

2023

MEMÒRIA

Govern Obert

Ajuntament de Palafrugell



Índex

1. Transparència i bon govern

- 1.1 Transparència i Dades Obertes
- 1.2 Unitat d'Informació
- 1.3 Altres projectes
- 1.4 Indicadors

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 Altres projectes
- 2.9 Indicadors

3. Atenció Ciutadana

- 3.1 El servei
- 3.2 Atenció presencial
- 3.3 Atenció telemàtica
- 3.4 Registre de documents, notificacions i gestió de correu
- 3.5 Consulta de documents d'altres administracions
- 3.6 Padró d'habitants
- 3.7 Tràmits i serveis OAC
- 3.8 Millora de procediments
- 3.9 Web municipal
- 3.10 Seu electrònica
- 3.11 Altres projectes
- 3.12 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

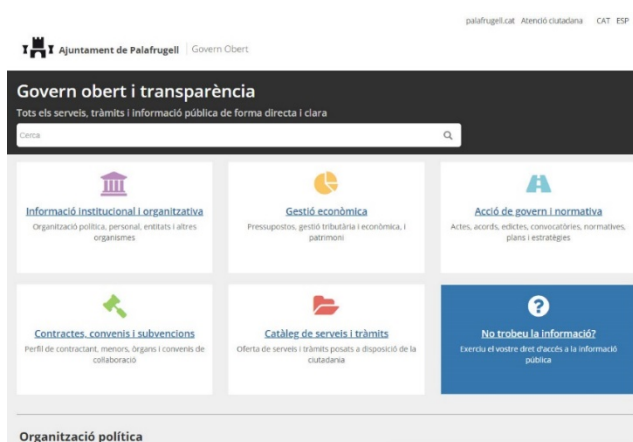
La Llei defineix la transparència com l'acció proactiva de l'Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de 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

L'Ajuntament utilitza el portal de transparència i de dades obertes que ofereix el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC). Durant l'any 2023 aquest portal web va tenir un total de 25.823 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*.

El mes de novembre de 2023, es va fer una millora en la visualització dels ítems *Relació de contractes adjudicats (històrics)* i *Relació de contractes menors (històric)*, amb la incorporació d'unes gràfiques entendre millor les seves dades, i que es basa en la informació de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP).



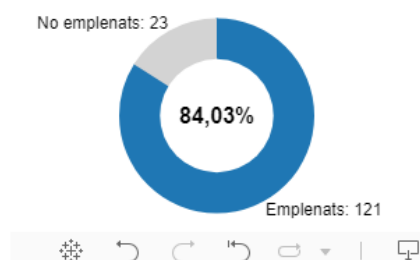
Estat general dels ítems

Estat de visualització	
82	Ítems visibles
18	Ítems no visibles
52	Ítems redireccionats

Estat de emplenament	
121	Ítems emplenats
23	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 2023 han estat:

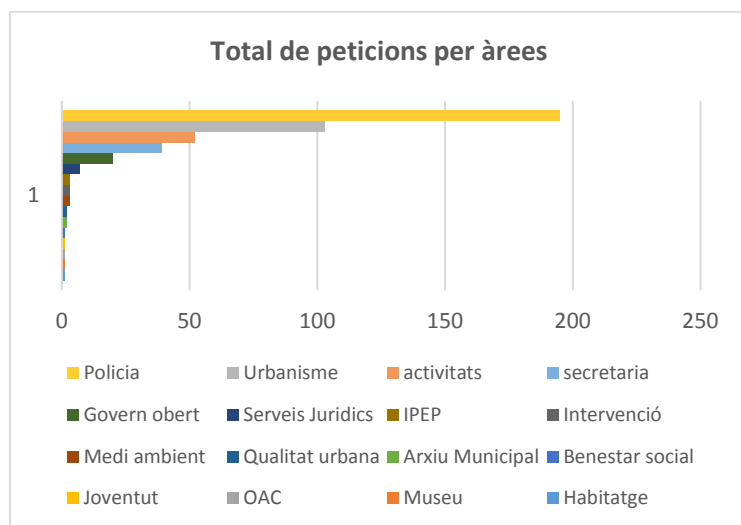
Pàgina consultada	Nombre de visualitzacions
Portada transparència	2.274
Alts càrrecs i càrrecs eventuais	878
Dades obertes	815
Informació institucional i organitzativa	667
Convocatòries de subvencions i ajuts	559
Convocatòries de personal	502
Acció de govern i normativa	481
Serveis i tràmits	475
Tràmits	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 2023 un total de 434 sol·licituds, el que representa un augment del 102,8% (214 sol·licituds presentades al 2022).

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



La mitjana de temps de resposta durant l'any 2023 ha estat de 38,5 dies. Una xifra lleugerament superior a la de l'any 2022, que va ser de 37 dies.

Les temàtiques majoritàries han estat :

- Policia Municipal (45%)
- Obres particulars (24%)
- Regulació d'activitats (12%)
- Secretaria (9%)
- Govern Obert (5%)
- Serveis Jurídics (2%)

La resta de sol·licituds és inferior a l'1%.

En un 83% (295) han estat presentades per persones físiques i en un 17% (139) per persones jurídiques.

El sentit de la resolució ha estat:

Estimada	406
Desistida	5
Denegada	5
Estimada parcialment	6

1.3 Altres projectes

Reconeixement Administració Oberta 2022

L'Ajuntament ha estat reconegut pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) amb el segell TOP 20. Aquest reconeixement es donen d'acord amb l'Índex de maduresa digital realitzat per l'AOC que permet avaluar amb rigor la maduresa de la transformació digital d'un ens públic. L'Ajuntament de Palafrugell està classificat entre els 20 primers ajuntaments de Catalunya de la franja d'entre 20.000 i 50.000 habitants.

1.4 Indicadors

Transparència	2023	2022	2021
Total visites web	25.823	6.164	16.285
Ítems transparència emplenats	121 (84,03%)	100 (70,42%)	93 (66,91%)

Accés a la informació pública	2023	2022	2021
Sol·licituds	434	214	173
Mitjana resposta dies	38,5	37	83
Estimades	406	186	-
Desistides	5	4	-
Denegades	5	2	-
Estimades parcialment	6	1	-

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

Durant l'any 2023 van tenir lloc els processos participatius següents:

Pla Local d'Habitatge

L'objectiu d'aquest procés era la participació de la ciutadania en l'elaboració del Pla Local d'Habitatge 2023-2028, sobre les problemàtiques, necessitats i perspectives futures al voltant de l'habitatge.

La ciutadania va poder participar, mitjançant una enquesta en línia (al portal Decidim Palafrugell), de l'1 de setembre al 31 d'octubre de 2023. També es van fer trobades presencials amb diferents col·lectius del municipi: joves, tècnics, immobiliàries i promotors.

En total, van participar 155 persones, i es van recollir 218 aportacions. D'aquestes persones, 65 van participar telemàticament omplint l'enquesta en línia, i 90 van participar a les reunions presencials.

Decidim el festiu de les Festes de Primavera

En aquest procés, es va preguntar a la ciutadania sobre si seria idoni que el dia festiu de l'endemà del Carroussel Costa Brava fos sempre el mateix dia (el primer dilluns de juny), en comptes de ser un dia variable.

La pregunta que es va realitzar a la ciutadania va ser la següent: *El Carroussel Costa Brava es celebra el diumenge de la segona Pasqua, que cada any canvia de data. Estaries d'acord en canviar-ho de manera permanent i que: el Carroussel Costa Brava - Festes de Primavera es celebrin de manera fixa el primer diumenge de juny i, per tant, el dilluns següent sigui el festiu local?*

La resposta a la pregunta només podia ser sí o no. Es va poder votar des de 14 d'agost fins al 15 de setembre de 2023, tant de manera electrònica (a través del portal Decidim Palafrugell) com presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, Can Genís i Plaça nova en dies concrets.

Van votar un total de 417 persones, i l'opció del *Sí* va guanyar amb 328 vots, mentre que l'opció del *No* va tenir 89 vots.

Pla Local de Salut

L'Ajuntament de Palafrugell, conjuntament amb el CAP de Palafrugell i Dipsalut (Diputació de Girona), va iniciar el procés d'elaboració del Pla de Salut del municipi.

El Pla local de salut és un esforç organitzat per la societat, amb participació comunitària, tècnica i política, per prevenir la malaltia, protegir, promoure i restaurar la salut, i prolongar la vida. Té la missió de treballar i proposar accions per millorar la salut de les persones i fer de Palafrugell un municipi més saludable.

De l'1 de maig al 30 d'agost de 2023, es va posar a disposició de totes les persones del municipi de Palafrugell un qüestionari que va poder complementar les dades obtingudes a les sessions participatives presencials.

Una d'aquestes sessions presencials, oberta a tothom, va tenir lloc el 8 de juny de 2023 a Can Genís.

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 2023 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 2023 s'ha demanat l'opinió a la ciutadania, abans d'una nova redacció o modificació, de les següents ordenances i reglaments municipals:

- **Consulta pública sobre la modificació del Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua potable.** L'objectiu és adaptar l'articulat del reglament a les noves necessitats derivades de la gestió de l'aigua en escenari de sequera. Les modificacions afecten principalment a les obligacions dels diferents agents implicats (capítol I) i al règim sancionador (capítol VII). La consulta pública va estar activa del 27 de febrer al 13 de març de 2023 i es va tancar el procés amb 7 aportacions.
- **Consulta pública sobre el Reglament del Consell Municipal d'Entitats.** Amb la creació d'aquest Reglament es pretén donar un marc legal participatiu a l'associacionisme juvenil del municipi. La consulta pública va estar activa del 9 de gener al 9 de febrer de 2023 i es va tancar amb 3 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 2023 s'han donat d'alta en el Registre Municipal d'Associacions un total de 7 associacions. I es van donar de baixa 23 associacions.

Altes al registre

Núm. inscripció	Nom Associació
214	Associació Família i Salut Mental de Girona i Comarques
215	Associació Cultural Albanin
216	Club Kick-Boxing Palafrugell
217	Associació de PAE (Polígons d'Activitat Econòmica) de Palafrugell i la Riera d'Esclanyà de Begur
218	Associació Minyons Escoltes i Guies Sant Jordi de Catalunya - MEGSJC-
219	Associació Esportiva de Caça Palafrugell
220	Associació Ictus Girona

A més, s'han rebut un total de 7 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 173.

Durant el mes de març de 2023 es va enviar una comunicació a totes les associacions inscrites al Registre Municipal de l'Ajuntament que feia més de 3 anys que no havien presentat cap documentació a l'Ajuntament ni havien fet cap activitat en el municipi durant els darrers 3 anys.

En aquesta comunicació se'ls avisava que si no entraven cap escrit, se les donaria de baixa. I és per això que el nombre d'associacions inscrites al Registre municipal ha disminuït en 23 associacions respecte l'any 2022.

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 2023, les actuacions realitzades amb els Consells de Gestió i Participació han estat:

- Tres reunions anuals ordinàries per a cadascun dels quatre Consells: febrer, juny i octubre.
- Reunió extraordinària amb el Consell de Gestió i Participació de Tamariu per un projecte urbanístic.
- Reunió extraordinària amb els Consells de Gestió i Participació i les associacions de barri de presentació del mandat 2023-2027 el mes de juliol.
- Gestió i supervisió de l'execució de les partides específiques per 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 a associacions de barri previstes per aquesta anualitat van ser les següents:

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

Aquesta convocatòria va tenir una dotació econòmica per a l'any 2023 de 40.000 euros, i estava oberta a les associacions veïnals dels nuclis de Calella de Palafrugell, Llafranc, Tamariu i Llofriu, i els barris de La Punxa, Piverd, Camp d'en Prats, Vilaseca-Bruguerol, Mas Mascort i carrer Ample.

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

Nom Associació	Import
Associació Recreativa Festes Calella	1.481,56 €
Associació Veïns i Amics Llofriu	6.816,00 €
Associació Cypsele Veïns Llafranc	3.049,20 €
Grup Cultural Camp d'en Prats	1.260,00 €
Associació Amics Sant Roc Calella	6.266,79 €
Associació Veïns Mas Mascort	4.619,13 €
Associació Veïns Carrer Ample	4.069,92 €
Associació Veïns Pi Verd	3.246,09 €
Associació Veïns i Amics Calella	4.896,00 €
Associació Amics i Veïns Llafranc	1.598,44 €
Total	40.000,00 €

Convenis de subvenció directa per a festes i esdeveniments

Durant l'any 2023 es van concedir 4 subvencions directes a associacions i entitats veïnals dels nuclis i barris del municipi.

Les associacions veïnals que van sol·licitar i rebre la subvenció directa van ser:

- Associació d'Amics i Veïns de Calella, per un valor de 850,00 euros
- Associació d'Amics i Veïns de Calella, per un valor de 9.318,00 euros
- Associació d'Amics i Veïns de Llofriu, per un valor de 1.582,19 euros
- Associació Cypsele d'Amics i Veïns de Llafranc, per un valor de 1.500,00 euros

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 Autònomic 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.

Guia fàcil de Participació Ciutadana

Edició d'una Guia Fàcil de Participació Ciutadana, que es posa a disposició de tothom amb l'objectiu d'acostar els canals de participació a la ciutadania. Aquesta guia pretén explicar a la ciutadania com utilitzar els canals de participació i col·laboració en els assumptes públics, previstos en les lleis i en el Reglament de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Palafrugell.

2.9 Indicadors

Processos participatius	2023	2022	2021	2020	2019
Informatius	0	0	0	0	0
Participatius	3	0	2	1	1
Formatius	0	0	0	1	1
Col·laboracions amb altres àrees	0	5	3	2	4
Consultes públiques ordenances i reglaments	2	5	6	6	3

Associacions	2023
Número total Associacions	173
Alta Registre Associacions	7
Baixa Registre Associacions	23
Actualització de dades al Registre	96

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 2023 s'han atès un total de 15.628 persones, amb una mitjana de 68 persones diàries.

3.3 Atenció telemàtica

Al llarg del 2023 es van presentar un total de 12.654 sol·licituds per via telemàtica, una xifra lleugerament superior a la de l'any 2022 (11.459 sol·licituds).

Tipus d'entrada	2023	2022
Sol·licituds via telemàtica	12.654	11.459
Factures per via telemàtica	6.391	6.209
Administracions estatals (SIR)	759	641
Administracions catalanes	3.629	2.227
Sol·licituds via presencial	7.887	6.445
Total	31.320	26.994

Via utilitzada (31.320 entrades)	
Telemàtica	23.433 (74,8%)
Presencial	7.887 (25,2%)

Tipus de persona (31.320 entrades)	
Jurídica	13.740 (43,9%)
Física	17.580 (56,1%)

3.5 Registre de documents presencials, notificacions i gestió correu

Registre presencial

Pel que fa al Registre d'entrada, durant l'any 2023 es van rebre un total de 31.320 registres d'entrada, dels quals 23.433 van ser telemàtics i 7.887 van ser presencials. Pel que fa al Registre de sortida, es van registrar un total de 17.818 registres de sortida.

Registre telemàtic

En el registre telemàtic, a través de la plataforma EACAT, durant l'any 2023 es van rebre 21.929 entrades i es van realitzar 3.419 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	2023	2022	2021
Acusament rebuda Palafrugell	3.702	2.356	2.881
Notificacions personals	512	744	895
Notificacions electròniques	10.026	8.797	7.695

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 2023	Núm. Consultes 2022
Obligacions tributàries i domicili fiscal (AEAT)	529	1.060
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	517	786
Renda (AEAT)	728	1.140
Registre de Vehicles i Conductors (DGT)	837	1.376
Prestacions per desocupació (SEPE)	51	0
Prestacions socials públiques (INSS)	120	160
Títol de família nombrosa	108	130
Discapacitats (ICASS)	502	225
Registre de la Propietat	146	166
Identitat (sense dades de residència)	36	0
Títol de família monoparental	102	111
Històric del padró (IDESCAT)	36	46
Registre Mercantil	130	52
Serveis d'Identitat Digital de Catalunya	1687	0
Antecedents penals	9	9
Deute amb l'Agència Tributària de Catalunya	43	32
Cadastre	8	11
Registres Civils	14	12
Demandants d'ocupació (SOC)	11	0
Dependència (IMSERSO)	15	3
Titulacions (Ministeri Educació)	0	21
Total	5.629	5.340

3.7 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2023 era de 24.300 habitants, el que representa un augment del 1,03% respecte a l'any 2022 (23.396 habitants).

Existeixen un total de 78 nacionalitats.

	2023	2022
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 2023, l'OAC va lliurar un total de 3.509 certificats digitals idCAT a la ciutadania, fet que representa una xifra superior a la de l'any anterior (2.743 certificats).

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 el certificat digital idCAT. A l'OAC hi ha personal format i habilitat per poder emetre aquest certificat. 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.

Pel que fa l'idCAT Mòbil, que no és un pròpiament un certificat digital, degut a un canvi en les polítiques del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, des de 2023 ja només s'emet directament en línia o bé presencialment a les oficines de la Generalitat de Catalunya. Per tant, l'idCAT Mòbil ja no s'emet presencialment a les oficines de l'OAC.

Baixa d'ofici

S'han tramitat 285 baixes d'ofici al padró d'habitants, el que representa un descens del 16,9% respecte el 2022 (481).

Canvis de domicili

Al 2023 s'han gestionat un total de 1.151 canvis de domicilis al padró d'habitants, el que representa un augment del 13,33% respecte el 2022 (863).

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 al llarg de l'any 2023 s'han tramitat un total de 65 informes sobre les condicions de l'habitatge per reagrupament familiar.

Exposició pública

Durant l'any 2023, 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. L'any 2023 va quedar suspesa aquesta comunicació per l'activació del Pla Alfa nivell 2 en el terme municipal de Palafrugell.

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 2023 s'han registrat 101 animals de companyia, dels quals 88 són gossos i 13 són gats.

Alta al padró d'habitants telemàtica

Des del 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 2023 un total de 208 altes al padró telemàtiques.

Cita prèvia

Durant l'any 2023 hi va haver un total de 6.324 cites prèvies. Una xifra inferior a les 7.112 cites de l'any 2022, deguda en part a l'eliminació de l'obligatorietat d'haver de demanar cita prèvia (excepte en el cas de les altes al Padró d'habitants fins al mes de juliol).

A partir del mes d'agost de 2023, ja no va ser obligatori demanar cita prèvia per fer les altes al Padró d'habitants atenent a la recomanació del Defensor del Ciutadà de Palafrugell.

Cites prèvies 2023	
Total OAC	5.453
Taula 1	3.854
Taula 2 (només gener)	1.481
Alta padró habitants	118
Agent Digital	68
Total Intervenció	37
IBI o cadastre	4
Alta IVTM	17
Plusvàlues	10
Altres tràmits	28
Total Tresoreria	28
Tresoreria	28
Total Habitatge	806
Taula 1	530
Taula 2	276

Agent digital

Durant l'any 2023 l'Ajuntament de Palafrugell va continuar oferint, els divendres de 9 a 13 h, el servei d'Agent Digital fins al mes de juliol.

A partir del mes d'agost de 2023, ja no es va dur a terme perquè la gran majoria de reserves fetes eren únicament per demanar el certificat digital idCAT. I aquesta no era la finalitat per la qual es va crear aquest servei.

En total, durant l'any 2023 (gener-juliol) l'Agent Digital va atendre un total de 68 persones

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. En total, durant l'any 2023 es van atendre un total de 14 sol·licituds a persones amb mobilitat reduïda.

Telèfon d'incidències

El mes d'agost de 2023 es va posar en marxa el nou telèfon d'incidències. L'objectiu és el d'agilitzar la comunicació d'incidències a la via pública a través d'un telèfon operatiu en horari de matins, de dilluns a divendres de 9 a 13h.

Les incidències que es volen comunicar, han de fer referència als àmbits següents:

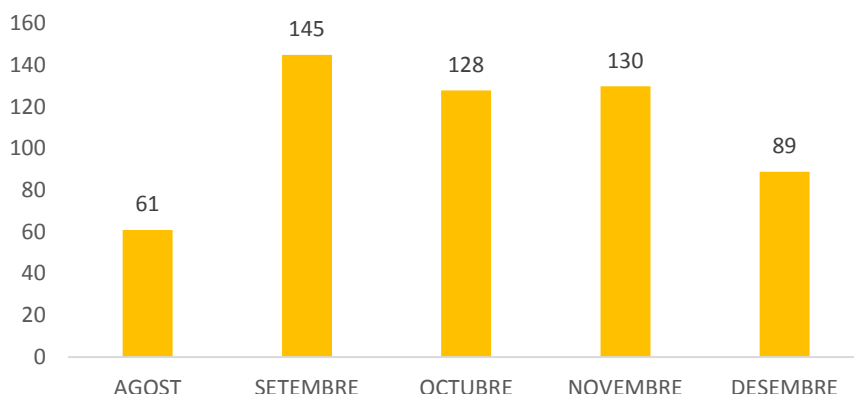
- Recollida de residus
- Neteja viària
- Manteniment de carrers
- Enllumenat
- Jardineria de la via pública
- Manteniment del mobiliari urbà
- Colònies de gats
- Control de plagues



Un cop rebuda la incidència per part de l'Ajuntament, la persona que l'hagi comunicat rebrà un retorn de l'estat de la mateixa per tal de poder-ne fer un seguiment.

Des del mes d'agost a desembre de 2023 s'han gestionat 553 incidències.

Total incidències per mes



Xat en línia

Durant l'any 2023 ha continuat en funcionament, a la Seu electrònica, l'eina de xat en línia. Al canviar a la versió gratuïta d'aquesta eina, no es disposa de dades estadístiques de 2023.

La seva funció principal és la de resoldre els dubtes en temps real (de dilluns a divendres, de 9 a 13h), relatius als tràmits de l'Ajuntament: demanar cita prèvia, documentació que cal portar per a un tràmit, fer un tràmit en línia, etc.

A més, aquesta eina de xat permet compartir enllaços a pàgines web, facilitant així l'accés dels ciutadans a la informació que cerquen.

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.

Registre electrònic d'Apoderaments

S'ha posat en marxa el servei Representa de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) per tal de gestionar les representacions i apoderaments. Aquest servei permet que persones particulars o representants només inscrivin un cop una representació per tal que de compartir-les amb altres ens. Aquest servei està gestionat per l'OAC.

3.9 Millora de procediments

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

3.10. Altres projectes

Formació i assistència en el Firmadoc

Durant el mes de novembre de 2023 es va fer la formació al personal sobre el programari de gestió i seguiment d'expedients Firmadoc. Es van programar un total de 2 sessions; 2 sessions del nivell bàsic (els dies 18 i 21) de setembre.

D'altra banda, des 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 2023. La primera va tenir lloc el 27 de febrer i la segona el 4 d'octubre, 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.

Protocol de l'exercici del dret d'accés a la informació en matèria d'expedients de llicències urbanístiques i d'activitats

L'octubre de 2023 es va aprovar aquest protocol que té com objectiu definir el procediment d'accés a la informació pública de peticions per part de la ciutadania i persones jurídiques relatiu a la documentació urbanística i d'activitats.

Col·laboració en el “Seminario Desafios y respuestas para una Gobernanza Participativa”

El 21 de febrer de 2023 la responsable d'Organització i Recursos Humans, la senyora Silvia Esteva i la responsable de l'àrea de Govern Obert, la senyora Lúdia González, van estar convidades a participar al seminari online “Desafios y respuestas para una Gobernanza Participativa” organitzat per la Federació Española de Municipios y Provincias (FEMP).

En aquest seminari es va fer una presentació titulada “La participación interna aplicando técnicas de participación ciudadana: el caso del teletrabajo”, on es va poder explicar l'experiència de l'Ajuntament sobre la participació dels empleats públics en el Reglament del Teletreball.

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 del ple municipal.

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 2023 tenir un total de 448.923 pàgines vistes. El nombre de visites fetes des d'ordinadors va superar per poc el nombre de visites fetes des de dispositius mòbils (telèfons i tauletes).

Dades generals	2023	2022	Variació
Usuaris	126.718	105.316	21.402 (20,32%)
Pàgines vistes	448.923	401.073	47.850 (11,93%)
Mitjana pàgines vistes/usuari	3,54	2,01	1,53 (76,12%)
Temps en el lloc	1m 20s	1m 35s	-15s (-15,79%)

Pàgines més vistes 2023	
Inici	116.329
Cercador	9.812
Festa Major	9.388
Serveis Ciutadania	5.347
Equip de Govern	4.602
Piscina Municipal	4.460
Urbanisme	4.379

Dispositius utilitzats pels usuaris 2023	
Mòbils	69.057
Mòbils	56.097
Tauletes	1.750
Smart TV	6

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 131 tràmits.

Cal tenir present que, d'acord amb al 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	2023	2022	Variació
Usuaris	66.780	58.376	8.404 (14,39%)
Pàgines vistes	499.580	470.813	28.767 (6,11%)
Mitjana pàgines vistes	7,48	3,73	3,75 (100,53%)
Temps en el lloc	2m 57s	3m 23s	-0,26 (-12,81%)

Dispositius utilitzats pels usuaris 2023	
Ordinadors	39.178
Mòbils	27.141
Tauletes	725

Pàgines més vistes 2023	
Models de proves d'exàmens	35.130
Inici	31.396
Ofertes de treball	30.864
Tràmits	29.853
Instància genèrica	13.842
Carpeta Ciutadana	12.498
Cita Prèvia	9.815

Nous tràmits

Durant el 2023 es van afegir a la Seu electrònica dos tràmits, amb caràcter puntual, destinats a donar suport a determinats col·lectius a l'hora de demanar prestacions socials. Els tràmits que es varen posar en marxa de manera temporal van ser els següents:

- Suport al tràmit de sol·licitud de Beques Menjador socials.
- Suport als tràmits de l'Ingrés Mínim Vital (IMV).

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

- Registre d'apoderaments (és un registre electrònic que utilitza la plataforma Representa, oferta pel Consorci AOC).
- Cerimònia d'acolliment civil i benvinguda civil.

Carpeta ciutadana

La Carpeta ciutadana és un espai personal que es troba a la Seu electrònica de l'Ajuntament, amb accés mitjançant un certificat digital o bé un identificador (com per exemple, l'idCAT Mòbil), que permet consultar a la ciutadania informació com ara els rebuts pagats i els rebuts pendents de pagament, els documents presentats a l'Ajuntament, els expedients, les dades del Padró d'habitants o les unitats fiscals (habitatges, vehicles...).

Durant l'any 2023, s'ha incrementat molt el seu ús respecte l'any anterior.

Accessos	
Les meves dades	7.574
Rebut	5.789
Expedients	4.285
Registre d'entrada	3.920
Padró d'habitants	1.722
Unitats fiscals	1.151

3.13 Indicadors

Atenció Ciutadana	2023	2022	2021	2020
Persones ateses	15.628	20.574	*	*
Persones ateses per dia	-	-	*	*
Persones ateses horari tarda	-	-	*	*
Documents d'entrada presencial	7.887	6.445	4.992	4.777
Documents de sortida presencial	-	-	11.429	10.799
Documents d'entrada telemàtic	31.320	20.549	20.979	17.852
Documents de sortida telemàtic	17.818	-	4.259	3.825
Tràmits electrònics	12.654	11.459	11.380	8.997

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

Padró Habitants	2023	2022	2021	2020
Habitants	24.300	23.396	-	23.362
Naixements	163	195	192	349
Defuncions	206	213	240	219
Baixes d'ofici	285	481	173	169

Certificats digitals	2023	2022	2021	2020
IdCAT	3.509	2.743	2.413	1.716
IdCAT mòbil	-	32	37	18

	2023	2022	2021	2020
Pàgines vistes web municipal	448.923	401.073	479.346	506.103
Pàgines vistes seu electrònica	499.580	470.813	549.244	405.257
Visites carpeta ciutadana	12.498	3.237	-	-
Visites portal transparència	25.823	18.203	-	-

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 2023 s'han fet 30 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 2023 no es va impartir cap formació als empleats públics relacionada amb la protecció de dades.

4.4 Indicadors

	2023	2022	2021		2020
Consultes	30	34	33		34
Formacions	0	0	2		0