193</b>

### 3.7 Identitat digital

L'idCAT és un certificat digital que garanteix la identitat de les persones a Internet. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) és una entitat de registre col·laboradora i, per tant, pot emetre certificats digitals idCAT, així com identificadors digitals idCAT Mòbil. A l'OAC hi ha personal format i habilitat per poder emetre aquests certificats. L'Ajuntament va ser el primer consistori del Baix Empordà, el mes d'octubre de 2006, que va començar a oferir a la ciutadania la possibilitat d'obtenir aquesta identitat digital.

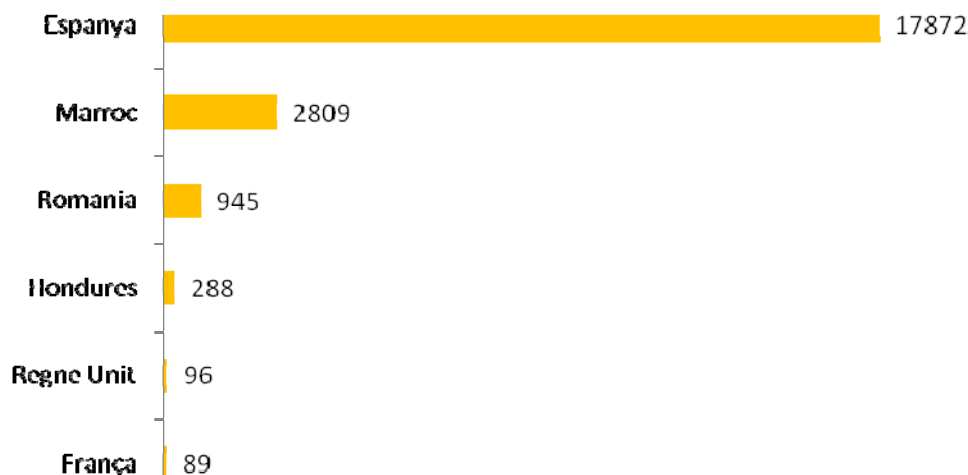
Al llarg de l'any 2019, l'OAC ha lliurat un total de 1.090 certificats digitals idCAT a la ciutadania, fet que representa un augment del 37,3% respecte l'any anterior (789 certificats). D'altra banda, l'OAC al llarg de l'any 2019 ha emès també un total de 135 identificadors digitals idCAT Mòbil.

### 3.8 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2019 era de 23.470 habitants, el que representa un augment del 0,6% respecte a l'any 2018 (23.093 habitants).

Existeixen un total de 72 nacionalitats.

Homes	11.676
Dones	11.794



Naixements	203
Defuncions	209
Canvis de domicili	1.135
Baixes d'ofici	169
Reagrupaments	63

### 3.9 Exposició pública

Durant l'any 2019, han estat exposats 148 anuncis al tauler electrònic de l'Ajuntament que són accessibles des de la Seu electrònica.

### 3.10 Millora de procediments

S'ha treballat en la millora de les cartes de serveis i dels formularis de procediments adscrits a les següents àrees:

- Institut de Promoció Econòmica (IPEP).
  - Subvencions per activitats econòmiques locals
- Educació
  - Ajuts per infants 0-3 anys
  - Beques per ensenyaments musicals
  - Subvencions adreçades a les AMPES d'escoles i institut
  - Preinscripció escoles bressols
- Alcaldia
  - Sol·licitud de casament civil
  - Acta de casament civil
- Mediació
  - Sol·licitud de mediació
- Joventut
  - Devolució avals garantia o de dipòsit per actes realitzats a Els Ametllers
  - Inscripció cursos i tallers
  - Sol·licitud carnet jove Can Genís
- Intervenció
  - Recurs de reposició d'expedients cadastrals
  - Sol·licitud de correcció de discrepàncies de dades cadastrals
- Serveis Jurídics
  - Registre de llicència municipal per a taxis

### 3.11 Nous tràmits i campanyes

#### Nous tràmits

Al llarg del 2019 s'han incorporat a l'OAC els següents tràmits:

- Llicències d'obres
- Lliurament de targetes de la deixalleria.
- Preinscripció escoles bressols.
- Sol·licituds beques menjador.
- Autorització per presentació de documents.
- Generació de còpies autèntiques.
- Pagament amb targeta d'impostos i taxes.

#### Cita prèvia Padró Habitants

Per tal gestionar les inscripcions al padró d'habitants s'ha posat en marxa un servei de cita prèvia a la seu electrònica.



## SIR

Posada en marxa del sistema interadministratiu de registre que permet enviar per canals electrònics comunicacions a administracions fora de Catalunya.

## Bones pràctiques en les empreses

L'Institut de Promoció Econòmica ha posat en marxa un Concurs "La igualtat a la feina recompensa" per tal de premiar les bones pràctiques en igualtat de gènere entre les empreses del municipi. L'àrea de Govern Obert ha participat en aquesta campanya publicitant en la web municipal el concurs i en la confecció de la sol·licitud.

## Campanya de domiciliacions de rebuts

La campanya ha tingut lloc durant el primer trimestre de l'any . S'ha fet publicitat en la revista municipal Can Bech i també s'ha distribuït a la factura de l'aigua.

## Lliurament de targetes de la Deixalleria

El gener de 2019 es va posar en marxa un nou servei a l'OAC, el lliurament de targetes d'accés a la Deixalleria. Les targetes es lliuren a aquelles persones i empreses que paguen la taxa d'escombraries al municipi i també aquelles empreses sense local registrades amb activitat a Palafrugell. Al 2019 s'han repartit 1.768 targetes a particulars i 242 a empreses.

## 3.12 Projectes realitzats

### Eliminació de trameses en paper per part de l'OAC a les àrees de l'Ajuntament

Amb el canvi d'instal·lacions de l'OAC, a l'agost de 2019, es va eliminar les trameses en paper a les diferents àrees dels llistats de registre d'entrada. Les sol·licituds són accessibles a través del programa de Registre o del gestor d'expedients Firmadoc.

### Carpeta ciutadana

A partir del 2019 es pot accedir al contingut de la carpeta ciutadana a través d'identificació digital, fent més segures les comunicacions. A la carpeta ciutadana es pot realitzar, entre d'altres tràmits, consultar les dades padronals i obtenir volants, visualitzar les dades de contacte i accedir als registres d'entrada i els expedients.

### Emissió en directe d'obertura de pliques

Consisteix en la retransmissió en directe a través d'Internet de l'obertura dels sobres digitals que formen part d'un procés de licitació. Prèviament s'informa als licitadors del dia i hora de l'obertura amb l'enllaç al canal de Youtube de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Palafrugell té un canal de Youtube a través del qual es fa la retransmissió en directe, es fa servir un programari lliure anomenat OBS Studio que permet captar en temps real el que passa a l'escriptori de l'ordinador. La persona encarregada d'obrir els sobres disposa d'un portàtil i un micròfon i connectada a la plataforma de contractació procedeix a l'obertura dels sobres, a més de comentar pas a pas el que va fent.

Els vídeos només estan disponibles a través del nostre canal de Youtube un màxim de 5 dies i passat aquest termini, s'afegeixen a l'expedient electrònic corresponent.

### Requeriments empreses presentació telemàtica

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques les persones jurídiques estan obligades a relacionar-se

Tipus de Rebut	Descompte
IBI URBAN I RÚSTICA	2%
IMPOST DE VEHICLES	5%
IMPOST IAE	2%
TAXA ESCOMBRARIES	2%
TAXA ENTRADA VEHICLES	2%
TAXA CONSERVACIÓ CEMENTIRI	2%

Per beneficiar-se de la bonificació cal adreçar-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, en horari de dilluns a divendres de 9.30 a 13.30h i dimarts i dijous de 8.30 a 18h, i facilitar les dades personals i un número de compte corrent.

Aquest tràmit també es pot fer en línia a la web seu.palafrugell.cat sempre que es disposi d'un certificat digital.

ajuntament de palafrugell

electrònicament amb les administracions públiques (article 14.2). Les comunicacions que arriben en paper són retornades indicant que s'han de presentar a la seu electrònica.

### Serveis demanats Consorci AOC

S'han demanat, al llarg del 2019, al Consorci Administració Oberta de Catalunya, els següents serveis:

- Accés dades padronals de l'Institut d'Estadística de Catalunya
- Portal de contractació del Museu del Suro
- Portal de contractació de l'Institut de Promoció Econòmica

### Implantació de la signatura biomètrica

El novembre de 2019 s'ha implantat a l'OAC, Alcaldia i Recursos Humans la signatura biomètrica. Aquest sistema de signatura biomètrica amb tauletes digitals permet que documents i sol·licituds presentats per la ciutadania de manera presencial o documents elaborats per l'administració i que s'hagin de signar sigui realitzats per mitjans electrònics sense necessitat de certificats digitals ni mitjans electrònics especials.

La signatura biomètrica, recull durant el procés de signatura, dades biomètriques de la persona que signa (la pressió del llapis, la velocitat de l'escriptura i l'acceleració) i tenen garantida la seva autenticitat amb la mateixa validesa que una signatura manuscrita.

### Catàleg de tràmits

En el catàleg de tràmits de la seu electrònica s'ha afegit el tràmit *Declaració responsable en matèria de salut alimentària* dintre d'Empreses i botigues.

### Nou proveedor de serveis postals

El febrer es va adjudicar, a l'empresa RDpost, el contracte per a la prestació dels serveis postals de l'Ajuntament.

### Assessorament en gestió documental

Al llarg de 2019 s'ha assessorat temes de gestió documental i sobre el quadre de classificació de la documentació a l'àrea de Serveis Jurídics.

### Formació a empreses

El 21 de març de 2019 personal de Govern Obert ha impartit una formació, a iniciativa de l'Institut de Promoció Econòmica, sobre la factura electrònica i certificats digitals a les empreses de Palafrugell.

### Signatura de convenis

Eliminació de la signatura manual per part de l'alcalde i de terceres persones en els convenis. La signatura permesa és amb certificat digital o signatura biomètrica.

## 3.13 Indicadors

Atenció Ciutadana	2019	2018	2017	2016
Persones ateses	22.671	21.946	21.100	20.144
Persones ateses per dia	94	84	80	76
Persones ateses horari tarda	1.280	1.276	1.194	896
Documents d'entrada presencial	6.771	21.284	13.031	14.437
Documents de sortida presencial	13.843	17.500	14.658	13.686
Documents d'entrada telemàtic	17.171	14.074	7.958	3.060
Documents de sortida telemàtic	4.311	5.205	3.370	1.255
Tràmits electrònics	7.462	7.577	2.999	95

<b>Padró Habitants</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Habitants	23.470	23.093	22.725	22.859
Homes	11.676	11.442	11.274	-
Dones	11.794	11.651	11.451	-
Naixements	203	195	188	246
Defuncions	209	186	187	192
Baixes d'ofici	169	51	223	308

<b>Certificats digitals</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Idcat	1.090	789	602	335
Idcat mòbil	135		-	-