



Govern Obert

ÀMBIT
D'ADMINISTRACIÓ
GENERAL

MEMÒRIA 2022

AJUNTAMENT DE
PALAFRUGELL

TRANSPARENCIA I BON GOVERN

Transparència

6.164 visites al portal de Transparència

44 conjunts de dades o datasets

18.203 pàgines consultades

213 sol·licituds d'accés a la informació pública

37 dies mitjana de resposta

Augment d'un 18,7% respecte a 2021

Unitat d'informació

Bon Govern

Aprovació del Pla de Mesures Antifrau

Creació de la Comissió Antifrau

PARTICIPACIÓ

Col·laboració

Ràdio Palafrugell

Benestar Social

5 consultes sobre ordenances i reglaments

Participació

Associacions

9 noves associacions

189 associacions en el registre municipal

33.596,43 € destinats a les associacions que organitzen festes de barri.

Subvencions

ATENCIÓ CIUTADANA

OAC

14.372 persones ateses presencialment
70.546 trucades ateses
11.459 sol·licituds presentades per Internet
45 gossos i 8 gats registrats al cens d'animals
186 persones ateses per l'agent digital
458 converses en línia

5.377 documents que la ciutadania no ha hagut de presentar
2.743 certificats digitals emesos
199.975 accessos al web municipal
126.176 accessos a la seu electrònica
3.237 accessos a la carpeta ciutadana

**Adminis
tració
digital**

Índex

1. Transparència i bon govern

- 1.1 Transparència i Dades Obertes
- 1.2 Unitat d'Informació
- 1.3 Pla de Mesures Antifrau
- 1.4 Comissió Antifrau

2. Participació Ciutadana

- 2.1 Processos participatius
- 2.2 Col·laboració amb altres àrees
- 2.3 Accions formatives
- 2.4 Participació en ordenances i reglaments
- 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 i serveis OAC
- 3.9 Millora de procediments
- 3.10 Web municipal
- 3.12 Seu electrònica
- 3.13 Altres projectes
- 3.14 Indicadors

4. Protecció de dades

- 4.1 Registre d'Activitats de Tractament
- 4.2 Consultes realitzades
- 4.3 Formació
- 4.4 Indicadors

1. Transparència i bon govern

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.

El bon govern són els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de retiment de comptes.

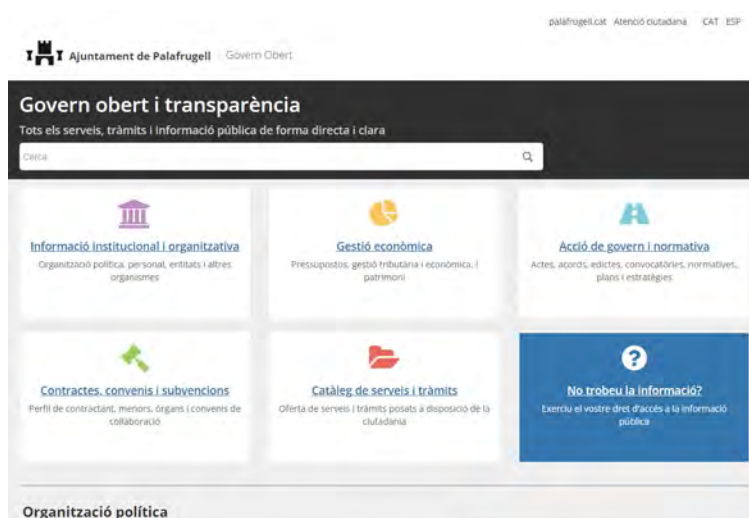
1.1 Transparència i Dades Obertes (OK)

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 2022 aquest portal web va tenir 6.164 visites, i un total de 18.203 pàgines vistes. Pel que fa a les dades obertes, l'Ajuntament disposa actualment d'un total de 44 conjunts de dades o també anomenats *datasets*.

Durant l'any 2022 s'han revisat alguns dels ítems de transparència. Concretament, aquells que no s'actualitzen automàticament, i en alguns casos s'han pogut automatitzar. Aquesta funcionalitat té l'avantatge de que les dades es carreguen automàticament a partir d'una font externa (Generalitat, CIDO, IDESCAT,...).

Durant el mes d'abril de 2022 es va automatitzar l'ítem anomenat Registre de factures (a partir de les dades de l'e-FACT). I es van fer millores a l'ítem Termini de Pagament a Proveïdors, doncs ja s'hi publiquen directament les dades a partir de la informació disponible al MINHAP.

I durant el mes de desembre de 2022 es van fer una millora a l'ítem Relació de contractes adjudicats (històrics), amb la incorporació d'una nova gràfica per visualitzar les dades, que es basa amb la informació de la PSCP. El mateix es va fer amb l'ítem Relació de contractes menors (històric), amb la incorporació d'una nova gràfica per visualitzar les dades que es basa amb la informació de la RPC.



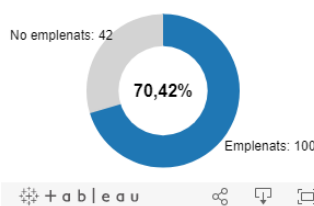
Estat general dels ítems

Estat de visualització	
72	Ítems visibles
34	Ítems no visibles
44	Ítems redireccionats

Estat de emplenament	
100	Ítems emplenats
42	Ítems no emplenats
0	Ítems no aplica

Percentatge d'emplenament

Aquesta taula s'actualitza setmanalment.



Les pàgines més consultades al portal de transparència durant l'any 2022 han estat:

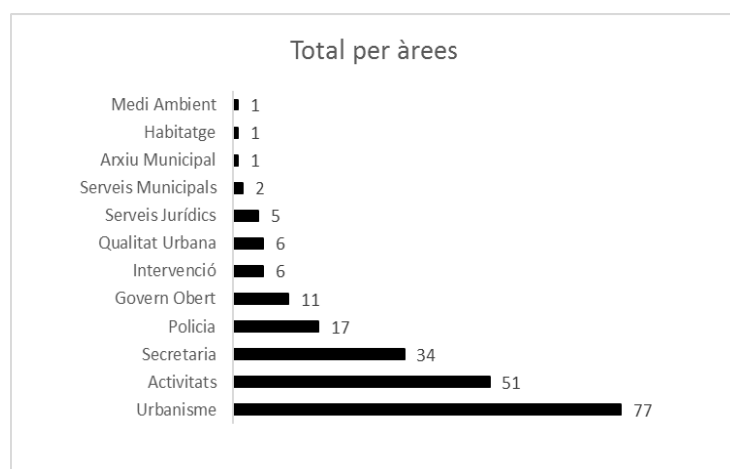
Pàgina consultada	Nombre de visualitzacions
Portada transparència	2.274
Alts càrrecs i càrrecs eventuais	878
Dades obertes	815
Informació institucional i organitzativa	667
Convocatòries de subvencions i ajusts	559
Convocatòries de personal	502
Acció de govern i normativa	481
Serveis i tràmits	475
Tràmits	468
Contractes, convenis i subvencions	465

1.2 Unitat d'Informació

El 2 d'agost de 2021 va entrar en funcionament la Unitat d'Informació depenent de l'àrea de Govern Obert. Aquesta unitat regulada al Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, té assignades les tasques de coordinació, comunicació, suport i assessorament a les àrees de l'Ajuntament i a la ciutadania en l'àmbit de la publicitat activa i l'accés a la informació pública.

S'han presentat al llarg de 2022 un total de 213 sol·licituds, el que representa un augment del 18,7% (173 sol·licituds presentades al 2021).

La tipologia de les dades sol·licitades fan referència a les següents àrees:



La mitjana de temps de resposta ha estat de 37 dies. El 2021 va ser de 83 dies.

La tipologia del sentit de la sol·licitud d'informació ha estat per interès privat en un 97% i per rellevància pública en un 6%.

Les temàtiques majoritàries han estat :

- Obres particulars (44%)
- Regulació d'activitats (31%)
- Accés a proves de selecció de personal (20%)
- Planejament i gestió urbanística (3%)
- Contractació (2%)

En un 83% (158) han estat presentades per persones físiques i en un 17% (33) per persones jurídiques.

El sentit de la resolució ha estat:

Estimada	186	96%
Desistida	4	2%
Denegada	2	1%
Estimada parcialment	1	1%

1.3 Pla de Mesures Antifrau

El 25 de gener de 2022 el Ple Municipal va aprovar el Pla de Mesures Antifrau. Aquest pla estableix mesures de lluita contra el frau i la corrupció, i de detecció de conflictes d'interessos, en l'administració i gestió dels fons públics. Aprova un conjunt de procediments i actuacions que incidiran en l'actuació de l'ajuntament.

L'ajuntament recull en aquest document el seu Pla de Mesures Antifrau amb els requisits d'obligat compliment, tant pel personal al seu servei com per tercers que es relacionin, directa o indirectament amb ell, d'acord amb el que estableix la normativa comunitària, estatal, autonòmica i local.

El document es pot consultar a <https://www.palafrugell.cat/l-ajuntament/plans-i-projectes-estrategics/pla-de-mesures-antifrau-de-l-ajuntament-de-palafrugell>

1.4 Comissió Antifrau

El 15 de juny de 2022 es va aprovar per Resolució d'Alcaldia número 1124/2022 la Comissió Antifrau constituïda pels següent membres:

- Secretari
- Interventor
- Tècnica d'organització i RH
- Tècnic superior jurídic
- Tècnica superior jurídica en contractació
- Tresorera
- Cap de Govern Obert, que actua com a secretaria

Les funcions de la Comissió són:

- a) Impulsar i promoure la posada en pràctica de les mesures previstes en el Pla.
- b) Elaborar l'anàlisi de riscos de frau i revisar-lo regularment.
- c) Tramitar els procediments d'investigació de frau, a partir de denúncia o d'ofici en cas de sospita de frau.
- d) Analitzar i fer propostes sobre els casos de conflicte d'interessos.
- e) Proposar l'aprovació d'instruccions per al compliment dels objectius del Pla.
- f) Validar els models de documents necessaris per a la prevenció, detecció, correcció i persecució del conflicte d'interessos, el frau i la corrupció i la documentació de les actuacions relacionades.
- g) Organitzar accions de formació i sensibilització.
- h) Atendre consultes, observacions i suggeriments sobre continguts i aplicació del Pla.
- i) Vetllar per l'actualització del Pla i formular, si escau, propostes de modificació.

La Comissió es reuneix amb periodicitat semestral i la primera reunió es va celebrar el 12 de setembre de 2022.

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

Aquest any 2022 no s'han realitzat cap procés participatiu.

2.2 Col·laboració amb altres àrees

S'han realitzat dues col·laboracions amb altres àrees:

- Enquesta amb Ràdio Palafrugell: del 25 d'abril al 27 de maig de 2022 va estar activa una enquesta a la plataforma Decidim, per conèixer l'opinió de la ciutadania, per tal de confeccionar la programació de la temporada 2022-2023 a raó de les opinions rebudes. Es van rebre 76 respostes a l'enquesta que es van fer arribar a Ràdio Palafrugell.
- Dia Internacional del Voluntariat: col·laboració amb l'àrea de Benestar Social en les tasques d'organització de les activitats de reconeixement al voluntariat de Palafrugell que va tenir lloc el 5 de desembre de 2022.

2.3 Accions formatives

Aquest 2022 no s'ha realitzat cap acció formativa en temes de participació.

2.4 Participació en ordenances i reglaments

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 2022 s'ha demanat l'opinió a la ciutadania, abans d'una nova redacció o modificació, de les següents ordenances municipals:

- **Modificació del POUM per a l'ampliació del Cementiri Municipal.** La modificació pretén qualificar com a sistema d'equipament comunitari, clau SE, els terrenys per poder ampliar el recinte del Cementiri Municipal. La necessitat ve motivada per la manca d'espai suficient per a poder satisfer la demanda de tombes en parcel·les confessionals en el Cementiri Municipal. La consulta pública va estar activa del 4 al 18 de maig i es va tancar el procés amb 4 aportacions vàlides.
- **Modificació del POUM a l'entorn del barri de l'Estació de Llofriu.** La modificació pretén qualificar un àmbit destinat a sistema d'equipaments en sòl no urbanitzable, clau SEnu, en el carrer Tramuntana confrontant amb el barri de l'Estació de Llofriu per satisfer les demandes de dotacions col·lectives al servei de la població, en un espai actualment utilitzat per parcament de vehicles i zona de parc infantil. La consulta pública va estar activa del 4 al 18 de maig i es va tancar amb 7 aportacions vàlides.
- **Creació de l'Ordenança reguladora de les Franges Perimetrals de protecció.** La creació pretén cobrir la necessitat d'actualitzar els continguts del reglament del servei de prevenció d'incendis, vigent des de l'any 2009 als canvis normatius, amb l'objectiu de regular el servei municipal d'obertura i manteniment d'una franja exterior de protecció al voltant de les urbanitzacions i nuclis de població, així com el manteniment de les parcel·les i zones verdes interiors. La consulta pública va estar activa del 29 de juny al 12 de juliol i es va tancar amb 1 aportació.
- **Creació del Reglament del Consell d'Adolescents de Palafrugell.** Amb la creació del Reglament es pretén crear un nou canal de participació, un espai d'aprenentatge,

creixement i diàleg permanent i obert amb els i les adolescents mitjançant la creació del Consell. La consulta pública va estar activa del 17 de setembre al 12 d'octubre i es va tancar sense cap aportació.

- **Creació del Reglament de la Piscina Municipal de Palafrugell.** La creació del Reglament és necessària per establir diferents normatives d'ús i el règim disciplinari que garanteixin als usuaris uns paràmetres correctes pel seu benestar, que no hi hagi una discriminació de gènere i que evitin les desigualtats, així com instar a tots els agents implicats a complir el nou reglament. La consulta pública va estar activa de l'1 al 31 de desembre i es va tancar amb 14 aportacions.

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

Al llarg de l'any 2022 s'han donat d'alta en el Registre Municipal d'Associacions un total de 9 associacions.

Altes al registre

Núm. inscripció	Nom Associació
205	Associació Espai al Cos
206	Associació de Minusvàlids Físics Associats (MIFAS)
207	Associació d'Equitació Costa Brava
208	Associació Active Africa
209	Associació Adopta Gats Baix Empordà
210	Associació de Lindy Hop Empordà
211	Associació Futbol Club Mas Mascort de Palafrugell
212	Federació SOS Costa Brava
213	Associació La Punxa Club de Futbol

A més, s'han rebut un total de 13 peticions de renovació de dades de diferents associacions inscrites, i s'ha assessorat sobre com realitzar la inscripció, modificació o baixa al Registre Municipal així com al Departament de Justícia.

El nombre total d'associacions inscrites al Registre Municipal d'Associacions és de 189.

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 2022, les actuacions realitzades amb els Consells de Gestió i Participació han estat:

- Dues reunions anuals ordinàries per a cadascun dels quatre Consells.
- Reunions extraordinàries per a les votacions de les actuacions en partida específica.
- Valoració de les propostes fetes pels membres a càrrec de la partida específica per cada nucli.
- Atenció telefònica, presencial i telemàtica per atendre demandes, queixes, suggeriments, consultes i/o incidències.

Tota la informació vinculada als Consells de gestió i participació de nuclis es pot consultar al següent enllaç a la plataforma Decidim: <https://palafrugell-decidim.ddgi.cat/assembleies>.

2.7 Subvencions a associacions i entitats

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

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

Aquesta convocatòria amb una dotació econòmica de 26.000 euros estava oberta a 13 associacions que podien 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 dues últimes els darrers anys no han fet festa i per tant, no sol·liciten la subvenció, tot i que l'associació de veïns de Mas Mascort, ha canviat la Junta i han tornat a posar en funcionament l'entitat.

Els imports concedits per cadascuna de les associacions que es van presentar a la convocatòria són els següents:

Nom Associació	Import
Grup Cultural Camp d'en Prats	2.400,00 €
Associació Piverd	2.024,00 €
Associació la Punxa	815,93 €
Associació carrer Ample	3.209,00 €
Associació Recreativa Calella	1.346,00 €
Associació AVAC	3.787,50 €
Associació Llofriu	3.547,00 €
Associació Cypsele	1.425,00 €
Associació Sant Roc	4.224,00 €
Total	22.778,43€

L'entitat Grup Cultural Camp d'en Prats finalment va renunciar a la subvenció i no va realitzar la festa.

Convenis de subvenció directa per festes i esdeveniments

En aquest cas de les 4 subvencions directes que s'atorguen per festes i esdeveniments, 2 de les associacions no l'han sol·licitat i l'han tramitat 2.

Les dues associacions que no han sol·licitat la subvenció directa són:

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

L'Associació d'Amics i Veïns de Calella va sol·licitar el total de l'aportació per valor de 9.318 euros que van rebre en la seva totalitat i l'Associació Cypsele de Llafranc va sol·licitar el total de l'aportació per valor de 1.500 euros que també va rebre en la seva totalitat.

S'ha donat suport en tot moment a les associacions, aclarint els dubtes que poguessin tenir i s'ha participat des de l'inici com a membre de la Comissió de Festes per tal de vincular les consultes i donar resposta a les inquietuds.

2.8 Projectes realitzats

Participació Panel de Polítiques Públiques Locals de Participació Ciutadana

L'Ajuntament de Palafrugell ha participat a la vuitena 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.

2.9 Indicadors

Processos participatius	2022	2021	2020	2019	2018
Informatius	0	0	0	0	0
Participatius	0	2	1	1	2
Formatius	0	0	1	1	1
Col·laboracions amb altres àrees	2	3	2	4	2
Consultes públiques ordenances i reglaments	5	6	6	3	-

Associacions	2022
Número total Associacions	189
Alta Registre Associacions	9
Baixa Registre Associacions	0
Actualització de dades al Registre	13

3. Atenció Ciutadana

3.1 El servei

L'Oficina d'Atenció Ciutadana ocupa un espai situat al número 5 de l'Avinguda de Josep Pla. Aquest espai està adaptat a persones amb mobilitat reduïda i permet atendre a la ciutadania en un espai ampli i disposa d'una sala d'espera.

L'OAC de l'Ajuntament de Palafrugell està formada per un equip de 9 persones, amb 5 punts d'atenció personalitzada, que dilluns, dimecres i divendres, de 8.30 a 13.30 h i dimarts 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

El 2022 s'han atès un total de 20.574 persones, amb una mitjana de 85 persones diàries.

3.3 Atenció telefònica

Les trucades gestionades per l'Ajuntament al llarg del 2022 han estat de 70.546, el que representa un descens del 41,43% respecte a 2021 (120.442). Aquest descens es deu a l'anul·lació de la situació d'emergència sanitària per Covid19.

3.4 Atenció telemàtica

Al llarg del 2022 es van presentar un total de 11.459 sol·licituds per via telemàtica, una xifra lleugerament superior a la de l'any 2021 (11.380 sol·licituds).

Tipus d'entrada	2022	2021
Sol·licituds via telemàtica	11.459	11.380
Factures per via telemàtica	6.209	6.641
Administracions estatals (SIR)	614	31
Administracions catalanes	2.267	2.927
Sol·licituds via presencial	6.445	4.992
Total	26.994	25.971

Via utilitzada (26.994 entrades)	
Telemàtica	20.549 (76,2%)
Presencial	6.445 (23,8%)

Tipus de persona (26.994 entrades)	
Jurídica	12.689 (47%)
Física	14.305 (53%)

3.5 Registre de documents presencials, notificacions i gestió correu

Registre presencial

Durant l'any 2022 es van realitzar 6.445 registres d'entrada presencials i es van registrar un total de 16.363 registres de sortida.

Registre telemàtic

En el registre telemàtic, a través de la plataforma EACAT, durant l'any 2022 es van rebre 20.549 entrades i es van realitzar 3.466 sortides.

Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 744 notificacions durant l'any 2022, el que representa un descens del 16,8% respecte al 2021 (895).

Tipus de tramesa	2022	2021	2020
Acusament rebuda Palafrugell	1.213	1.647	1.386
Acusament rebuda fora Palafrugell	1.143	1.234	1.394
Notificacions personals	744	895	1.016
Notificacions electròniques	8.797	7.695	7.541

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 2022 es van realitzar un total de 5.377 consultes, una xifra lleugerament superior a la de l'any 2021 (4.854 consultes).

Tràmit	Núm. Consultes 2022	Núm. Consultes 2021
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	1.060	1.155
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	786	861
Renda (AEAT)	1.140	841
Registre de Vehicles i Conductors (DGT)	1.376	1.029
Prestacions per desocupació (SEPE)	34	81
Prestacions socials públiques (INSS)	160	214
Títol de família nombrosa	130	129
Discapacitats (ICASS)	225	123
Registre de la Propietat	166	184
Identitat (sense dades de residència)	111	65
Títol de família monoparental	46	20
Històric del padró (IDESCAT)	52	26
Registre Mercantil	9	12
Serveis d'Identitat Digital de Catalunya	32	37
Antecedents penals	11	18
Deute amb l'Agència Tributària de Catalunya	12	36
Cadastre	0	4
Registres Civils	3	14
Demandants d'ocupació (SOC)	21	1
Dependència (IMSERSO)	1	0
Titulacions (Ministeri Educació)	2	4
Total	5.377	4.854

3.7 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2022 era de 23.396 habitants, el que representa un augment del 1,37% respecte a l'any 2021 (23.046 habitants).

Existeixen un total de 72 nacionalitats.

	2022	2021
Naixements	195	192
Defuncions	213	240
Població resident a l'estranger	1.315	-

3.8 Tràmits i serveis de l'OAC

Identitat digital

Durant l'any 2022, l'OAC va lliurar un total de 2.743 certificats digitals idCAT a la ciutadania, fet que representa una xifra lleugerament superior a la de l'any anterior (2.413 certificats). D'altra banda, durant l'any 2022 l'OAC va emetre també un total de 32 identificadors digitals idCAT Mòbil.

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.

Baixa d'ofici

S'han tramitat 481 baixes d'ofici al padró d'habitants, el que representa un augment del 178% respecte el 2021 (173).

Canvis de domicili

Al 2022 s'han gestionat un total de 863 canvis de domicilis al padró d'habitants, el que representa un descens del 14,2% respecte el 2021 (1.006).

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 2022 s'han tramitat un total de 52 informes sobre les condicions de l'habitatge per reagrupament familiar.

Exposició pública

Durant l'any 2022, han estat exposats 177 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 138 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 2022 s'han registrat 53 animals de companyia, dels quals 45 són gossos i 8 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 l'any 2022 un total de 258 altes al padró telemàtiques, el que representa un augment del 3,2% respecte a l'any 2021 (250).

Cita prèvia

Per tal de millorar la gestió en l'atenció de persones a les diferents oficines municipals i evitar possibles aglomeracions, l'any 2020 es va posar en marxa el servei de cita prèvia. Aquest servei funciona per a les atencions que es fan a l'OAC, Intervenció, Tresoreria i Habitatge.

Durant l'any 2022 hi va haver un total de 7.112 cites prèvies. Una xifra molt inferior a les 12.526 cites de l'any 2021, deguda a la tornada a la normalitat un cop superada la situació de pandèmia per la COVID-19 i l'eliminació de l'obligatorietat d'haver de demanar cita prèvia (excepte en el cas de les altes al Padró d'habitants).

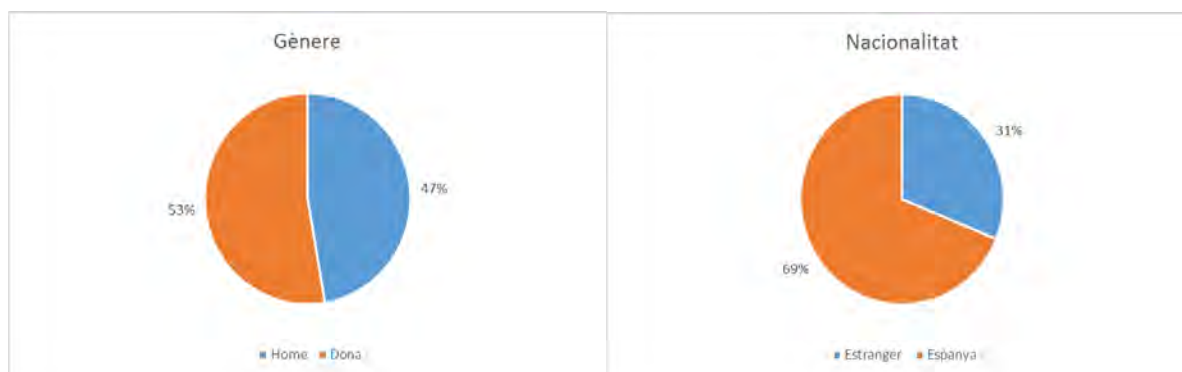
Cites prèvies 2022	
Total OAC	6.202
Taula 1	3.936
Taula 2 (només gener)	68
Alta padró habitants	1.955
Agent Digital	243
Total Intervenció	106
IBI o cadastre	63
Alta IVTM	6
Plusvàlues	16
Altres tràmits	21
Total Tresoreria	54
Tresoreria	54
Total Habitatge	750
Taula 1	506
Taula 2	244

Agent digital

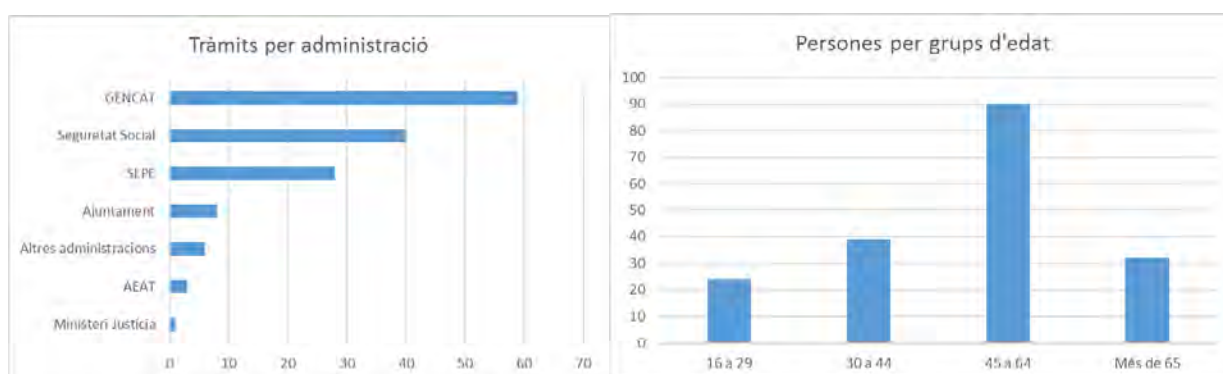
Durant l'any 2022 l'Ajuntament de Palafrugell continua oferint el servei d'Agent Digital, iniciat l'any 2021, per tal de poder atendre les consultes de la ciutadania en relació amb la tramitació electrònica i els certificats digitals, i per ajudar a disminuir la bretxa digital. El tipus de consulta pot ser sobre la tramitació electrònica amb el mateix ajuntament o bé amb altres administracions, ja siguin autonòmiques (Generalitat) o estatals (Seguretat Social, Agència Tributària,...).

El servei s'ofereix en horari de 9 a 13h tots els divendres. Per accedir al servei d'Agent Digital cal demanar cita prèvia telefònicament o bé des de la Seu electrònica.

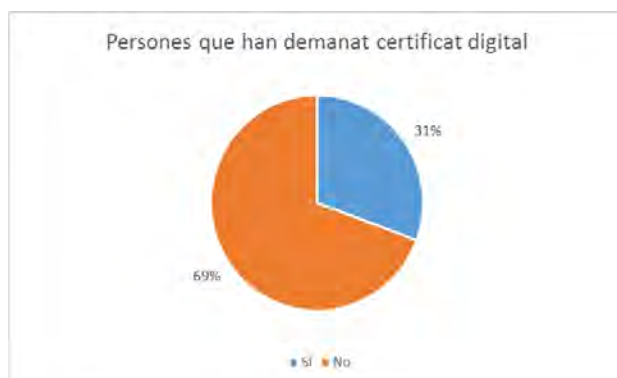
En total, durant l'any 2022 l'Agent Digital va atendre un total de 186 persones. Pel que fa al gènere, es va atendre gairebé la mateixa quantitat d'homes que de dones, i pel que fa a la nacionalitat, 128 persones tenien nacionalitat espanyola i la resta eren estrangers/es.



Pel que fa al tipus de tràmit, els tràmits amb més demanda varen ser aquells relacionats amb la Generalitat, la Seguretat Social i el SEPE. I per franges d'edat, el col·lectiu més nombrós va ser el de persones de 45 a 64 anys.



D'altra banda, de les 186 de persones ateses per l'Agent Digital, un total de 57 persones varen voler demanar un certificat digital.



OAC a casa

L'Oficina d'Atenció Ciutadana en col·laboració amb l'àrea de Benestar Social posa en marxa un nou servei d'atenció domiciliària per tal que les persones amb mobilitat reduïda, persones grans o que per qualsevol altra circumstància no es poden desplaçar fins l'Ajuntament puguin fer tràmits des de casa amb el suport del personal de l'OAC.

Per accedir al servei cal trucar al 972 613 100 per tal de concretar el dia i l'hora de la visita.

Telèfon d'atenció ciutadana

El 29 d'agost de 2022 es posa a disposició de la ciutadania un número de telèfon 651 652 546 que en horari de dilluns a divendres de 8.30 a 13.30h dona informació sobre els tràmits i serveis que ofereix l'oficina:

- Informació sobre tràmits i serveis municipals.
- Demanar cita prèvia per tràmits i padró d'habitants.
- Demanar cita prèvia per l'agent digital.
- Demanar cita prèvia per obtenir la identitat digital idcat.
- Comunicació d'incidències.
- Informació sobre el cens electoral.
- Emissió de certificats d'empadronament.



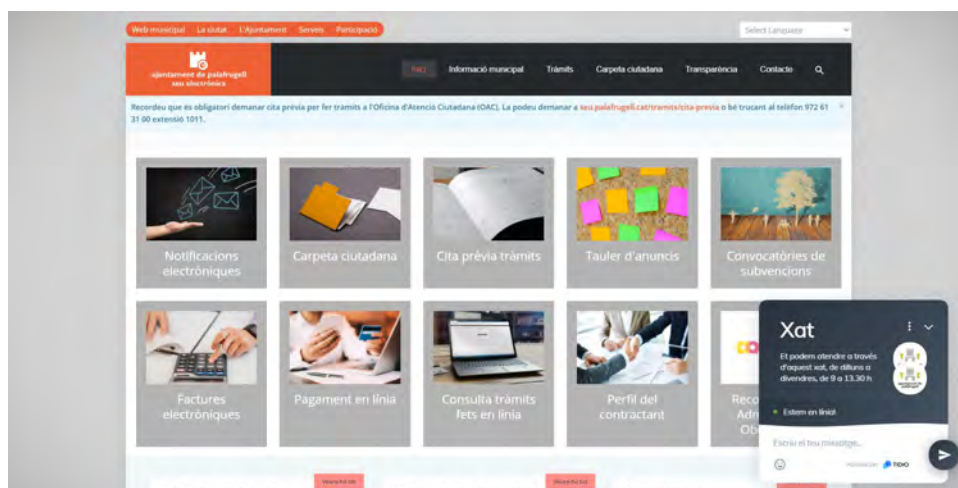
Des de setembre a desembre de 2022 s'han atès 363 trucades.

Xat en línia

L'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 ciutadans 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 durant el 2022:

- Total converses: 458
- Dia i franja horària amb més converses: els dimecres, de 10 a 11 h

Els mesos de maig i agost varen ser els que varen tenir un nombre més alt de converses, amb 58 i 53 respectivament. Durant la resta de mesos, la mitjana mensual va ser de 33 converses.

A la gràfica següent es pot veure l'evolució del nombre de xats (converses) durant l'any:



3.9 Millora de procediments

S'ha treballat en la millora dels tràmits i dels formularis de procediments de l'àrea de Joventut, Intervenció i del departament de l'Arxiu Municipal.

3.10. Altres projectes

Formació i assistència en el Firmadoc

Durant el mes de novembre de 2022 es va fer formació al personal sobre el programari de gestió i seguiment d'expedients Firmadoc. Es van programar un total de 5 sessions; 2 sessions del nivell bàsic (els dies 8 i 9 de novembre) i 3 sessions del nivell mig (els dies 9 i 16 de novembre) en diferents horaris.

D'altra banda, des de l'àrea de Govern Obert s'ha continuat col·laborant, conjuntament amb l'àrea de Secretaria i el Departament de Sistemes Informàtics, amb l'assistència tècnica i la resolució de diferents incidències plantejades per part dels usuaris del Firmadoc.

Treballs Adequació ENS

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

Participació Jornades Acollida

Dins el programa d'Acollida, dirigit a persones nouvingudes al municipi, es varen realitzar dues jornades informatives durant l'any 2022. La primera va tenir lloc el 23 de febrer i la segona el 28 de setembre, en les quals es varen explicar quins són els drets i deures de la ciutadania, com s'organitza l'Ajuntament, quins són els principals ingressos i les principals despeses municipals, i el funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).

Aquestes sessions, organitzades pel Consell Comarcal del Baix Empordà, han estat conduïdes per la cap de servei de l'OAC i el tècnic auxiliar de Govern Obert.

Col·laboració ODS a Palafrugell

La cap de Govern Obert participa en el grup sobre els ODS a Palafrugell. L'objectiu d'aquest grup és la implantació dels ODS a l'Ajuntament.

3.11 Web municipal

El web municipal palafrugell.cat és el principal canal de comunicació i informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant l'any 2022 va rebre un total de 199.975 visites, que van visualitzar 401.073 pàgines. El nombre de visites fetes des d'ordinadors va superar per poc el nombre de visites fetes des de dispositius mòbils (telèfons i tauletes).

El nombre de visites, les pàgines vistes, i sobretot el nombre d'usuaris, ha disminuït respecte a l'any anterior. En canvi, el temps en el lloc i la mitjana de pàgines vistes per usuari ha augmentat. Aquesta disminució en el nombre d'usuaris podria ser deguda a que, durant l'any 2022 va deixar de ser obligatòria la cita prèvia per a la majoria de serveis, i també a que es van oferir menys tràmits d'ajuts per pal·liar els efectes econòmics derivats de la COVID-19.

Dades generals	2021	2022	Variació
Total visites	279.239	199.975	-79.264 (-28,39%)
Usuaris	189.622	105.316	-84.306 (-44,46%)
Pàgines vistes	479.346	401.073	-78.273 (-16,33%)
Mitjana pàgines vistes/usuari	1,72	2,01	0,29 (16,86%)
Temps en el lloc	1m 05s	1m 35s	30s (46,15%)

Pàgines més vistes 2022	
Inici	117.310
Cercador	6.421
Serveis a la ciutadania	5.334
Urbanisme	4.018
Arxiu Municipal	3.676
POUM	3.509
L'Ajuntament	3.404

Dispositius utilitzats 2022 (sobre 199.975 visites)	
Ordinadors	101.415 (50,71%)
Mòbils	95.496 (47,75%)
Tauletes	3.064 (1,54%)

3.12 Seu electrònica

La Seu electrònica de l'Ajuntament 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.

La Seu electrònica ofereix actualment un total de 133 tràmits, dels quals 120 tràmits es poden realitzar en línia o presencialment (un 90%), i 13 tràmits es poden realitzar només de forma presencial (un 10%).

Cal tenir present que, d'acord amb la normativa actual, les persones jurídiques i també les persones que exerceixen una activitat professional que requereix 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	2021	2022	Variació
Total visites	180.440	126.176	-54.264 (-30,07%)
Usuaris	113.147	58.376	-54.771 (-48,41%)
Pàgines vistes	549.244	470.813	-78.431 (-14,28%)
Mitjana pàgines vistes	3,04	3,73	0,69 (22,70%)
Temps en el lloc	2m 39s	3m 23s	44s (27,67%)

Dispositius utilitzats (sobre 126.176 visites)	
Ordinadors	82.094 (65,06%)
Mòbils	42.964 (34,05%)
Tauletes	1.118 (0,89%)

Pàgines més vistes 2022	
Tràmits	34.003
Inici	31.548
Ofertes de treball	22.004
Models de proves d'exàmens	19.917
Instància genèrica	13.834
Cita prèvia	13.614
Carpeta ciutadana	10.743

Durant l'any 2022 hi ha hagut un reducció en el nombre de visites i el nombre de pàgines vistes, i molt especialment en el nombre d'usuaris. En canvi va augmentar la mitjana de pàgines vistes per usuari i el temps d'estada en el lloc. Aquesta disminució en el nombre d'usuaris podria ser deguda a que, durant l'any 2022 va deixar de ser obligatòria la cita prèvia per a la majoria de serveis, i també a que es van oferir menys tràmits d'ajuts per pal·liar els efectes econòmics derivats de la COVID-19.

Nous tràmits

Durant el 2022 es van afegir a la Seu electrònica tot un seguit de tràmits, amb caràcter puntual, destinats a ajudar a les activitats econòmiques del municipi. Els tràmits que es varen posar en marxa de manera temporal van ser els següents:

- Subvencions a activitats econòmiques per despeses corrents dins el projecte Locals amb Vida
- Subvencions a activitats econòmiques per inversions dins el projecte Locals amb Vida
- Subvencions a activitats econòmiques amb despesa de base tecnològica
- Subvencions al sector del taxi afectat per la crisi de la COVID-19
- Subvencions a particulars i empreses per la compra de bicicletes i bicicletes de càrrega

També es van afegir els tràmits següents, amb caràcter permanent:

- Espai de cures
- Recollida de trastos i residu verd
- Declaració tributària a efectes de l'IIVTNU (plusvàlua)
- Instal·lació de parades de venda no sedentària amb motiu de diades, ocasions assenyalades i temporada d'estiu als nuclis de Calella, Llafranc i Tamariu
- Ocupació de la via pública amb parades de roses, llibres i artesanía per Sant Jordi
- Subvencions per a la promoció de les festes de barri

Carpeta ciutadana

Durant l'any 2022, es va incorporar a la Carpeta ciutadana una nova funcionalitat, que és la consulta d'expedients.

Aquesta nova opció permet consultar documents d'un expedient en el qual la persona que accedeix a la Carpeta ciutadana hi consta com a persona interessada.

Accessos	
Les meves dades	3.030
Rebutis	97
Expedients	37
Padró d'habitants	34

Unitats fiscals	21
Registre d'entrada	18

Memòries municipals

L'àrea de Govern Obert té assignades les tasques de coordinació i publicació de les memòries de les àrees i organisme autònoms de l'Ajuntament. Anualment es publiquen al web previ coneixement al ple municipal.

3.13 Indicadors

Atenció Ciutadana	2022	2021	2020	2019
Persones ateses	20.574	*	*	22.671
Persones ateses per dia	-	*	*	94
Persones ateses horari tarda	-	*	*	1.280
Documents d'entrada presencial	6.445	4.992	4.777	6.771
Documents de sortida presencial		11.429	10.799	13.843
Documents d'entrada telemàtic	20.549	20.979	17.852	17.171
Documents de sortida telemàtic	-	4.259	3.825	4.311
Tràmits electrònics	11.459	11.380	8.997	7.462

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

Padró Habitants	2022	2021	2020	2019
Habitants	23.396		23.362	23.470
Naixements	195	192	349	203
Defuncions	213	240	219	209
Baixes d'ofici	481	173	169	51

Certificats digitals	2022	2021	2020	2019
IdCAT	2.743	2.413	1.716	1.088
IdCAT mòbil	32	37	18	69

	2022	2021	2020	2019
Accessos web municipal	199.975	279.239	237.818	233.394
Accessos seu electrònica	126.176	180.440	107.334	78.300
Accessos carpeta ciutadana	3.237	-	-	-
Accessos portal transparència	6.164	5.348	6.752	6.435

4. Protecció de dades

4.1 Registre d'Activitats de Tractament

El Registre d'Activitats de Tractament (RAT) es pot consultar a l'enllaç <https://seu.palafrugell.cat/politica-de-proteccio-de-dades>

4.2 Consultes realitzades

Al llarg del 2022 s'han fet 34 consultes al Delegat de Protecció de Dades. Les consultes més habituals han estat per a la resolució de peticions d'accés a la informació pública i sobre el dret de la imatge.

4.3 Formació

El 2022 no es va impartir cap formació relacionada amb la protecció de dades,

4.4 Indicadors

	2022	2021	2020
Consultes	34	33	34
Formacions	0	2	0