

MEMÒRIA 2018

ÀMBIT D'ADMINISTRACIÓ GENERAL



Area de Govern Obert

Atenció Ciutadana i Transparència

Regidor Francesc Xavier Jonama Casellas

Participació Ciutadana

Regidora Maria Teresa Frigola Borràs

Índex

1. Transparència

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

2. Participació Ciutadana

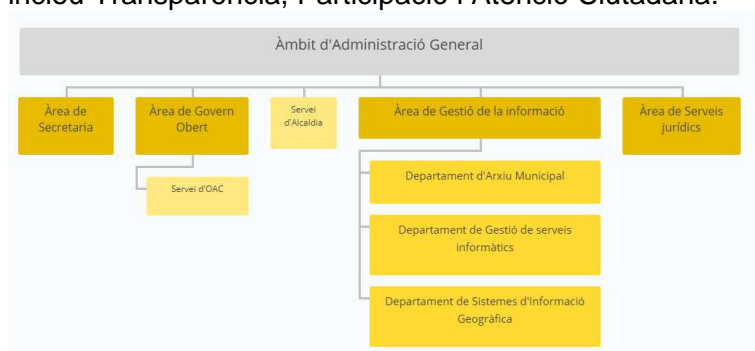
- 2.1 Processos participatius
- 2.2 Col·laboració amb altres àrees
- 2.3 Accions formatives
- 2.4 Participació en ordenances
- 2.5 Projectes realitzats
- 2.6 Indicadors

3. Atenció Ciutadana

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

El Ple de l'Ajuntament de 29 de juliol de 2014 va aprovar el Reglament d'Organització Municipal amb l'objectiu de fixar el marc a través del qual es determinarà l'estructura organitzativa de l'Ajuntament, en funció de les necessitats de la població i les prioritats en les polítiques municipals, amb una clara vocació que pugui ser un element de referència i perdurabilitat en el temps, més enllà de l'actual mandat corporatiu.

El 2018 s'han aprovat els organigrames dels 5 àmbits. S'ha creat l'àrea de Govern Obert que inclou Transparència, Participació i Atenció Ciutadana.



En el marc del Congrés de Govern Digital, celebrat a Barcelona el març de 2018, es va dur a terme l'acte de lliurament dels Reconeixements d'Administració Oberta als ajuntaments i consells comarcals que han destacat en la implantació de l'administració digital a les seves organitzacions.



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

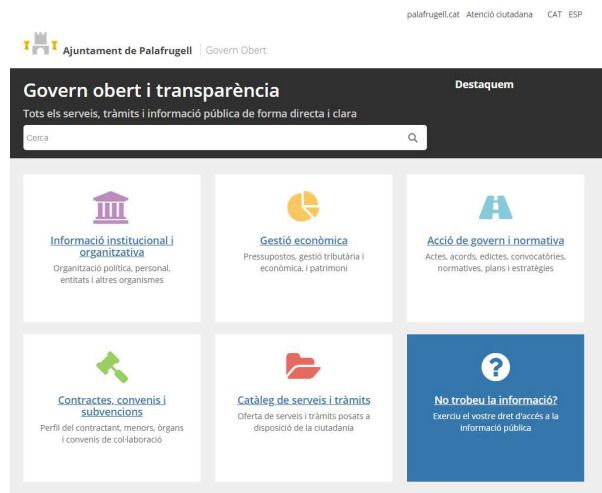
Després de la valoració realitzada per part de l'AOC sobre el grau de digitalització dels ajuntaments catalans, l'Ajuntament de Palafrugell va ser reconegut en la categoria d'entre 20.000 i 50.000 habitants com el segon ajuntament destacat pel que fa al grau d'implantació d'administració digital al 2017.

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.

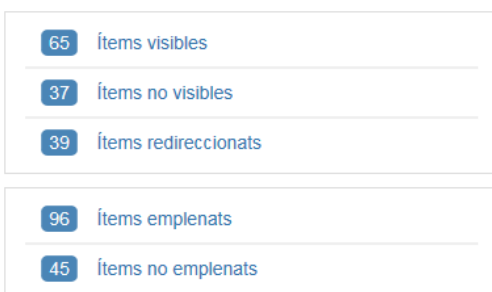
Tanmateix, la Llei defineix la publicitat activa com el deure dels subjectes obligats de fer públics, d'ofici, els continguts d'informació pública que determina el capítol II del títol II.



1.1 Portal de Transparència

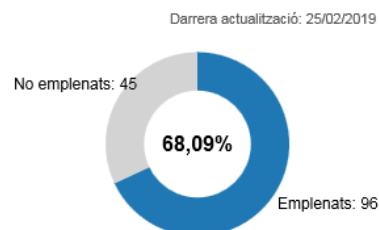
Al 2018 el Portal de Transparència de l'Ajuntament ha rebut un total de 15.001 visites, el que representa un increment del 141% (6.220 visites al 2017).

Estat general dels ítems



Percentatge d'emplenament

Aquesta taula s'actualitza setmanalment.



1.2 Web municipal

El web municipal va rebre durant el 2018 un total de 217.568 visites, que van visualitzar 528.755 pàgines. Aquesta dada consolida el web municipal com el canal de comunicació i d'informació entre la ciutadania i l'Ajuntament. Durant aquest temps, els continguts d'aquest web han anat augmentant i s'han actualitzat periòdicament per tal de posar a l'abast d'una forma ràpida i senzilla tota la informació que fa referència tant a l'activitat social, lúdica com administrativa que es desenvolupa al municipi.

Dades generals	2017	2018	Variació
Total visites	203.604	217.568	13.964 (6,86%)
Usuaris únics	110.028	114.878	4.850 (4,41%)
Pàgines vistes	521.255	528.755	7.500 (1,44%)
Promig pàgines vistes	2,56	2,43	-0,13 (-5,18%)
Temps en el lloc	2m 03s	1m 52s	-11s (-8,94%)

Pàgines més visitades	
Inici	115.348
Agenda	29.070
Festa Major de Palafrugell	6.713
Flors i Violes	6.051
Festes (Guia de la ciutat)	5.094
Farmàcies (Guia de la ciutat)	4.908
Serveis	4.747

Dispositius utilitzats (sobre 217.568 visites)	
Ordinadors	111.402 (51,20%)
Mòbils	95.458 (43,88%)
Tauletes	10.708 (4,92%)

1.3 Seu electrònica

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

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

Dades generals	2017	2018	Variació
Total visites	43.594	67.667	24.073 (55,22%)
Usuaris únics	21.741	29.576	7.835 (36,04%)
Pàgines vistes	139.560	223.925	84.365 (60,45%)
Promig pàgines vistes	3,20	3,31	0,11 (3,44%)
Temps en el lloc	2m 47s	3m 00s	13s (7,78%)

Pàgines més visitades	
Inici	35.991
Tràmits	21.671
Ofertes de treball	13.287
Instància genèrica	11.987
Informació municipal	10.436
Carpeta ciutadana	6.616
Urbanisme i obres (Tràmits)	4.679

Dispositius utilitzats (sobre 67.667 visites)	
Ordinadors	52.357 (77,37%)
Mòbils	13.447 (19,87%)
Tauletes	1.863 (2,76%)

Pla normatiu i normativa en elaboració

Dintre de l'apartat de la seu electrònica en Normativa municipal s'ha afegit els apartats Pla normatiu i Normativa en elaboració amb l'objectiu de posar a l'abast de la ciutadania tota la informació sobre futures normatives.

Interrupcions del servei

A la seu electrònica s'ha afegit un nou apartat on es pot consultar les interrupcions que s'han produït en els serveis electrònics de l'Ajuntament.

1.4 Intranet municipal

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

FAQs RRHH

A la Intranet dels treballadors i treballadores s'hi ha afegit un nou apartat amb les preguntes més freqüents, i les seves respostes, relatives a temes de personal.

Revisió de la documentació en riscos laborals

Des de Recursos Humans de l'Ajuntament s'ha revisat tota la documentació sobre riscos laborals accessible pels treballadors.

Dades estadístiques

Dades generals	2017	2018	Variació
Total visites	19.675	17.758	-1.917 (-9,74%)
Usuaris únics	3.045	3.557	512 (16,81%)
Pàgines vistes	58.512	55.734	-2.778 (-4,75%)
Promig pàgines vistes	2,97	3,14	0,17 (%)
Temps en el lloc	03m 05s	2m 53s	-12s (-6,49%)

Pàgines més visitades	
Inici	37.206
Sol·licituds	3.640
Personal	525
Cursos Ajuntament	466
Revisions mèdiques	447
Formació	374
Conveni / Acord condicions de treball	359

Dispositius utilitzats (sobre 17.758 visites)	
Ordinadors	15.871 (89,37%)
Mòbils	1.718 (9,67%)
Tauletes	169 (0,95%)

1.5 Projectes realitzats

Formació i assistència en el Firmadoc

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

Agenda regidors

La Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern obliga a fer públiques les agendes oficials dels alts càrrecs (article 55.1 lletra c). En l'àmbit local tenen la consideració d'alts càrrec tots els regidors i regidores (article 4.2 de la Llei). El Consell de Transparència i Bon Govern ha emès la recomanació 1/2017 dedicada a la publicació de les agendes dels alts càrrec que, si bé es refereix a l'àmbit estatal, pot ser aplicable en determinats aspectes a les agendes dels càrrecs locals. Amb aquesta finalitat s'ha elaborat la circular 2/2018 sobre les agendes de l'Alcalde i els regidors que és d'aplicació obligatòria a l'alcalde i regidors de l'Ajuntament de Palafrugell.

Informació sobre l'obligatorietat de registre dels Grups d'interès

Des de l'àrea de Govern Obert s'ha informat a les associacions del municipi de l'obligatorietat de registrar-se en el Registre de Grups d'Interès de la Generalitat de Catalunya. Un grup d'interès són persones que realitzen activitats de participació en l'elaboració i l'aplicació de les polítiques públiques de l'Ajuntament de Palafrugell amb la finalitat d'influir en l'orientació d'aquestes polítiques, en defensa d'un interès propi, de tercers o general. Es tracta, doncs, de persones que poden ser decisives en la configuració de polítiques públiques. Actualment existeixen 3 associacions de Palafrugell registrades.

Participació en l'enquesta sobre avaluació en temes de transparència

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern encomana al Síndic de Greuges de Catalunya la funció específica d'avaluar el compliment de les obligacions que estableix la llei. Cada any l'Ajuntament col·labora en aquesta avaluació emplenant l'enquesta sobre transparència.

Codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament i els seus organismes autònoms

El Ple d'octubre de 2018 va aprovar el codi de conducta dels alts càrrecs de l'Ajuntament i dels seus organismes autònoms. El codi té dos objectius fonamentals: establir els principis ètics que han de guiar l'actuació dels alts càrrecs dels ens locals i les normes que se'n deriven i determinar els principis de bon govern que han de servir per fomentar una millor actuació dels ens locals. El codi està disponible a la seu electrònica i al portal de transparència.

Protocol d'accés a la informació pública

Redacció d'un protocol per tal de regular l'accés a la informació pública. La llei de transparència defineix la informació pública com tota la informació elaborada per l'Administració i la que aquesta tingui en el seu poder com a conseqüència de la seva activitat o de l'exercici de les seves funcions, inclosa la que li subministren la resta de subjectes obligats d'acord amb l'establert per la llei.

Còpia autèntica

Al 2018 s'ha posat en marxa el servei de còpia autèntica electrònica, deixant d'emetre a l'Ajuntament compulsos de documents manualment.

Modificació de la circular sobre ús tic

En data 9 d'abril es va modificar la circular interna número 9/2017 Protocol sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació afegint normativa sobre l'ús del certificat digital que l'Administració posa a disposició del seu personal.

Formació personal en gestió de documents en PDF

S'ha format al personal de l'Ajuntament en la gestió de documents de PDF.

Assessoraments i formacions

- Sessió d'assessorament i formació al personal d'Alcaldia en temes de transparència i gestió de les agendes de l'alcalde i tinent d'alcalde.
- S'ha fet assessorament sobre la possibilitat d'implantar en l'ajuntament per part de Recursos Humans una plataforma electrònica per gestionar la coordinació empresarial.
- Assessorament i assistència tècnica al programa de gestió d'expedients Firmadoc

Gestió documental

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

Protecció de dades. Delegat en protecció de dades

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

Licitació dels serveis d'assessoria d'adequació a l'ENS

Participació en la redacció del contracte dels serveis d'assessoria i adequació a l'ENS es divideix en dos lots. Lot 1: Adequació, formació, assessorament i auditoria en matèria de protecció de dades personals i Lot 2: Adequació, formació, assessorament i auditoria en matèria de d'Esquema Nacional de Seguretat.

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

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

Projecte #TreballemxPalafrugell

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

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



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, Administració Electrònica, Informàtica i Noves Tecnologies i Secretaria han preparat unes pautes de treball per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics creats i rebuts a la xarxa corporativa municipal. Les pautes inclouen un Quadre de Classificació d'Expedients que permet estructurar de manera lògica les funcions que li són pròpies a l'Ajuntament, i que es pot ampliar amb nous codis a petició de les àrees i organismes autònoms.

1.6 Indicadors

	2018	2017	2016	2015
Accessos web municipal	217.568	203.604	190.187	170.468
Accessos seu electrònica	67.667	43.594	41.085	39.459

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

Benzinera de Llofriu

Procés

Procés Participatiu sobre la construcció d'una benzinera en la carretera C-66

Objectiu

Recollir l'opinió dels veïns i veïnes de Llofriu sobre la construcció d'una benzinera

Promou el procés

Equip de Govern

Equip de Participació

Lídia González i Sílvia Esteva

Agents Involucrats

Veïns i veïnes de Llofriu

Dates

10 de març de 2018

Eines utilitzades

Enquesta d'opinió el dissabte 10 de març de 2018

Nombre de participants

Enquesta: 80 persones

Resultat

Opció SI: 23

Opció NO: 57

Suport tècnic

Protocol (Narcís Mir)

Administració Electrònica (Jordi Bruguera)

Metodologia i descripció del procés

El 10 de març de 2018 es va celebrar a la seu del local social Irene Bassas de Llofriu una enquesta d'opinió ciutadana en relació a la construcció d'una benzinera en la carretera C-66 amb les següents condicions:

- L'enquesta es va fer únicament als veïns de Llofriu tant estiguin empadronats com que siguin titulars de l'IBI.
- Hi podran participar les persones empadronades o titulars de l'IBI que tinguin una edat a partir de 16 anys.
- L'enquesta es va realitzar en horari de 10 a 12h.

Procés participatiu Gent Gran Activa

Procés

Procés Participatiu sobre la Gent Gran Activa

Objectiu

Recollir l'opinió dels veïns i veïnes de més de 65 anys

Promou el procés

Equip de Govern

Equip de Participació

Lídia González i Sílvia Esteva

Agents Involucrats

Població major de 65 anys

Dates

2 i 26 de març de 2018

Eines utilitzades

Reunions participatives

Nombre de participants

85

Resultat

111 propostes

Suport tècnic

Administració Electrònica (Jordi Bruguera)

Benestar Social (Sònia Martinoy)

Cultura (Francesc Bújer)

Metodologia i descripció del procés

Fase d'informació i difusió

En aquesta primera fase es va convocar, a través d'una carta, a totes les persones més grans de 65 anys. Es va enviar un total de 4.121 cartes on l'alcalde convidava a participar en la jornada del dia 2 de març de 2018 i a presentar les seves propostes. Donat que es van inscriure més persones de les previstes, es va programar una segona reunió pel dia 26 de març. Degut al col·lectiu a qui anava dirigit la convocatòria, aquesta es va fer individualment per correu postal.

Fase de recollida de propostes

L'objectiu principal d'aquestes jornades, ha estat la recollida de propostes i opinions, l'intercanvi d'experiències que s'han anat desenvolupant al llarg dels últims anys i que serviran de punt de partida per tal de dissenyar les polítiques públiques destinades a aquest col·lectiu.

Els dies 2 i 26 de març es van celebrar a l'edifici de La Pedrera, seu del Consell de la Gent Gran, les jornades participatives amb l'objectiu de recollir propostes entorn a la gent gran activa. Van participar 85 persones, majors de 65 anys. D'altra banda, també es va convidar altres agents que degut a la seva feina amb la gent gran podrien aportar propostes:

- Càritas
- AFRO
- Creu Roja
- Consell de la Gent Gran

- Esplai
- Pisos tutelats

La metodologia emprada en la recollida de propostes va estar dissenyada per tal que els assistents poguessin dir la seva de tots els temes proposats. Els temes de les reunions es van posar abans de fer la feina, 3 temes eren posats per l'Ajuntament i la resta va ser lliure. Es va distribuir la sala per taules, en cada taula es parlava d'un tema i els participants podien anar de taula segons els temes del seu interès.

Els temes de la reunió van ser:

- Lleure i oci
- Mobilitat, desplaçaments i transports
- Programa *Em cuido*. Programa liderat per Benestar Social sobre els serveis que ofereix l'Ajuntament a la gent gran.

Fase de retorn



**RETORN PROCÉS PARTICIPATIU
GENT GRAN**
28 DE SETEMBRE DE 2018
Ajuntament de Palafrugell

El 28 de setembre de 2018 va tenir lloc en l'auditori del Museu del Suro el retorn del procés participatiu. Es va convocar a tota la població més gran de 65 anys per correu postal.

La presentació del retorn va anar a càrrec del primer tinent d'alcalde, el senyor Albert Gómez i la regidora de Participació, la senyora Maria Teresa Frigola. Es va projectar un document on es donava resposta a les propostes realitzades, una vegada analitzades pel personal tècnic i per la validació política. Aquest document es pot consultar a l'annex.

Una vegada acabat l'acte es va repartir entre els assistents una revista titulada *Què vols fer quan siguis gran?* amb informació per a la gent gran activa i amb testimonis de persones usuàries dels serveis municipals per tal de fomentar la participació i el coneixement de les activitats que es desenvolupen en el municipi.

2.2 Col·laboració amb altres àrees

Marxa contra la violència masclista

El diumenge 9 de setembre es va portar a terme una marxa contra la violència masclista a proposta d'un treball de recerca de segon de batxillerat. En aquesta marxa, on els diners recollits es van destinar a l'ajuda en contra de la violència masclista, l'equip de participació va intervenir, a petició de l'Espai Dona, en el disseny de la participació a voltant de la violència de gènere.

Consell de Joves

Assessorament a l'àrea de Joventut per tal de reformular el Consell de Joves com a un espai de participació dels joves del municipi.

2.3 Accions formatives

Sessió Acollida

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

2.4 Participació en ordenances

L'any 2018 s'ha demanat l'opinió a la ciutadania abans d'una nova redacció o modificació de les següents de les ordenances municipals:

- Ordenança de circulació i seguretat viària: 15 aportacions.
- Reglament de Participació Ciutadana: 25 aportacions.
- Reglament de Mercat Municipal: 44 aportacions.

2.5 Projectes realitzats

Reglament participació ciutadana

S'ha revisat, actualitzat i elaborat un nou Reglament de Participació Ciutadana, per tal de recollir els mecanismes i sistemes que han de fer efectius els drets de la ciutadania de Palafrugell a l'accés a la participació pública.

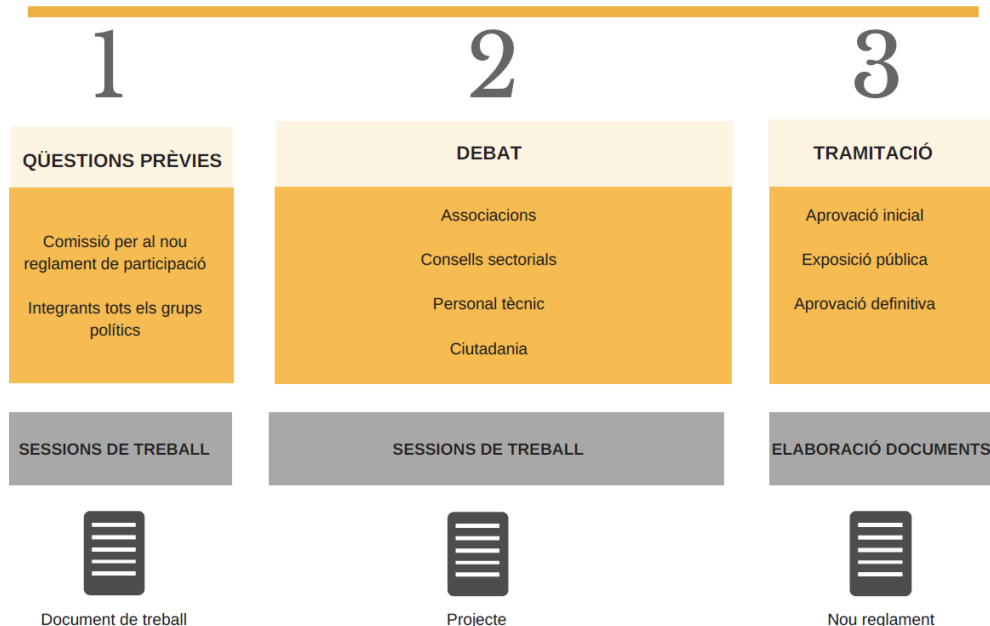


Calendari

2018	Juliol Setembre	Aprovació de la constitució de la comissió Primera reunió política	
	Octubre Novembre	Reunió personal tècnic Reunions consells Propostes ciutadania Propostes Associacions	Recollida de propostes a Plaça Nova i aprofitant els actes que es puguin fer al teatre i altres equipaments municipals
	Desembre	Segona reunió Comissió	
	Gener	Aprovació inicial Ple	
2019	Febrer	Exposició pública	30 dies hàbils / 1,5 mes
	Març	Aprovació definitiva	



Estructura del procés



Al llarg dels mesos d'octubre i novembre i aprofitant l'estructura actual i les reunions periòdiques dels òrgans de participació es va passar una enquesta sobre el Reglament de Participació. Han participat un total de 38 associacions de manera presencial, 22 entitats han fet la seva aportació a través de l'enquesta en línia i un total de 76 ciutadans van poder donar la seva opinió en una enquesta presencial realitzada els diumenges 11 i 25 de novembre a Plaça Nova.

En la reunió del mes de desembre de 2018 la Comissió del Reglament de Participació Ciutadana va decidir aportar al Ple del mes de gener de 2019 la tramitació del nou reglament.

Plataforma DECIDIM

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



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

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

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

2.6 Indicadors

Processos realitzats	2018	2017	2016	2015
Informatius	0	1	2	1
Participatius	2	4	2	2
Formatius	1	0	1	0
Col·laboracions amb altres àrees	2	4	5	1

3. Atenció Ciutadana

3.1 El servei

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada als baixos de la seu central de l'Ajuntament, és un espai que disposa de 4 punts d'atenció personalitzada. Aquesta oficina es va obrir amb els objectius de millorar l'accés a la informació i potenciar la comunicació directa amb el ciutadà.

Els serveis que ofereix són:

- Atenció de demandes d'informació sobre la ciutat i l'activitat municipal
- Informació sobre els tràmits i les gestions
- Facilitació d'impresos i acompanyament en tràmits electrònics
- Registre de documents
- Gestió de l'obtenció de certificats digitals
- Gestió de les queixes, suggeriments i avisos

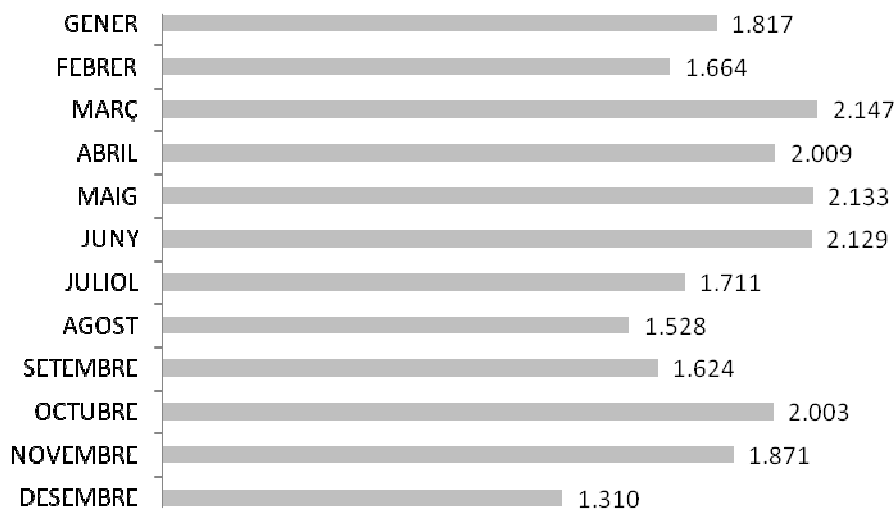


L'OAC disposa d'un ordinador connectat a Internet a disposició dels ciutadans que permet realitzar tràmits en línia de forma totalment autònoma sempre que es disposi d'un certificat digital. El punt d'autoservei està connectat a una impressora per poder imprimir la documentació que es vulgui presentar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

3.2 Atenció presencial

Al llarg de l'any 2018 l'OAC ha atès un total de 21.946 persones. L'atenció ciutadana, respecte a l'any 2017, ha augmentat en un 4%.

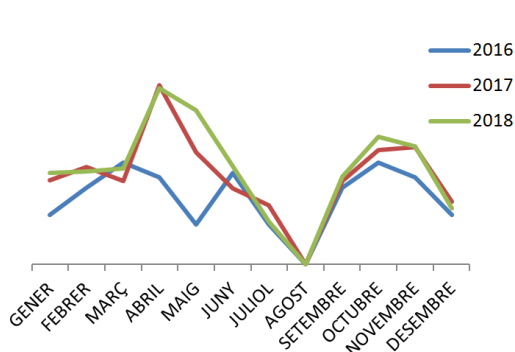
L'atenció ha estat superior al llarg dels mesos de març (2.147) i maig (2.133).



La mitjana diària de persones ateses ha estat de 84 i el 57% de les atencions es realitzen en menys de 4 minuts. Aquest any ha augmentat les atencions superiors als 8 minuts (28% respecte al 21% de l'any 2017).

	0-4 minuts	4-8 minuts	Més de 8 minuts
Atencions realitzades	12.101 57%	3.257 15%	5.910 28%

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



ATESOS TARDA					
	2016	2017	2018	variació 2017	variació 2018
GENER	55	94	102	70,9%	8,5%
FEBRER	86	109	104	26,7%	-4,6%
MARÇ	114	93	107	-18,4%	15,1%
ABRIL	97	200	197	106,2%	-1,5%
MAIG	45	125	172	177,8%	37,6%
JUNY	102	85	110	-16,7%	29,4%
JULIOL	45	66	48	46,7%	-27,3%
AGOST	0	0	0		
SETEMBRE	86	93	98	8,1%	5,4%
OCTUBRE	114	128	143	12,3%	11,7%
NOVEMBRE	97	131	132	35,1%	0,8%
DESEMBRE	55	70	63	27,3%	-10,0%
	896	1.194	1.276	33,3%	6,9%

3.3 Atenció telefònica

Les trucades gestionades per la centraleta de l'Ajuntament al llarg del 2018 han estat 72.233, el que representa un 17,1% més respecte a 2017 (61.675). Aquest augment en el nombre de trucades per part de la ciutadania, ha estat en part, per la implantació de l'obligatorietat de certs col·lectius a presentar les sol·licituds únicament per mitjans electrònics.

3.4 Atenció telemàtica

Al llarg del 2018 s'han presentat un total de 7.577 sol·licituds per via telemàtica, el que representa un increment del 152% respecte el 2017 (2.999 sol·licituds).

Aquest augment en la presentació de sol·licituds per via telemàtica ha estat com a conseqüència de l'entrada en vigor, al juny de 2017, de l'obligatorietat de certs col·lectius a presentar les sol·licituds únicament per mitjans electrònics.

3.5 Registre de documents presencials, notificacions i gestió correu

Registre presencial

L'any 2018 s'han realitzat 21.284 registres d'entrada i 17.500 registres de sortida en el registre presencial de l'Ajuntament.

Registre telemàtic

En el registre telemàtic a través de la plataforma EACAT s'han rebut 14.074 entrades i s'han realitzat 5.205 sortides.

Notificacions i gestió de correus

El servei de notificacions de l'Ajuntament ha realitzat 5.474 notificacions durant l'any 2018.

	Serveis Generals	Serveis Tributaris
Notificacions personals	3.521	1.952

S'han gestionat un total de 8.219 correus, el que representa un descens del 6,1% respecte a l'any 2017.

Tipus de tramesa	Total
Acusament rebuda dintre Palafrugell	729
Acusament rebuda fora Palafrugell	3.375

Correu administratiu	9
Correu ordinari	935
Notificacions personals	3.521

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 2018 s'han realitzat un total de 6.193 consultes, fet que representa una lleugera disminució respecte a l'any 2017 (6.360 consultes).

Tràmit	Núm. Consultes 2017	Núm. Consultes 2018
Consulta inexistència antecedents penals	0	193
Consulta inexistència antecedents per delictes sexuals	9	11
Certificació descriptiva i gràfica (Cadastrè)	0	6
Certificat de titularitat (Cadastrè)	0	43
Dades cadastrals d'un immoble	0	64
Certificat de perceptor de prestacions (SOC)	15	2
Consulta de nivell i grau de dependència	2	1
Situació de deute (Seguretat Social)	296	423
Dades bàsiques (ICASS)	5	8
Dades complertes (ICASS)	150	143
Històric d'empadronament d'un titular	152	152
Consulta identitat sense dades de residència	9	4
Obligacions tributàries per a subvencions i ajuda	291	335
Obligacions tributàries segons llei de contractes	5	11
Imports de prestacions actuals (SEPE)	1.008	338
Prestacions percebudes (SEPE)	119	86
Consulta prestacions socials públiques (INSS)	1.123	1.137
Nota simple informativa (Registre de la Propietat)	33	40
Dades titular autorització de conducció (DGT)	7	176
Dades d'un vehicle (DGT)	934	1.065
Nota mercantil sobre societats i representants	0	82
Consulta de defuncions (Registre Civil)	5	28
Certificat individual de nivell de renda (AEAT)	266	115
Impost sobre la Renda de Persones Físiques (AEAT)	1.451	1.385
Pensions públiques exemptes (AEAT)	107	8
Sol·licitud de serveis d'Identitat Digital de Catalunya	245	135
Consulta vigència Títol Família Nombrosa	3	11
Dades completes Títol Família Monoparental	1	59
Dades completes Títol Família Nombrosa	83	128
Dades completes TFN i nombre discapacitats	1	1
Títols no universitaris (Ministeri Educació)	0	1
Títols universitaris (Ministeri Educació)	0	2
Estar al corrent obligacions tributàries Generalitat	38	0
Certificat demandant ocupació no ocupat (SOC)	2	0
Total	6.360	6.193

3.7 Identitat digital

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

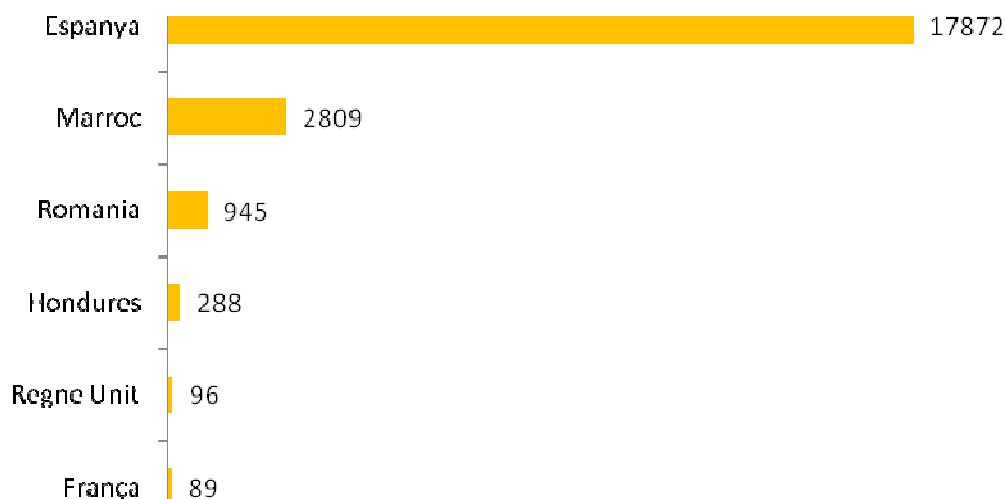
Al llarg de l'any 2018, s'ha lliurat un total de 794 certificats digitals idCAT a la ciutadania, el que representa un augment del 31,9% respecte l'any anterior. D'altra banda, al 2017, l'OAC al llarg de l'any 2018 ha emès un total de 135 l'idCAT Mòbil.

3.8 Padró d'habitants

La població a Palafrugell el 31 de desembre de 2018 era de 23.093 habitants, el que representa un augment del 0,6% respecte a l'any 2017 (22.725 habitants).

Existeixen un total de 71 nacionalitats.

Homes	11.442
Dones	11.651



Naixements	195
Defuncions	186
Canvis de domicili	1.247
Baixes d'ofici	388
Reagrupaments	51

3.9 Exposició pública

S'han exposats l'any 2018, 161 edictes al tauler electrònic de l'Ajuntament.

3.10 Millora de procediments

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

- **Institut Municipal d'Esports (IMEP).** Ajuts a entitats esportives
- **Institut de Promoció Econòmica (IPEP).** Autorització de músics d'estiu a la via pública
- **Intervenció.** Dietes regidors
- **Educació.** Bases concurs fotogràfic Premi Josep Pallach
- **Secretaria-RRHH.** Atorgament de representació per a la realització de tràmits i actuacions per Internet. Sol·licitud en processos selectius.
- **Benestar Social.** Subvencions per al foment de la participació en activitats extraescolars per al curs 2018-2019.
- **Medi Ambient.** Quota reduïda ús de la deixalleria. Retorn contenidors.
- **Organització i Recursos Humans.** Sol·licitud de participació en processos selectius
- **Urbanisme.** Sol·licitud comunicació obres menors.
- **Polícia Local.** Autoritzacions pels sistemes de control d'accés.

3.11 Campanyes

Revisió cadastral

Durant els mesos de juny a setembre s'ha portat a terme els tràmits sobre la revisió cadastral que han rebut els veïns i veïnes.

Activació del sistema de control de pas a Llafranc

Des del servei d'Atenció Ciutadana s'ha portat a terme la coordinació i la difusió de l'activació de les càmeres al passeig de Llafranc

Obres carrer Sant Sebastià

Des del servei d'Atenció Ciutadana s'ha portat a terme la coordinació i la difusió de les obres del carrer Sant Sebastià. També s'han repartit des de l'OAC les targetes d'aparcament a les persones i activitats afectades.

Cita prèvia Serveis Jurídics

Per tal gestionar les consultes d'expedients i visites a l'àrea de Serveis Jurídics s'ha posat en marxa un servei de cita prèvia a la seu electrònica.

Carpeta ciutadana

Es tracta d'un espai d'accés restringit on, les persones que hi estiguin interessades, poden consultar les dades que en té d'elles l'ajuntament, les seves dades del Padró d'habitants, el documents entrats per registre i els documents que l'Ajuntament els hi ha enviat, així com els impostos i taxes pagats. El 2018 es va tancar amb 54 persones que havien sol·licitat l'alta a la Carpeta ciutadana des de la Seu electrònica, però només 14 havien passat per l'OAC a validar les seves dades.

3.12 Projectes realitzats

Requeriments empreses presentació telemàtica

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques les persones jurídiques estan obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques (article 14.2). Les comunicacions que arriben en paper són retornades indicant que s'han de presentar a la seu electrònica.

Tràmits de l'àrea d'Urbanisme delegats a l'OAC

El mes d'abril es va delegar la presentació de les llicències d'obres a l'Oac.

Serveis demanats Consorci AOC

S'han demanat, al llarg del 2018, al Consorci Administració Oberta de Catalunya, els següents serveis:

- Perfil del Contractant de l' Institut de Promoció Econòmica
- Accés a la factura electrònica del Consorci del Centre Fraternal
- Accés a les dades a través de Via Oberta de:
 - Direcció General del Cadastre
 - Registre Mercantil
 - Registre de la Propietat

Implantació de la signatura biomètrica

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

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

Som conscients que aquesta implantació no estarà exempta d'ajustos i millores, i és per això, que us demanem que qualsevol suggeriment o dubte sobre aquest nou servei ens ho feu arribar.

Catàleg de tràmits

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

Assessorament en gestió documental

Al llarg de 2018 s'ha assessorat en gestió documental i sobre el quadre de classificació de la documentació a les àrees d'Organització i Recursos Humans i Serveis Jurídics.

3.13 Indicadors

Atenció Ciutadana	2018	2017	2016	2015
Persones ateses	21.946	21.100	20.144	22.053
Persones ateses per dia	84	80	76	83
Documents d'entrada presencial	21.284	13.031	14.437	16.437
Documents de sortida presencial	17.500	14.658	13.686	13.686
Documents d'entrada telemàtic	14.074	7.958	3.060	3.270
Documents de sortida telemàtic	5.205	3.370	1.255	628
Tràmits electrònics	7.577	2.999	95	34

Padró Habitants	2018	2017	2016
Habitants	23.093	22.725	22.859
Homes	11.442	11.274	-
Dones	11.651	11.451	-
Naixements	195	188	246
Defuncions	186	187	192
Baixes d'ofici	51	223	308