



# Govern Obert

ÀMBIT  
D'ADMINISTRACIÓ  
GENERAL

MEMÒRIA 2020

AJUNTAMENT DE  
PALAFRUGELL

# 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 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 Registre Municipal d'Associacions
- 2.6 Consells de Gestió i Participació
- 2.7 Subvencions a associacions i entitats
- 2.8 Projectes realitzats
- 2.9 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 Padró d'habitants
- 3.8 Tràmits OAC
- 3.9 Millora de procediments
- 3.10 Campanyes
- 3.11 Projectes realitzats
- 3.12 Indicadors

---

El 16 de març de 2020 l'Ajuntament de Palafrugell va tancar l'atenció presencial degut a l'estat d'alarma per emergència sanitària per Covid19. Aquest tancament, autoritzat per resolució de l'Alcaldia 488/2020 de 12 de març, va aprovar que els serveis d'atenció ciutadana s'ofereixin exclusivament per via telefònica i telemàtica.

A partir del mes de maig es va restituir el servei d'atenció amb cita prèvia i a partir de setembre es va establir 2 grups d'atenció, que en modalitat presencial i telemàtica i en setmanes alternes atenen les demandes de la ciutadania.

---

El Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) va comunicar, a finals del mes de març de 2020, els guardons que reconeixen la feina de les administracions locals capdavanteres en administració digital i govern obert. L'acte presencial de lliurament havia de tenir lloc el dia 19 de març, però va ser anul·lat a causa de la COVID-19.



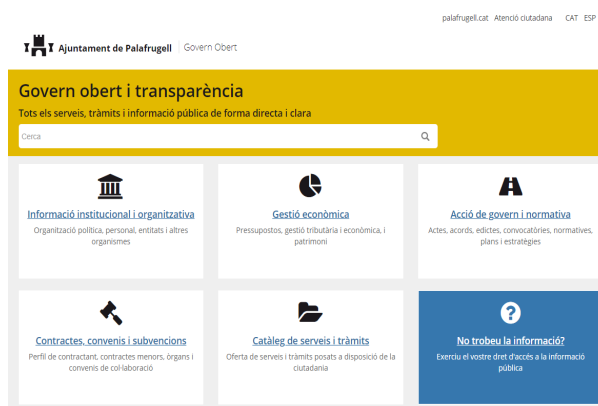
Aquests reconeixements s'atorguen en base als indicadors objectius que recull el Consorci AOC analitzant els llocs web dels ens locals i l'ús dels propis serveis de l'AOC, i que es publiquen en l'Informe anual d'e-Administració a Catalunya.

Després de la valoració realitzada per part de l'AOC sobre el grau de digitalització dels ajuntaments catalans, l'Ajuntament de Palafrugell va ser guardonat amb la primera posició, juntament amb l'Ajuntament de Calafell, en la categoria de municipis de 20.001 a 50.000 habitants.

## 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

L'Ajuntament de Palafrugell utilitza el portal de transparència i de dades obertes que ofereix el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

Durant l'any 2020 aquest portal web ha tingut 6.752 visites, que han visualitzat un total de 8.751 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*).

#### Estat general dels ítems

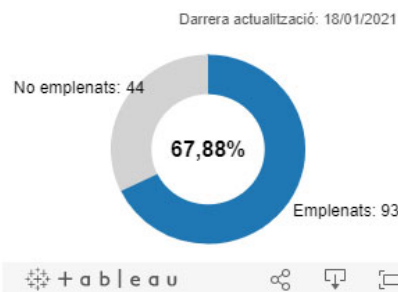
Estat de visualització	
74	Ítems visibles
34	Ítems no visibles
37	Ítems redireccionats

Estat de emplenament	
94	Ítems emplenats
43	Ítems no emplenats
0	Ítems no aplica

#### Percentatge d'emplenament

Aquesta taula s'actualitza setmanalment.



Les pàgines més consultades al portal de transparència són

Pàgina consultada	Núm. total visites
Portada	1.603
Convocatòries personal	1.049
Convocatòries de subvencions i ajuts	759
Tauler d'edictes i anuncis	515
Informació institucional i organització	499
Retribucions càrrecs electes	379
Relació Llocs de Treball	351

Contractes, convenis i subvencions	271
Acció de govern i normativa	267

## 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 2020 va rebre un total de 237.818 visites, que van visualitzar 506.103 pàgines. Seguint la tendència de l'any anterior, el nombre de visites anuals fetes amb dispositius mòbils (telèfons i tauletes) va superar el nombre de visites anuals fetes amb ordinadors.

L'any 2020, a causa de la pandèmia, es varen deixar de programar moltes activitats, i durant diverses setmanes no hi va haver agenda d'actes. Aquest fet ha quedat reflectit en la disminució del nombre total de pàgines vistes i en el promig de pàgines per usuari.

Però per altra banda, es fa afegir al web municipal un nova secció amb informació actualitzada sobre les diferents mesures que es varen prendre per fer front a la pandèmia. I aquest apartat ha estat precisament un dels més consultats durant el 2020.

Dades generals	2019	2020	Variació
Total visites	233.394	237.818	4.424 (1,89%)
Usuaris	125.476	120.077	-5.399 (-4,49%)
Pàgines vistes	573.775	506.103	-67.672 (-13,37%)
Promig pàgines vistes/usuari	2,46	2,13	-0,33 (-15,49%)
Temps en el lloc	1m 48s	1m 41s	-7s (-6,93%)

Pàgines més visitades 2020	
Inici	139.079
Agenda d'actes	13.140
Coronavirus. Informació i mesures municipals	12.985
Serveis	6.636
Cercador	6.149
Dades COVID Palafrugell	5.304
L'Ajuntament	4.106

Dispositius utilitzats 2020 (sobre 237.818 visites)	
Mòbils	115.484 (48,56%)
Ordinadors	115.541 (48,58%)
Tauletes	6.793 (2,86%)

## 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 112 tràmits, dels quals 95 tràmits es poden realitzar en línia o presencialment (un 85%), i 17 tràmits es poden realitzar només de forma presencial (un 15%).

Cal tenir present que, d'acord amb al normativa actual, 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.

Dades generals	2019	2020	Variació
Total visites	78.300	107.334	29.034 (37,08%)
Usuaris	35.576	44.800	9.224 (25,92%)
Pàgines vistes	269.586	405.257	135.671 (50,32%)

Pàgines més visitades 2020	
Tràmits	37.176
Inici	34.852
Ofertes de treball	21.511
Instància genèrica	15.984
Cita prèvia	14.984
Informació municipal	10.715
Impostos i taxes (Tràmits)	9.200

Dispositius utilitzats (sobre 107.334 visites)	
Ordinadors	73.651 (68,62%)
Mòbils	31.958 (29,77%)
Tauletes	1.725 (1,61%)

Durant l'any 2020 hi ha hagut un increment molt important en el nombre de visites, d'usuaris i de pàgines vistes a la Seu electrònica. Aquest increment s'explica perquè, degut a la pandèmia, diferents serveis presencials de l'Ajuntament han posat en marxa la cita prèvia per evitar les aglomeracions de gent a les oficines. I també, perquè durant l'any s'han ofert tràmits puntuals d'ajuts relatius als efectes de la COVID-19.

### Cita prèvia

Una vegada passat el confinament domiciliari, el mes de maig es va implantar la cita prèvia obligatòria a l'Oficina d'Atenció Ciutadana. D'altra banda, també es va implantar la cita prèvia per a les visites presencials a l'Oficina Municipal d'Habitatge, a l'Àrea d'Intervenció i a l'Àrea de Tresoreria.

### Nous tràmits

A causa de la COVID-19, es van afegir a la Seu electrònica tot un seguit de tràmits de caire temporal destinats a ajudar a la ciutadania i a les activitats econòmiques del municipi. Els tràmits que es varen posar en marxa de manera temporal van ser els següents:

- Ajuts a les famílies per reactivar el comerç de Palafrugell
- Subvencions per a activitats econòmiques locals per fer front a la crisi de la COVID-19
- Ajuts a entitats esportives per pal·liar els efectes de la COVID-19
- Ajuts per deutes de subministraments, menjador escolar i activitats extraescolars a les persones en situació de vulnerabilitat per la COVID-19
- Ajuts per habitatge, llibres, material escolar i necessitats bàsiques a les persones en situació de vulnerabilitat per la COVID-19

- Ajuts a bars, restaurants, estètiques i gimnasos obligats a tancar per la COVID-19
- Ajuts a activitats econòmiques no tancades però amb pèrdues per la COVID-19

### **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.

#### **1.4 Indicadors**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Accessos web municipal	237.818	233.394	217.568	203.604
Accessos seu electrònica	107.334	78.300	67.667	43.594
Accessos portal transparència	6.752	6.435	10.349	9.912

## 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.

### 2.1 Processos participatius

#### **Projecte “Teletreballem per Palafrugell”**

Aquest projecte realitzat a nivell intern entre el personal de l'Ajuntament de Palafrugell que va desenvolupar la seva activitat en modalitat teletreball es va dur a terme a través de la plataforma Decidim. Ha estat liderat per l'Àmbit d'Administració General, tant des d'Organització i Recursos Humans com des de l'àrea de Govern Obert.

Aquest espai va tenir per objectiu compartir l'experiència col·lectiva de teletreball que s'està vivint en un moment tant excepcional com el de la pandèmia per Covid19, i d'aquesta manera aprofitar aquesta experiència convertint-la en un aprenentatge col·lectiu i així, quan es normalitzi la situació poder plantejar un projecte de Teletreball a l'Ajuntament,

Així doncs, la primera setmana d'abril es va posar en funcionament el procés per a què entre el 2 d'abril i el 10 de maig poguessin deixar les seves propostes de bones pràctiques en teletreball, tant en hàbits que s'han instaurat individualment o en els equips de treball, com en solucions tecnològiques que funcionen, idees que s'han posat en pràctica i que ajuden a ser eficients en el desenvolupament de les tasques o problemes i solucions en el dia a dia.

Entre l'11 i el 24 de maig es va poder votar les propostes que es van trobar més interessants i/o profitoses. Es van recollir un total de 34 propostes, de les quals es van destacar les idees generals per tal de tenir una fotografia dels resultats.

La intenció d'aquest projecte és poder utilitzar les propostes presentades per tal d'establir mecanismes estables en teletreball en un futur pròxim i poder negociar el protocol de treball que suposa la possibilitat de teletreballar de manera estable dins la corporació, donat que la crisi sanitària ens ha mostrat de manera forçosa les avantatges i inconvenients d'aquesta manera de treballar.

### 2.2 Col·laboració amb altres àrees

#### **Joventut**

Des de Participació s'ha col·laborat amb l'àrea de Joventut en el finançament i el disseny d'una trobada amb joves per tal de parlar sobre la situació de la pandèmia.

També s'ha col·laborat amb els diferents processos del Consell de Joves dins la plataforma Decidim a nivell logístic, tant en l'aportació de propostes i votació de la partida de 3.000 euros anuals, com en el projecte Internacional que estan perfilant.

#### **Medi Ambient**

L'àrea de Medi Ambient està redactant una Ordenança de Tinença d'Animals domèstics i de companyia. Per tant, des de participació s'ha organitzat la Consulta Pública a la ciutadania, així com ha dissenyat i donat recolzament a la trobada virtual amb experts que va tenir lloc el mes de novembre per tal de recollir les seves opinions i aportacions en la matèria.

### 2.3 Accions formatives

#### **Sessió Acollida**

Dins el programa d'Acollida, dirigit a les persones nouvingudes del municipi, es varen realitzar dues jornades informatives, per via telemàtica, durant l'any 2020, la primera el 30 de setembre i



la segona el 18 de novembre, on es va explicar quins són els drets i deures de la ciutadania, com s'organitza l'Ajuntament i quins són les persones que en formen part.

## 2.4 Participació en ordenances

La Llei 39/2015 de Procediment Administració 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 2020 s'ha demanat l'opinió a la ciutadania, abans d'una nova redacció o modificació, de les següents ordenances municipals:



- Ordenança d'acolliments civils. L'Ajuntament vol oferir a la ciutadania la possibilitat de donar una benvinguda laica als nens i nenes nascuts al nostre municipi. La consulta pública va estar activa del 28 de febrer al 13 de març de 2020 i es va tancar el procés amb 31 aportacions.
- Modificació ordenança de civisme. La modificació feia referència a adaptar a les noves necessitats de promoure hàbits saludables entre persones veïnes i visitants i més concretament en la intenció de declarar les platges del municipi de Palafrugell espais sense fum. La consulta ha estat activa des del 7 al 17 de febrer de 2020 i va tenir 214 aportacions.
- Reglament Consells de Gestió i Participació. La consulta ha estat activa del 29 de gener al 17 de febrer de 2020 i s'han rebut 20 propostes. A més, es va realitzar una reunió participativa amb els membres dels quatre Consells de Gestió i Participació el dia 7 de febrer de 2020 on es van recollir 28 propostes.
- Ordenança de tinença d'animals. Del 19 d'octubre al 23 de novembre de 2020. Aquesta consulta va constar d'una enquesta que es va rebre 293 aportacions i una reunió participativa amb experts on es van recollir 24 aportacions.
- Ordenança de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per a la prestació del serveis de Residència Assistida per a persones majors i centre de dia. Del 10 al 20 de novembre de 2020 i no es va rebre cap aportació.
- Reglament d'Administració Electrònica. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic obliguen a adaptar a les mateixes les Ordenances i Reglaments locals en matèria d'administració electrònica. En aquest sentit, es pot entendre que "administració electrònica" és l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació en les administracions públiques, combinat amb canvis organitzatius i noves aptituds, amb la finalitat de millorar els serveis públics i els processos democràtics i reforçar el suport a les polítiques públiques. La consulta pública va estar activa del 30 de novembre al 30 de desembre de 2020 i es va tancar sense cap aportació.

A la plataforma Decidim <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/> es pot consultar tota la informació sobre les consultes realitzades.

## 2.5 Registre Municipal d'Associacions

Actualment al Registre Municipal d'Associacions hi ha inscrites 178 entitats. Al llarg de l'any 2020 s'han donat d'alta en el registre municipal d'associacions un total de 9 associacions i s'ha donat de baixa un total de 5.

Altes al registre

Núm. inscripció	Nom Associació
194	Associació Educasport
195	Associació amb les teves mans
196	Associació Garoines Club Hoquei Línia
197	Associació de Circ Companyia Art Llunàtic
198	Associació Esportiva Escolar IES Baix Empordà
199	Associació Penya Barcelonista de Palafrugell
200	Associació POTS
201	Associació SOS Palafrugell
202	Associació Dol Baix Empordà

Baixes al registre

Núm. inscripció	Nom Associació
5	Associació de veïns i comerç dins la vila
6	Associació de suport a la dona
66	Associació de Cofradies de Palafrugell
105	Associació Educadors de Lleure Arc Iris
142	Associació nova dansa teatre Costa Brava

Entre finals de 2019 i principi de 2020, es va digitalitzar tot el Registre Municipal d'Associacions i es van anar actualitzant les dades. S'han rebut un total de 9 peticions de renovació de dades de diferents associacions inscrites.

## 2.6 Consells de Gestió i Participació

Els Consells de Gestió i Participació dels nuclis costaners de Calella, Llafranc i Tamariu i nucli separat de Llofriu, són òrgans territorials creats per la millora de la gestió dels recursos municipals, fomentant la descentralització funcional i a la vegada la participació ciutadana en relació a la presa de decisions que afectin al territori dels nuclis esmentats.

Durant aquest 2020 extraordinari, tant pel temporal Glòria com per la pandèmia COVID-19, les tasques fetes amb els Consells de Gestió i Participació han estat:

El mes de febrer es van poder realitzar les reunions ordinàries previstes per calendari amb els quatre Consells de Gestió i Participació de nuclis, en les següents dates:

- Consell de Gestió i Participació de Tamariu en data 14 de febrer.
- Consell de Gestió i Participació de Llofriu en data 19 de febrer.
- Consell de Gestió i Participació de Calella en data 28 de febrer.
- Consell de Gestió i Participació de Llafranc en data 2 de març.

A banda de les reunions ordinàries previstes, es va realitzar una reunió extraordinària en data 8 de febrer amb els membres dels 4 Consells de Gestió i Participació de nucli en una jornada participativa per debatre la modificació del Reglament que els regeix.

D'altra banda, en data 26 de febrer es va celebrar una reunió informativa oberta a totes les associacions de barris, de la vila i dels nuclis, per tal d'explicar el funcionament de la convocatòria de subvenció per les festes de barri de l'any 2020, així com per resoldre dubtes a l'hora de sol·licitar-la i/o justificar-la.

Val a dir, que després del temporal Glòria, es van fer visites presencials als nuclis més afectats amb l'equip de Govern, on es van anar resolent dubtes i problemàtiques i on no només es va parlar amb els membres dels diferents Consells sinó també amb negocis i particulars afectats per tal d'atendre totes les demandes.

Des de que es va decretar l'Estat d'Alarma en data 14 de març de 2020, els membres de les diferents associacions i Consells de Gestió i Participació de nuclis del municipi, han tingut una línia de telèfon oberta sense restriccions horàries per poder consultar qualsevol informació que els pugui preocupar o fer saber qualsevol incidència urgent. D'altra banda, s'ha fer arribar via whatsapp i correu electrònic, qualsevol informació relativa a l'Estat d'Alarma i/o municipal que pogués ser del seu interès.

Tot i l'aturada general dels serveis de manteniment durant el confinament, s'ha continuat visitant nucli per nucli durant aquestes setmanes més restrictives i posteriorment per anar supervisant el territori i controlant les incidències, conjuntament amb els regidors implicats.

Tot i que es va prendre la determinació que les reunions ordinàries del mes de juliol quedaven cancel·lades es va realitzar una reunió telemàtica per fer arribar informacions generals i donar veu als membres pels temes que més els inquieten en data 30 de juliol de 2020.

Durant aquest mes d'octubre es van poder realitzar les reunions ordinàries previstes per calendari amb tres dels quatre Consells de Gestió i Participació de nuclis:

- Consell de Gestió i Participació de Llafranc en data 13 d'octubre.
- Consell de Gestió i Participació de Llofriu en data 16 d'octubre.
- Consell de Gestió i Participació de Tamariu en data 24 d'octubre.
- Consell de Gestió i Participació de Calella no va ser possible realitzar la reunió ordinària.

Val a dir, que tot i que s'han anat resolent incidències aportades pels membres dels Consells, amb la pandèmia moltes qüestions han quedat aturades i/o endarrerides. No ha estat un any amb normalitat en quant a funcionament.

Tota la informació vinculada als Consells de gestió i participació de nuclis es pot consultar al següent enllaç de la seu electrònica: <https://www.palafrugell.cat/serveis-ciutadania/relacions-ciutadanes> així com a la plataforma Decidim: <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/assemblees>.

## 2.7 Subvencions a associacions i entitats

Les subvencions per associacions de barri previstes per aquesta anualitat 2020 són les següents:

### **Convocatòria per a l'atorgament de subvencions per a la promoció de les Festes de Barri**

Aquesta convocatòria va ser aprovada per Junta de Govern Local el 20 de febrer de 2020, amb una partida econòmica de 26.000 euros.

Donades les circumstàncies excepcionals d'aquest any, el dia 29 de maig es va celebrar una reunió telemàtica amb totes les associacions i nuclis de veïns implicades amb les festes de barris d'estiu per tal de procedir a explicar les restriccions marcades en els esdeveniments

públics, resoldre els dubtes existents i prendre una decisió conjunta sobre com procedir aquest estiu. Per unanimitat, les associacions van decidir renunciar a demanar subvenció i va instar a l'ajuntament a destinar la partida econòmica en suport social als afectats per la pandèmia. Per aquest motiu i prèvia renúncia de les 4 entitats que ja havien presentat sol·licitud, en data 20 d'agost es va deixar sense efecte dita convocatòria i es va acomplir amb la petició feta per les associacions.

Hi ha un total de 13 associacions que poden optar a aquesta convocatòria, que són les següents:

- Associació d'Amics i Veïns de Llofriu,
- Associació d'Amics i Veïns de Llafranc,
- Associació Cypsele de Llafranc,
- Associació de Veïns i Amics de Calella,
- Associació de Veïns de Sant Roc de Calella,
- Associació Recreativa Festes de Calella,
- Associació d'Amics i Veïns de Tamariu,
- Associació de Veïns del Piverd,
- Associació de Veïns del carrer Ample,
- Grup Cultural Camp d'en Prats,
- Associació de Veïns de la Punxa,
- Associació de Veïns de Mas Mascort,
- Associació de Veïns de Vilaseca- Bruguerol.

Val a dir, que les tres últimes els darrers anys no han fet festa i per tant, no sol·liciten la subvenció.

### **Convenis de subvenció directa per festes i esdeveniments**

En aquest cas, i vinculat a la reunió mencionada en el apartat anterior, dels 4 convenis de subvenció directa que s'atorguen per festes, 3 de les associacions també hi van renunciar i només 1 l'ha tramitat.

Les tres associacions que van renunciar al conveni són:

- Associació d'Amics i Veïns de Llafranc per valor de 1.500 euros.
- Associació Cypsele de Llafranc per valor de 1.500 euros.
- Associació d'Amics i Veïns de Llofriu per valor de 4.126 euros.

L'Associació que va demanar la totalitat del conveni va ser l'Associació d'Amics i Veïns de Calella per valor de 7.318 euros que van rebre en la seva totalitat.

S'ha donat suport a una de les associacions per solucionar el requeriment de la convocatòria de l'anualitat anterior, en referència al conveni. També s'ha donat suport i assessorament tant en el requeriment en la justificació del conveni de l'anualitat 2019 com en la sol·licitud del conveni 2020 i la seva justificació a una altra de les associacions que hi poden optar.

## **2.8 Projectes realitzats**

### **Plataforma DECIDIM**

L'Ajuntament té en funcionament la plataforma digital "Decidim" amb l'objectiu de promoure els processos de participació ciutadana. Aquest 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](https://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.

D'altra banda, a finals d'aquest 2020, s'ha començat a introduir a la Plataforma els òrgans estables de participació vinculats a les diferents àrees, ja que l'objectiu és que la Plataforma aglutini tota la participació que es fa al municipi a nivell institucional, tant en processos, com en consultes i òrgans estables de participació, ja que permetrà a la ciutadania en una única plataforma estar informat de tot el que es fa, així com consultar actes dels diferents òrgans de participació, accions i/o trobades i reunions, independentment que puguin consultar les diferents webs municipals.

### **Trobada Governança Democràtica**

L'equip de Participació Ciutadana de l'Ajuntament ha col·laborat en el Grup de Governança Democràtica impulsat per la UdG en la revisió col·laborativa d'una Guia de consultes ciutadanes locals.

### **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 i juvenil. 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.

### **Membre OIDP**

L'Observatori Internacional de la Democràcia Participativa (OIDP) és una xarxa de més de 1000 ciutats d'arreu del món, entitats, organitzacions i centres d'investigació que volen conèixer, intercanviar i aplicar experiències sobre democràcia participativa en l'àmbit local per aprofundir la democràcia en el govern de les ciutats. L'Ajuntament de Palafrugell, al 2020, va ingressar com a membre d'aquesta xarxa internacional.

### **Col·laboració amb la Diputació de Girona**

La Diputació de Girona ha engegat un projecte per redactar un model de reglament de participació ciutadana per municipis petits. L'Ajuntament de Palafrugell, a través d'una entrevista, ha participat en la primera fase del projecte explicant la nostra experiència sobre la revisió del Reglament de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Palafrugell.

### **Participació Panel de Polítiques Públiques Locals de Participació Ciutadana**

L'Ajuntament de Palafrugell ha participat a la setena edició del Panel de Polítiques Locals de Participació Ciutadana, destinada als ajuntaments de Catalunya de més de 10.000 habitants. Aquest estudi està organitzat per la Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autònoms i Locals i la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals, Departament d'Acció Exterior, Relacions Institucionals i Transparència de la Generalitat de Catalunya. Enguany s'ha inclòs preguntes sobre les actuacions municipals vinculades a l'impacte de la crisi sanitària de la Covid-19 a les polítiques de participació ciutadana.

## 2.9 Indicadors

<b>Processos participatius</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Informatius		0	0	1
Participatius	1	1	2	4
Formatius	1	1	1	0
Col·laboracions amb altres àrees	2	4	2	4
Consultes públiques ordenances i reglaments	6	3	-	-

<b>Associacions</b>	<b>2020</b>
Número total Associacions	178
Alta Registre Associacions	9
Baixa Registre Associacions	5

### 3. Atenció Ciutadana

L'any 2020 degut a la situació d'emergència sanitària arrel del Covid-19, els serveis d'atenció ciutadana durant el confinament total es van realitzar a través de canals telefònics i telemàtics. Després quan la situació sanitària va millorar i atenent a les instruccions del Procicat es van crear 2 grups bombolles que en setmanes alternes han donat el servei en modalitat presencial, telefònica i telemàtica. Degut a aquest fet, les dades que es presenten en aquesta memòria no recullen el total de les atencions realitzades.

#### 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 4 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

Degut a l'estat d'alarma sanitària no s'han recollit els indicadors que serveixen per fer les estadístiques de les atencions presencials efectuades a l'OAC.

El mes de gener es van atendre a 1.692 persones i el febrer a 1.895. A partir del 16 de març l'atenció prestada per l'OAC va ser per via telefònica i telemàtica.

Durant el mes de gener l'atenció presencial va tenir una davallada del 13% i al febrer del 6% respecte al 2019.

#### 3.3 Atenció telefònica

Les trucades gestionades per l'Ajuntament al llarg del 2020 han estat 120.442, el que representa un 52,8% més respecte a 2019 (78.847). Aquest augment ha estat provocat per la situació d'emergència sanitària per Covid19.

El número d'atenció ciutadana 972613100 extensió 1011 ha gestionat 6.834 trucades.

#### 3.4 Atenció telemàtica

Al llarg del 2020 s'han presentat un total de 8.997 sol·licituds per via telemàtica, una xifra superior en un 20% a la de l'any 2019 (7.462 sol·licituds).

Tipus d'entrada	2020	2019
Sol·licituds via telemàtica	8.997	7.462
Factures per via telemàtica	7.147	7.820
Administracions estatals (SIR)	306	254
Administracions catalanes	1.392	1.635
Sol·licituds via presencial	4.787	6.771
<b>Total</b>	<b>22.629</b>	<b>23.942</b>

Via utilitzada (22.629 entrades)	
Telemàtica	17.842 (78,8%)
Presencial	4.787 (21,2%)

Tipus de persona (22.629 entrades)	
Jurídica	11.815 (52,2%)
Física	10.814 (47,8%)

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

#### Registre presencial

L'any 2020 s'han realitzat 13.391 registres d'entrada presencials i s'han registrat un total de 11.313 registres de sortida.

#### Registre telemàtic

En el registre telemàtic a través de la plataforma EACAT s'han rebut 17.848 entrades i s'han realitzat 3.828 sortides.

#### Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 1.016 notificacions durant l'any 2020, el que representa un descens del 66% respecte al 2019 (3.011). Aquest descens és degut a que durant l'estat d'alarma no es van lliurar notificacions personals.

S'han gestionat un total de 4.562 cartes, el que representa un descens del 37% respecte a l'any 2019 (7.230).

Tipus de tramesa	2020	2019
Acusament rebuda Palafrugell	1.386	1.354
Acusament rebuda fora Palafrugell	1.394	2.322
Correu ordinari	766	543
Notificacions personals	1.016	3.011
Notificacions electròniques		

### 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 2020 s'han realitzat un total de 4.889 consultes, fet que representa una lleugera disminució respecte a l'any 2019 (5.389 consultes).

Tràmit	Núm. Consultes 2020	Núm. Consultes 2019
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	1.064	738

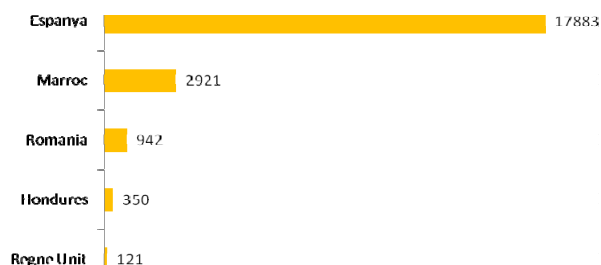


Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	1.054	754
Renda (AEAT)	899	1.396
Registre de Vehicles i Conductors (DGT)	774	984
Prestacions per desocupació (SEPE)	233	249
Prestacions socials públiques (INSS)	230	404
Títol de família nombrosa	178	167
Discapacitats (ICASS)	147	179
Registre de la Propietat	81	83
Identitat (sense dades de residència)	70	29
Títol de família monoparental	63	66
Històric del padró (IDESCAT)	32	73
Registre Mercantil	20	7
Serveis d'Identitat Digital de Catalunya	18	69
Antecedents penals	10	142
Deute amb l'Agència Tributària de Catalunya	6	1
Cadastre	5	39
Registres Civils	4	0
Demandants d'ocupació (SOC)	1	8
Dependència (IMSERSO)	0	1
Titulacions (Ministeri Educació)	0	0
<b>Total</b>	<b>4.889</b>	<b>5.389</b>

### 3.8 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2020 era de 23.362 habitants, el que representa un descens del 0,46€ respecte a l'any 2019 (23.470 habitants).

Existeixen un total de 72 nacionalitats.



Naixements	349
Defuncions	219
Canvis de domicili	5.553
Baixes d'ofici	463
Reagrupaments	31

### 3.9 Tràmits OAC

#### 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 2020, l'OAC ha lliurat un total de 1.716 certificats digitals idCAT a la ciutadania, fet que representa un augment del 57% respecte l'any anterior (1.090 certificats). D'altra banda, l'OAC al llarg de l'any 2020 ha emès també un total de 18 identificadors digitals idCAT Mòbil.

### **Reagrupaments familiars**

Els estrangers tenen reconegut el dret, recollit a l'article 16 de la Llei d'estrangeria, on s'estableix que els estrangers residents tenen dret a la vida en família i a la intimitat familiar. És en exercici d'aquest dret que els estrangers residents podem reagrupar determinats familiars. A l'Ajuntament de Palafrugell al llarg de l'any 2020 s'han tramitat un total de 31 informes sobre les condicions de l'habitatge per reagrupament familiar.

### **Exposició pública**

Durant l'any 2020, han estat exposats 155 anuncis al tauler electrònic de l'Ajuntament que són accessibles des de la Seu electrònica.

### **Comunicacions de crema**

La comunicació de crema és el comunicat previ per fer foc en els terrenys forestals, i a la franja de 500 metres que els envolta, durant el període comprès entre el 16 d'octubre i el 14 de març. A Palafrugell, per fer foc en aquest període s'han sol·licitat un total de 246 permisos.

### **Cens municipal d'animals de companyia**

Els ajuntaments tenen l'obligació de portar un cens municipal d'animals de companyia (gossos, gats i fures) i de la mateixa manera la persona propietària d'un animal de companyia l'ha de censar a l'ajuntament on resideix habitualment l'animal. L'any 2020 s'han registrat 35 animals de companyia, dels quals 32 són gossos i 3 són gats.

### **Alta al padró d'habitants telemàtica**

En el mes de novembre de 2020 s'ha posat en marxa a la seu electrònica la possibilitat de fer l'alta al padró d'habitants per mitjans electrònics. Els ciutadans que opten per aquesta via han de presentar a través de la seu els documents acreditatius que justifiquin l'empadronament i una vegada revisats pel personal s'ha realitzat l'alta. En total s'han fet durant els mesos de novembre i desembre de 2020 un total de 56 altes al padró telemàtiques.

## **3.10 Millora de procediments**

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

- Organització i Recursos Humans
  - Formulari de processos selectius.
- Promoció Econòmica
  - Actualització dades mercat sedentari
- Benestar Social i Ciutadania
  - Fitxa de procediments

## **3.11 Nous tràmits i campanyes**

### **Nous tràmits**

Al llarg del 2020 s'han incorporat a la seu electrònica els següents tràmits:

- Alta telemàtica padró d'habitants.
- Ajuts a activitats econòmiques no tancades amb pèrdues per la COVID-19.

- Ajuts a bars, restaurants, estètiques i gimnasos obligats a tancar per la COVID-19.
- Ajuts a entitats esportives per pal·liar els efectes de la COVID-19.
- Ajuts per deutes de subministraments, menjador escolar i activitats extraescolars a les persones en situació de vulnerabilitat per la COVID-19.
- Ajuts per habitatge, llibres, material escolar i necessitats bàsiques a les persones en situació de vulnerabilitat per la COVID-19.
- Subvencions per a activitats econòmiques locals per fer front a la crisi de la COVID-19.

### **Cita prèvia**

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

En el cas de l'OAC, des del mes de maig fins al desembre, es varen demanar 1.421 cites prèvies per a tràmits relacionats amb el Padró d'habitants i 2.931 cites prèvies per a la resta de tramitacions. En total, 4.352 peticions de cita prèvia per a l'OAC.

### **Tràmits per telèfon**

Arrel de la situació de pandèmia viscuda a llarg del 2020, els certificats de residència, convivència i històrics s'han realitzat exclusivament per telèfon. S'ha habilitat un número de telèfon i seguint un protocol de confirmació de dades de la persona sol·licitant, l'expedició del certificat s'ha enviat al seu correu electrònic.

En total durant els mesos de novembre i desembre s'han tramitat un total de 568 volants de residència, 192 volants de convivència i 56 certificats històrics del padró d'habitants.

### **Sessions coaching com afrontar l'estrés en temps de pandèmia**

El personal de l'OAC va assistir, via videoconferència, a dues sessions per tal d'afrontar l'estrés en l'atenció ciutadana en temps de pandèmia. Les sessions va consistir en un acompanyament en la gestió personal i laboral.

### **Funcionaris habilitats**

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions públiques (LPACAP) determina que les Administracions públiques han de disposar de dos registres (o un altre sistema equivalent), que permetin deixar constància:

- dels funcionaris habilitats per efectuar còpies autèntiques, de manera que garanteixi que aquestes s'han expedit adequadament; i,
- dels funcionaris dedicats a assistir els interessats en l'ús de mitjans electrònics als interessats.

En aquest darrer supòsit, l'article 12.2 de la LPACAP concreta i desenvolupa aquesta habilitació, tot especificant que si un interessat no disposa dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació i signatura podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari públic per mitjà de la seva signatura electrònica.

A aquests efectes, d'acord amb el precepte indicat, serà necessari que l'interessat que no disposi d'aquests mitjans s'identifiqui davant el funcionari i presti el seu consentiment exprés per a l'actuació concreta, que haurà de ser conservada per deixar-ne constància en casos de discrepància o litigi.

D'acord amb l'habilitació establerta per la Llei, els treballadors i les treballadores de l'Oficina d'Atenció Ciutadana podran presentar en nom dels interessats i prèvia la seva autorització, aquells tràmits electrònics que vulguin realitzar amb l'Ajuntament. Aquesta habilitació només contempla l'assistència i actuació en nom del ciutadà quan aquest no estigui obligat a

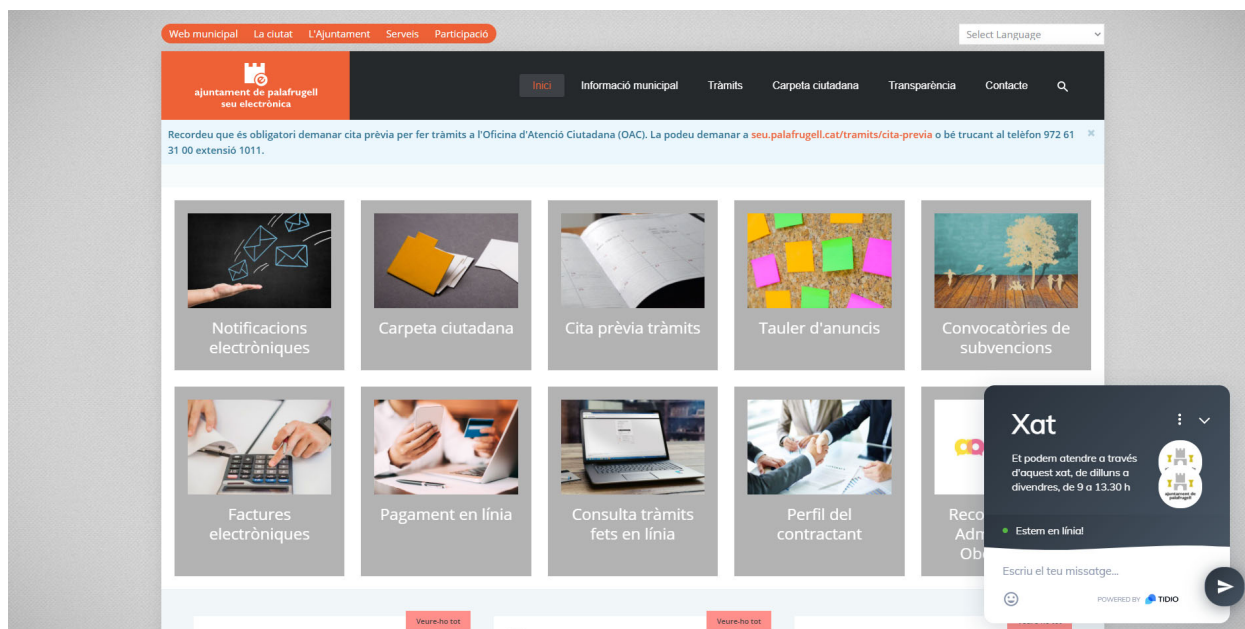
relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics d'acord amb els apartats 2 i 3 de l'article 14 de la Llei 39/2015.

### Xat en línia

El 22 d'abril de 2020 es va posar en funcionament, a la Seu electrònica, una eina de xat en línia. Es va posar en marxa en plena pandèmia, per tal d'oferir als visitants de la Seu electrònica un nou canal de comunicació. La seva funció principal és la de resoldre els dubtes relatius als tràmits de l'Ajuntament: demanar cita prèvia, documentació que cal portar per a un tràmit, fer un tràmit en línia, etc.

Això permet que els visitants puguin resoldre els seus dubtes d'una manera àgil i directa, evitant així que hagin d'utilitzar altres canals com ara el canal telefònic o bé el canal presencial. A més, l'eina de xat permet compartir enllaços a pàgines web, facilitant així l'accés dels visitants a la informació que cerquen.

L'eina de xat es troba disponible a la Seu electrònica, a la part inferior dreta, tal i com es veu en aquesta imatge:



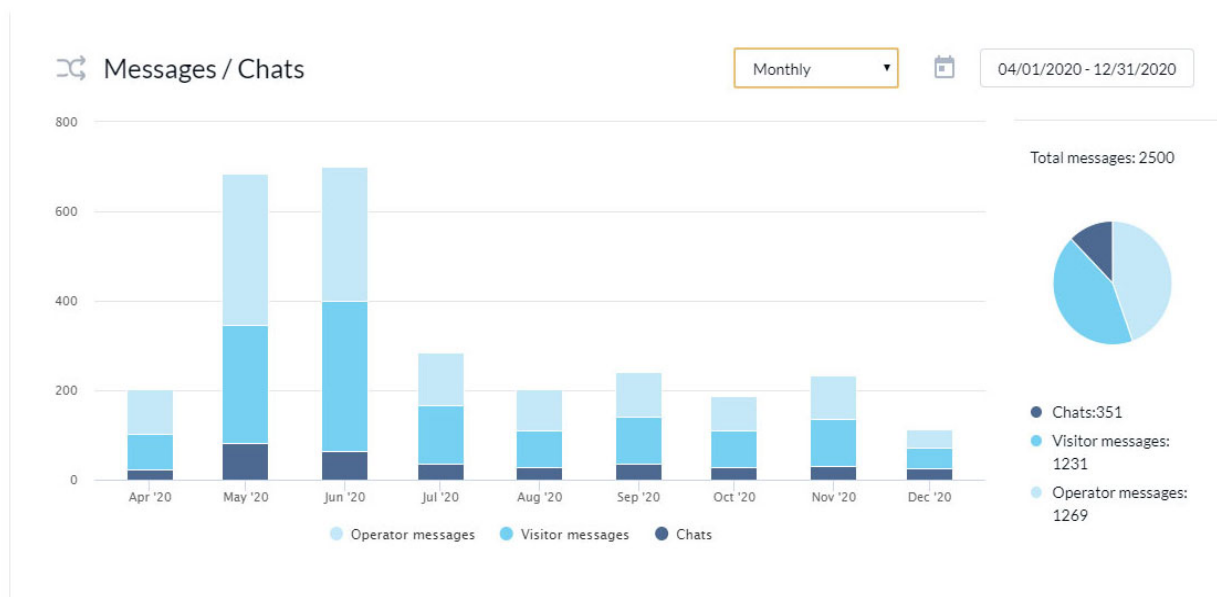
Aquesta eina de xat en línia té una persona física al darrera, és a dir, no es tracta de cap robot que dona respostes automatitzades. D'aquesta manera, es poden donar respostes més personalitzades i de major qualitat a aquelles persones usuàries de l'eina. Això sí, el seu funcionament és en hores d'oficina, als matins. Fora d'aquest horari, les persones usuàries de l'eina de xat poden deixar-hi un missatge, que serà respost el dia següent.

Estadístiques de l'eina de xat en línia abril-desembre 2020:

- Total converses: 351
- Total missatges dels visitants: 1.231
- Total missatges dels operadors: 1.269

Els mesos de maig i juny varen ser els que varen tenir un nombre més alt de converses, amb 83 i 65 respectivament. Durant la resta de mesos, el promig mensual va ser de 29 converses.

A la gràfica següent es pot veure l'evolució del nombre de xats i de missatges:



#### 4. Altres projectes

##### 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 2020 ha estat impartida a personal de les àrees d'Educació, Policia Local i Qualitat Urbana.

##### 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 s'ha ampliat amb nous codis de les àrees d'Intervenció, de RRHH, Medi Ambient

##### Participació en la sessió Moments Govern Digital

El Consorci AOC i la Diputació de Girona el 12 de novembre de 2020 van organitzar una jornada sobre *Canvi cultural i noves formes de treballar a l'Administració*, en aquesta jornada l'Ajuntament de Palafrugell va ser convidat a participar per tal d'explicar l'experiència sobre metodologies i eines per treballar a distància i concretament sobre la eina de tasques Kaban Flow. La cap de RRHH, Sílvia Esteva i la cap de Govern Obert, Lúcia González van fer la presentació d'aquesta eina col·laborativa.

##### Projecte Bretxa Digital

La pandèmia ha accelerat la tramitació electrònica en totes les administracions, de fet hi ha tràmits que només es poden fer per mitjans electrònics. Aquesta empemta electrònica està deixant fora d'aquests serveis a diferents col·lectius que necessiten l'ajuda de l'administració per tal de tramitar les seves sol·licituds.

### Grup de treball sobre un model de teletreball a l'Ajuntament

La cap d'àrea, Lúdia González i el tècnic de serveis TIC, Jordi Bruguera, formen part del grup de treball sobre la implantació d'un model de teletreball a l'Ajuntament de Palafrugell amb l'objectiu de preparar una proposta de model de teletreball.

### Formació a empreses

A petició de l'Institut de Promoció Econòmica de Palafrugell (IPEP) personal de l'àrea de Govern Obert ha impartit una sessió, el 27 d'octubre de 2020, dirigida a empreses i comerços sobre com relacionar-se electrònicament amb l'administració local. Aquesta sessió tenia com objectiu explicar com presentar una sol·licitud o factura en entorns digitals, així com explicar els diferents tipus de certificats digitals a utilitzar.

### Aprovació de circulars

Al llarg del 2020 s'ha aprovat les següents circulars internes:

- Circular 2/2020. Assignació de funcions i responsabilitats en el tractament de les dades.
- Circular 3/2020. Mesures de seguretat.
- Circular 4/2020. Ús dels sistemes d'informació.
- Circular 5/2020. Atenció a les sol·licituds d'exercici de drets.

### Plans d'ocupació

Al llarg de 2020, l'OAC, s'ha vist reforçada amb una persona provinent dels Plans d'ocupació per desenvolupar tasques administratives.

### Treballs Adequació ENS

Col·laboració en els treballs d'adequació de l'Ajuntament en les matèries de l'Esquema Nacional de Seguretat.

### Contractació Servei de control d'accessos i vigilància

Coordinació i elaboració de la documentació tècnica de la contractació de Servei de control d'accessos, vigilància sense arma, zeladors i informadors en edificis, instal·lacions municipals i actes o esdeveniments municipals.

### Formació Plans Ocupació

Sessió formativa als 18 integrants dels Plans d'Ocupació de Treball i Formació i de Joves Titulats sobre l'organització de l'Ajuntament.

## 3.13 Indicadors

Atenció Ciutadana	2020	2019	2018	2017
Persones ateses	*	22.671	21.946	21.100
Persones ateses per dia	*	94	84	80
Persones ateses horari tarda	*	1.280	1.276	1.194
Documents d'entrada presencial	13.391	6.771	21.284	13.031
Documents de sortida presencial	11.315	13.843	17.500	14.658
Documents d'entrada telemàtic	17.842	17.171	14.074	7.958
Documents de sortida telemàtic	3.828	4.311	5.205	3.370
Tràmits electrònics		7.462	7.577	2.999

\*No es tenen dades degut a que durant l'estat d'alarma els sistemes de control no han funcionat

<b>Padró Habitants</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Habitants	23.362	23.470	23.093	22.725
Naixements	349	203	195	188
Defuncions	219	209	186	187
Baixes d'ofici	169	51	223	308

<b>Certificats digitals</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Idcat	1.716	1.090	789	602
Idcat mòbil	18	135		-