

AJUNTAMENT DE
SANTA PERPÈTUA
DE MOGODA



MEMORIA DE GESTIÓ OAC 2014



Febrer 2015
Carolina Moyano Jiménez
Cap de l' OAC

INTRODUCCIÓ

L' OAC neix al 2003 com una unitat administrativa lligada al departament d'Organització, per tal d'assumir les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana. A més, en la seva seu s'ubica el Registre General, i s'encarrega de coordinar la resta de registres descentralitzats que depenen d'aquest. Des d'un principi, l' OAC es crea per donar una resposta centralitzada i individualitzada als ciutadans, empreses o visitants del municipi, no obstant, molts departaments mantenen encara els seus àmbits exclusius d'atenció. Amb els anys, el sistema d'informació de l'OAC s'ha anat ampliant fins a recollir gairebé tota la informació i convertir-se en el lloc on els ciutadans es poden informar de tot el relacionat amb els serveis i equipaments municipals, a més de poder realitzar tots els tràmits municipals triant, en molts casos, el canal de tramitació per fer-ho (presencial, telemàtic i telefònic).

Amb els anys, el mètode de treball de l' OAC també ha canviat, sent dels pocs departaments que treballen amb el mètode de millora contínua. Com s'ha anat veient la cultura organitzativa i de gestió de l' OAC es troba en constant evolució, va començar amb diversos anàlisis del servei i plans de millora fins acabar amb els sistemes de planificació, avaluació periòdica i control actuals. Hem fet petits passos però molt importants en la gestió del servei que ens permeten poder comptar amb eines suficients per tal d'analitzar el seu estat constant. Entre aquestes eines comptem amb un catàleg de serveis que ens diu que fem, unes fitxes de procediment que ens diuen com l'hem de fer, un seguit d'indicadors que ens diuen si l'estem fent bé, fem enquestes ciutadanes per mesurar el grau de satisfacció dels usuaris, mesurem la satisfacció de l'equip de producció a partir d'enquestes de clima laboral, mantenim la qualitat del servei a partir dels plans de millora ...etc. es a dir, treballem en l'anàlisi del servei des de diferents punts de vista per tal poder donar resposta a les necessitats dels ciutadans i dels nostres companys (usuaris interns). La millora contínua suposa trobar els problemes de gestió i saber planificar i avaluar la seva solució, i així successivament, i una de les eines són els sistemes d'avaluació periòdica, com aquesta memòria.

En la següent Memòria d'Activitats trobareu que és i quina funció té l' Oficina d'Atenció Ciutadana, les seves activitats i com les hem quantificat en aquest 2014. Es troba distribuïda en 6 seccions, on s'analitzen els diferents indicadors, les millores realitzades en aquest 2014 i quina és la previsió de planificació de la millora per el 2015.

Carolina Moyano Jiménez
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

ÍNDEX

1. <u>L'Oficina d'Atenció Ciutadana</u>	
1.1 Missió	4
1.2 Funcions	4
1.3 Els nostres clients	5
2. <u>Activitats</u>	
2.1 El catàleg de serveis 2013	5
2.2 Liquidació de taxes	11
2.3 Les campanyes realitzades	12
2.4 Les tasques internes	15
2.5 El servei d'agutzils	15
3. <u>Anàlisi Quantitativa i Qualitativa. Els indicadors.</u>	
3.1 Número de clients	17
3.2 Número de serveis	17
3.3 Percentatge de ciutadans atesos presencialment	18
3.4 Número de trucades	19
3.5 Tipus de procediments gestionats a taules	20
3.6 Número de tràmits on line	22
3.7 Número de serveis per empleat	23
3.8 Número de factures registrades	24
3.9 Número de registre d'entrada	24
3.10 Temps d'espera presencial	26
3.11 Temps d'atenció presencial	26
3.12 Temps d'espera telefònic	27
3.13 Temps de resolució de tràmits on line	27
3.14 Satisfacció ciutadana mitjançant enquestes	28
3.15 Número de queixes del servei	29
3.16 Clima laboral	29
3.17 Número de tràmits nous al catàleg de serveis	30
4. <u>Col·laboracions amb altres departaments</u>	
4.1 Servei d'Organització	31
4.2 Servei d'Intervenció	31
4.4 Servei de Territori	31
4.5 Servei de Secretaria	31
4.6 Serveis Socials	31
5. <u>Novetats i Millores 2014</u>	
5.1 Depuració del sistema d'indicadors de l'OAC	32
5.2 Millora en el catàleg de serveis	32
5.3 Millora en el sistema de fitxes i procediments	32
5.4 Millora en la formació interna d'altres departaments	33
5.5 Reorganització de tasques administratives	33
5.6 ETauler	33
5.7 Carta de Serveis	33
6. <u>Conclusions</u>	
7.1 Perspectives i Objectius 2015	34

I. L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

I.1 Missió

L' OAC té com a missió facilitar als veïns, empreses i visitants, la seva relació amb l'Ajuntament, atenent i orientant tant les seves demandes d'informació com de gestió a través del canal de la seva preferència: presencial, telemàtic i telefònicament.

I.2 Funcions

- a. Rebre i acollir als ciutadans, a fi d'aportar-los l'orientació i l'ajuda que necessitin en el moment inicial de la seva visita.
- b. Orientar-los i informar-los, a fi d'oferir-los els aclariments i les ajudes d'índole pràctica que requereixin sobre els procediments, tràmits, requisits i la documentació per als projectes, les actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme, o per gaudir d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació.
- c. Difondre la informació que integra el Sistema d'informació al ciutadà de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.
- d. Registrar d'entrada els escrits que s'adrecen a l'Ajuntament o a qualsevol administració que hagi signat el corresponent conveni (Finestreta Única).
- e. Registre d'Obligacions.
- f. Rebre iniciatives o suggeriments que formulin els ciutadans per millorar la qualitat dels serveis, simplificar els tràmits o suprimir els que no siguin necessaris, així com proposar mesures per el desenvolupament de les normes i criteris generals que facilitin o permetin una millora contínua en la gestió tant del Sistema d'informació al ciutadà com de les queixes i suggeriments.
- g. Rebre i tramitar les queixes i les reclamacions dels ciutadans relatives als serveis prestats per l'Ajuntament.
- h. Tramitar i resoldre totes aquelles qüestions que per urgència o simplicitat permetin una resposta immediata.
- i. Informar sobre el dret d'accés o de participació en la informació pública als expedients i als documents municipals.
- j. Rebre els avisos i avaries que fan els ciutadans quant als serveis urbans i a la via pública.
- k. Dur a terme les campanyes de les diferents unitats que es dirigeixin al ciutadà, les preinscripcions d'escola bressol, matrícules, ajuts escolars...etc.
- l. De la mateixa manera, faran totes les funcions que els encomanin dins l'àmbit de les seves competències, amb vista a aconseguir la millor comunicació entre els ciutadans i l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda
- m. Compulsar documents. Aquesta, un cop confrontat els documents originals, només es realitzarà per aquells documents que es registrin a l' OAC per una tramitació competència de l'Ajuntament o per remetre'l a altres administracions competents per conèixer i resoldre la matèria de què es tracti, si s'ha subscrit el conveni per aquest efecte amb les administracions esmentades (Finestreta Única).

1.3 Els nostres clients

Els clients o usuaris de l'Oficina d'Atenció Ciutadana són de dos tipus: Interns i externs.

Els **clients interns** són els propis treballadors de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda. La nostra oficina centralitza l'atenció i informació de tot l'Ajuntament, i per tant, realitzen les tasques que tindrien encomanades els diferents serveis en relació a l'atenció i la informació. També realitzen el inici i la consulta de la tramitació dels diferents serveis municipals, i es per això, que cal una completa coordinació amb aquest clients interns, ja que els oferim la descentralització de la informació, atenció i inici de la tramitació dels seus serveis.

Els **clients externs** del nostre servei són d'una banda directes: els ciutadans, tant particulars com empreses, associacions... i indirectes: per les peticions dirigides a altres administracions.

2. ACTIVITATS

2.1 El catàleg de serveis de 2014

Aprofitant la nova distribució dels tràmits per la nova pàgina web, s'ha revisat tot el catàleg de serveis que es realitza a l'OAC. S'ha redistribuït tota la informació dels tràmits d'Urbanisme i s'ha canviat l'apartat d'esports i oci. Hem reduït 10 tràmits i hem fet 3 de nous. Aquest ha estat el resultat.

A. DOCUMENTS PERSONALS I FAMÍLIA

1. LES PERSONES

- 1.1 Celebració de matrimoni per l'Alcaldia
- 1.2 Registre de Parelles de Fet.
- 1.3 Informe d'adequació de l'habitatge
- 1.4 Informe d'arrelament social
- 1.5 Certificat digital idCAT
- 1.6 Consulta i reclamació al cens electoral
- 1.7 Obtenció i Renovació del DNIE
- 1.8 Fe de Vida
- 1.9 Accés, rectificació i cancel·lació de dades personals (LOPD)
- 1.10 Visita amb l'Alcaldia
- 1.11 Reclamacions patrimonials
- 1.12 Registre de documents dirigits a l'Ajuntament
- 1.13 Compulsa de Documentació
- 1.14 Oferta Pública d'Ocupació
- 1.15 Targeta d'armes d'aire comprimit

2. EL PADRÓ D'HABITANTS

- 2.1 Alta al padró municipal
- 2.2 Canvi de domicili
- 2.3 Certificats i volants d'empadronament
- 2.4 Renovació padronal d'estrangers no comunitaris
- 2.5 Confirmació de la inscripció padronal
- 2.6 Baixa del padró

3. LA FAMÍLIA

- 3.1 Títol de família nombrosa
- 3.2 Títol de família monoparental
- 3.3 Inscripcions a l'Escola Bressol Municipal
- 3.4 Inscripcions a l'Escola Municipal de Música i Dansa i Espai de les Arts.

B. AJUTS, PRESTACIONS SOCIALS I GENT GRAN

1. AJUTS

- 1.1 Ajut econòmic per a famílies amb infants.
- 1.2 Ajuts de menjador escolar
- 1.3 Ajuts escolarització d'Escoles Bressols Municipals
- 1.4 Ajut de menjador per les Escoles Bressols Municipals
- 1.5 Beques de Casal d'Estiu

2. PRESTACIONS SOCIALS

- 2.1 Prestació per al manteniment de la llar per a determinats col·lectius
- 2.2 Pensió No Contributiva per jubilació.
- 2.3 Pensió No Contributiva per invalidesa.
- 2.4 Prestació complementària a la pensió no contributiva, per invalidesa o jubilació

3. GENT GRAN

- 3.1 IMSERSO
- 3.2 Termalisme
- 3.3 Homenatge a la Gent Gran
- 3.4 Targeta Bus Urbà

C. DISCAPACITATS

- 1. Targeta acreditativa de discapacitat
- 2. Reconeixement i Revisió de Grau
- 3. Targeta d'aparcament per discapacitats
- 4. Targeta provisional d'aparcament per discapacitats
- 5. Reserva exclusiva d'estacionament per discapacitat
- 6. Reserva de plaça d'aparcament per discapacitat

D. COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA

- 1. Queixes i Suggestiments
- 2. Inscripció al Registre Municipal d'associacions
- 3. Sol·licitud de Subvencions per a entitats
- 4. Sol·licitud de mediació comunitària
- 5. Cessió d'espais als Centres Cívics.

E. CIRCULACIÓ I VEHICLES

1. Renúncia de vehicle
2. Informe de policia (trànsit)
3. Recursos i Al·legacions a Sancions de Trànsit

F. COMERÇ, CONSUM I PROMOCIÓ LOCAL

1. Reclamació de consum
2. Sol·licitud de parades al mercat setmanal
3. Concessió de parades al mercat municipal
4. Fires i mostres temàtiques.

G. CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

1. Licitació per a contractes menors
2. Licitació per contractes d'obres, concessió d'obra pública, gestió de serveis públics, de subministrament i de serveis.

H. CIUTAT I CARRER

1. OCUPACIÓ DE VIA PÚBLICA

- 1.1 OVP per venda ambulat (Rosa St. Jordi)
- 1.2 OVP amb tall de carrer total o parcial
- 1.3 OVP per sacs, contenidors i grues
- 1.4 OVP amb taules i cadires
- 1.5 OVP per a Festa major
- 1.6 OVP per Guals i Contragualls

2. CERTIFICATS

- 2.1 Certificat de carrer i de numeració de finques

3. INTERVENCIONS I INCIDÈNCIES

- 3.1 Intervenció i control de soroll
- 3.2 Avís d'incidències i anomalies en la via pública
- 3.3 Recollida de mobles i estris domèstics (andròmines)

I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

I. URBANISME

1. Parcel·lacions urbanístiques: segregació de terrenys.

2. Constitució del règim de propietat horitzontal.

3. Obres Majors:

3.1. Obres majors:

- Obres de nova construcció, d'ampliació, de modificació de l'estructura de l'edifici, de modificació substancial de la distribució interior de l'edifici i de canvi d'ús.

3.2. Enderrocs:

- Enderroc de construccions i instal·lacions.

3.3. Moviments de terres:

- Anivellaments de terres de més de 1,5m
-

3.4. Instal·lació ascensors en edificis existents

3.5. Rehabilitació façanes i cobertes:

- Plurifamiliar
- Unifamiliar: reparació de patologies estructurals, com per exemple als balcons, o filtracions aigua a les cobertes.

3.6. Compartimentació de naus.

3.7. Cubetos i dipòsits (construcció o ampliació)

4. Obres menors:

4.1. Amb tècnic:

- Rehabilitacions per patologies no estructurals (cobertes, terrats, façanes...)
- Realització o modificació d'obertures a façanes i patis (edificis residencials, naus industrials...)
- Nova distribució, condicionament, reformes interiors sense afectació estructural a habitatges, locals, naus industrials...
- Reparació de murs.
- Piscines particulars.
- Execució de cates, sondeigs, pous.
- Construcció de rètol publicitari.

4.2. Sense tècnic:

- Reparacions d'arrebossats, aplacats i pintats
- Canviar portes, finestres o persianes a façana d'edificis plurifamiliars sense modificar les dimensions de l'obertura.
- Bordó guals (nou o modificació)
- Construcció o reforma/rehabilitació de tanca nova.
- Aplacats a Terrablanca.

5. Instal·lacions complementàries (obres menors sense tècnic):

- Bastida

- Contenedor o sac d'obra
- Tanca de protecció d'obres
- Instal·lació de rètol comercial (local)
- Grues
- Plataformes elevadores.
- Instal·lació d'aparells de climatització a balcó o coberta.

6. Assabentats d'obres.

7. Pròrroga de llicència.

8. Legalització d'obres.

9. Llicència de primera ocupació i devolució de garantia de reposició de paviment.

10. Devolució de garantia de reposició de paviment (només obres majors que no necessitin llicència de primera ocupació).

11. Companyies.

12. Certificats urbanístics.

13. Obres ordinàries.

14. Projectes d'urbanització.

15. Recepció obra urbanitzadora.

16. Planejament general.

17. Planejament derivat.

2. ACTIVITATS

2.1 Comunicacions

- 2.1.1 Comunicació prèvia d'obertura.
- 2.1.2 Comunicació prèvia ambiental municipal.
- 2.1.3 Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el Medi Ambient.
- 2.1.4 Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries.
- 2.1.5 Comunicació prèvia municipal d'establiment no permanents desmuntables.
- 2.1.6 Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari.
- 2.1.7 Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa.
- 2.1.8 Comunicació de transmissió de llicència o dels efectes d'una comunicació prèvia.
- 2.1.9 Comunicació prèvies de centres de culte.

2.2 Llicències

- 2.2.1 Llicència ambiental.
- 2.2.2 Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacle públics i activitats recreatives ordinàries.
- 2.2.3 Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial.
- 2.2.4 Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de

- caràcter extraordinari.
- 2.2.5 Llicència comercial preceptiva.
- 2.2.6 Llicències de centres de culte.

2.3 Informes i certificats

- 2.3.1 Sol·licitud d'informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- 2.3.2 Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis.
- 2.3.3 Sol·licitud de certificat de l'acte comprovació en matèria d'incendis.

2.4 Autoritzacions

- 2.4.1 Autorització ambiental.
- 2.4.2 Autorització d'establiments oberts al públic de règim especial.

2.5 Altres

- 2.5.1 Declaració responsable d'obertura.
- 2.5.2 Consulta prèvia de classificació de l'activitat.
- 2.5.3 Declaració responsable en matèria de salut alimentària.
- 2.5.4 Canvi no substancial d'una autorització ambiental.

3. HABITATGE

- 3.1 Borsa de Lloguer
- 3.2 Prestació d'Especial Urgència
- 3.3 Prestació Permanent al Lloguer
- 3.4 Alta Registre Sol·licitant d'HPO
- 3.5 Subvencions Rehabilitació

4. MEDI AMBIENT

- 4.1 Llicència de Tala d'arbres
- 4.2 Concessió d'Horts de la Plana del Molí
- 4.3 Desestimen de l'autorització de l'ús dels horts
- 4.4 Crema
- 4.5 Tramesa d'avisos episodis de caràcter extrem

J. HISENDA PÚBLICA

1. Subvenció IBI
2. Dació en pagament
3. Certificats tributaris
4. Devolució d'Ingressos Indeguts
5. Ajornaments i Fraccionaments
6. Recursos contra actes de gestió tributària
7. Autoliquidacions
8. Registre d'obligacions

K. ESPORTS I CULTURA

I. ESPORTS

- 1.1 Inscripcions activitats dirigides.
- 1.2 Sol·licitud de lloguer de les instal·lacions esportives
- 1.3 Inscripcions a abonaments.

2. CULTURA

- 2.1 Rua de Carnaval
- 2.2 Cartells de Festa Major
- 2.3 Firart
- 2.4 Mercat del llibre
- 2.5 Mercat Medieval
- 2.6 Bars de Festa Major
- 2.7 Lloguer d'Espais Can Bernades

L. SALUT PÚBLICA I ANIMALS

1. Cens d'animals de companyia
2. Sol·licitud de llicència i conducció de gossos potencialment perillosos
3. Protocol en cas de mossegada d'animal

2.2 Liquidació de taxes

Una de les funcions que té encomandes l' OAC es la liquidació de taxes. Les taxes que es van liquidar aquest 2014, són:

Ordenança fiscal núm.1

- 1.1 Certificat de padró d'habitants anterior a 1996.
- 1.2 Certificat tributari.
- 1.7 Informe d' idoneïtat d' habitatge per a reagrupament familiar.
- 2.5 Fotocòpies de documentació existent a l' Ajuntament.
- 3. Documents de l' Àrea de Territori.
- 4. Proves selectives.
- 5.1 i 5.2. Nova llicència i renovació per la tinença d' animals potencialment perillosos.

Ordenança fiscal núm.9

- A. Grues.
- B. Assabentats.

Ordenança fiscal núm.11

- Aquesta ordenança va canviar al 2014 i liquidem l'article 6è, que es compona de 57 supòsits.

Ordenança fiscal núm. 14

Aquesta ordenança també s'ha modificat respecte a l'any anterior, i es liquida l'obra major, l'obra menor i els enderrocs.

Ordenança fiscal núm. 17

- Tarifa 1. Ocupació via pública taules , cadires i altres elements anàlegs.
- Tarifa 2. Parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic en festa major.
- Tarifa 4. Parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic fora de temporada de festa major.

Ordenança fiscal núm. 16

- Tarifa Primera: Contenedors i ocupació amb casetes d'obra.
- Tarifa Segona. Ocupació amb materials de construcció, sacs i contenidors de runa.
- Tarifa tercera. Puntals, estintols, bastides...

Ordenança fiscal núm. 21

- Grup 3. Altres supòsits d'ocupació de via Pública. (talls de trànsit total i parcials).

2.3 Les campanyes realitzades

Dintre de l'annualitat hem realitzat les següents campanyes (ordenades cronològicament):

- a) Campanyes de festes majors **(hivern i estiu)**.
- b) Campanya regularització de guals.
- c) Campanya preinscripció de les Escoles Bressols Municipals **(del 5 al 16 de maig, cita prèvia del 15 al 31 d'abril)**
- d) Campanya ajuts escolarització i menjador de les Escoles Bressols Municipals **(2 períodes, al maig i al novembre)**.
- e) Beques Casals d'Estiu **(6 al 17 de maig)**
- f) Campanya IMSERSO.
- g) Homenatge a la Gent Gran. **(juliol)**
- h) Ajuts de l'Escola Municipal de Música **(setembre)**

a. Festes majors

Aquesta campanya es realitza dos cops a l'any, des de principis d'any fins a finals de febrer per a la festa major d'hivern, i des d'inici de Juny fins a finals de juliol per la festa major d'estiu.

En quant a la implicació de l' OAC en aquest tràmits suposa:

- a) Informació
- b) Registre de sol·licitud i recollida de la documentació. (presencial, correu ordinari i telemàtic).
- c) Remesa a Via Pública que elabora el llistat provisional (amb els metres lineals, tipus de parades i número d'ordre), i el fa arribar a l' OAC.

- d) Autoliquidació de la taxa segons Ord. 17 i registre de possibles reclamacions o incidències.
- e) Informació del llistat definitiu i assignació de parcel·les.

En aquest 2014 hem atès a l'OAC III **paradistes** per les dues festes.

b. Campanya de guals

Des de que al 19 de novembre del 2012 es publica al BOP la nova ordenança de guals, es venen realitzant des d'urbanisme diferents campanyes per a poder regularitzar les situacions de guals de Santa Perpètua. En aquest any 2014, s'ha realitzat campanya en centre vila i en la Florida. L'OAC repcepciona la informació i l'atenció d'aquestes persones i obre expedient de tramitació.

Es van realitzar **196** expedient de guals al 2014.

c. Preinscripció d'Escoles Bressols Municipals

La campanya de preinscripció de les Escoles Bressols Municipals suposa una forta implicació del nostre servei i una estreta col·laboració amb el servei d'Educació. Les funcions de l' OAC són:

- a) Elaboració dels calendaris de cita prèvia amb el servei d'informàtica.
- b) Agenda de les cites prèvies dels usuaris i informació del tràmit. (**149 cites**)
- c) Registre de sol·licituds i informació en quant al calendari de matricula.
- d) Remesa a Educació de cada sol·licitud en un sobre individual, etiquetat amb el nom i cognom del alumne i número identificatiu.

Es van sol·licitar **200** preinscripcions al 2014, tant a fora com a dintre de termini. En quant a les cites prèvies, es van realitzar **186** cites.

d. Ajuts per l'escolarització i menjador de les Escoles Bressols Municipals.

Aquestes dues sol·licituds es presenten a l'hora i en primera i segona convocatòria (normalment quan s'adjudica la plaça i al novembre). Aquesta campanya suposa:

- a) Informació.
- b) Registre i comprovació de la documentació.
- c) Remesa a Educació.

Es van demanar **230** ajuts al 2014.

e. Beques Casal d'Estiu

L'objecte d'aquestes beques es atorgar una subvenció a les famílies que es trobin en situacions socioeconòmiques desfavorides per a la quota del casal d'Estiu organitzades per les AMPA de les escoles públiques del municipi. Es dona la informació i es realitza el registre a l' OAC, que repcepciona la documentació i emet remesa al servei de Joventut..

Es van sol·licitar **96** beques al 2014.

f. Ordenança de terrasses

Degut a les modificacions que es van realitzar al 2013 la tramitació dels expedients de terrasses ha variat ja des de l'any passat. El tràmit per una OVP de terrasses consisteix en donar la informació, verificar i registrar la instància, comprovar documentació, obrir expedient i cobrar la taxa.

Es van tramitar **146** expedients de terrasses per el 2014.

g. IMSERSO

L'objecte d'aquesta campanya anual té per objecte la concessió de places per a viatges de vacances que ofereixen estances en zones costeres per el descans, viatges culturals, turisme de naturalesa o intercanvi amb altres països. Les convoca el Ministeri de Sanitat , Serveis Socials e Igualtat, i recollim i registrem les instàncies a partir del conveni de Finestreta única existent a l'Ajuntament.

Encara que el període de sol·licitud es de 15 dies, aquest termini s'amplia fins l' 1 de desembre per poder cobrir les vacants que es poguessin produir. Es van tramitar **49** sol·licituds de IMSERSO y **21** de Termalisme Social.

h. Homenatge a la Gent Gran

L'àrea de Foment Local realitza en el marc de la festa major un berenar per a la gent gran del municipi. Aquests, envien aproximadament unes 3000 cartes d'invitació als majors de 65 anys, i se'ls dona un termini per venir a buscar a l' OAC les cartolines del berenar amb el nom i el lloc assignat. S'organitzen a aquestes persones per barris (seccions) i per ordre alfabètic. Les funcions que corresponen a l' OAC en quant a aquesta campanya, són:

- a) Rebuda del ciutadà i informació.
- b) Recerca del ciutadà per cognom i secció.
- c) Resoldre la problemàtica en quant a familiars no empadronats, errors de seccions i acompanyants.
- d) Omplir nom i cognoms a la invitació.
- e) Entrega de la invitació segon el color indicat per secció.

Aquestes funcions habitualment s'havien fet amb un becari de Serveis Socials i a la tarda. Aquest any, igual que l'anterior, s'han realitzat les atencions per el conserge de tarda.

i. Ajuts de l'Escola Municipal de Música

L'objecte d'aquesta campanya es recollir les sol·licituds de subvencions a les famílies que es trobin en situacions socioeconòmiques desfavorides per a les quotes de l'Escola Municipal de Música. A efectes de tramitació d'aquests ajuts, es poden presentar les sol·licituds tant a la Granja Soldevila com a l' OAC.

- a) Es dona informació.
- b) Es registra i comprova documentació en quant al tipus d'ajut.
- c) Es registra a cultura.
- d) Es fa remesa de la documentació al servei de destí.

Es van tramitar **103** sol·licituds aquest any.

2.4 Les tasques internes

A part dels serveis ordinaris relacionats amb l'atenció al públic, l' OAC té atribuïdes una sèrie de tasques que faciliten el treball intern. Aquestes tasques són:

- Elaboració dels llistats de distribució d'entrades del dia anterior.
- Repartiment d'entrades i factures als diferents departaments.
- Recollida i enviament de la Finestreta Única.
- Seguiment i arxiu de les entrades i sortides efectuades per tots els registres.
- Registre de factures.
- Tramitació electrònica.
- Registre d'entrades de correu.

Ja des de l'any passat comptem amb una persona de recolzament d'aquestes tasques que és la persona que realitza el registre d' Obligacions. Les tramitadores, realitzen de manera rotativa i mensual les tasques d'Arxiu, tramitació electrònica, i elaboració de llistats. El personal auxiliar realitza les tasques de Finestreta Única, Registre de Factures, Registre d'entrada del correu i el repartiment diari de les entrades i factures.

2.5 El servei d'agutzils

Una de les funcions de l' OAC es prestar el servei de consergeria. Actualment, comptem amb un conserge de centraleta, dos conserges de matí i un conserge de tarda.

El personal d'aquest servei realitza tant funcions internes com externes. Dintre de les seves funcions trobem:

Centraleta

- Informació general (bàsica) (Protocol nº7)
- Recolzament de la consergeria
- Edictes (protocol nº1)
- Enviament de correspondència de sortida (protocol nº3)
- Control d'albarans i factures de correus. (Protocol nº4)
- Distribució i control mail genèric de l'Ajuntament. (Protocol nº6)

Conserge de recepció

Matí:

- Obrir l'Ajuntament i posar en marxa l'enllumenat i la maquinària del servei.
- Recepció Ajuntament (control d'entrada).
- Informació general (bàsica)
- Control de les claus de l'edifici.
- Expedició de volants d'empadronament i entrega de certificats emesos.
- Tasques de manteniment en general i control de desperfectes.
- Subministraments de material i aigua
- Registrar i comunicar les incidències, comunicant al subministrador si escau (ascensor, centraleta, maquinària...) o al servei de brigades.
- Rebre comandes: localitzar al departament corresponent.

¹ Funcions compartides entre el conserge de matí i l'agutzil quan es troben tots dos a Recepció.

- Control i seguiment de les sol·licituds dels vehicles de l' OAC.

Tarda:

- Recepció Ajuntament (control d'entrada).
- Fotocopiar i enquadrar els documents que li assignen els diferents departaments.
- Tasques de manteniment en general i control de desperfectes que no requereixin la mobilitat en el lloc de treball.
- Donar informació i orientació al ciutadà (bàsica).
- Expedició de volants d'empadronament i certificats emesos.
- Assistència al plens municipals, (un cop al mes).
- Registrar i comunicar les incidències, comunicant al subministrador si escau (ascensor, centraleta, maquinària...) o al servei de brigades.
- Tancar l'Ajuntament.

Agutzil/Notificador

- Encarregar-se de la distribució de les notificacions, documents i correspondència de l'Ajuntament.
- Lliurar atestats en jutjats i fiscalies.
- Conduir els vehicles assignats a l' OAC.
- Responsabilitzar-se del manteniment del vehicle assignat.

3. ANÀLISI QUANTITATIVA I QUALITATIVA. Els indicadors

Respecte a l'any anterior, aquest 2014 hem realitzat una bateria de 17 indicadors. S'han classificat en dos tipus: de quantitat i de qualitat.

La recollida de molts indicadors es recullen de manera automàtica, ja que comptem amb el gestor de cues i la nova centraleta que permet treure informes del servei .

- De quantitat:
 - o Número de clients
 - o Número de serveis
 - o % de ciutadans atesos presencialment
 - o Número de trucades
 - o Tipus de procediments gestionats a taules
 - o Número de tràmits on line
 - o Número de serveis per empleat
 - o Número de factures registrades
 - o Número de registre d'entrades
- De qualitat:
 - o Temps d'espera presencial
 - o Temps d'atenció presencial
 - o Temps d'espera telefònic
 - o Temps de resolució de tràmits on line
 - o Satisfacció Ciutadana mitjançant enquestes
 - o Nombre de queixes ciutadanes sobre el servei
 - o Clima Laboral
 - o Número de tràmits al catàleg de serveis.
 - o Percentatge de despesa sobre el pressupost

Farem l'anàlisi d'aquests indicadors:

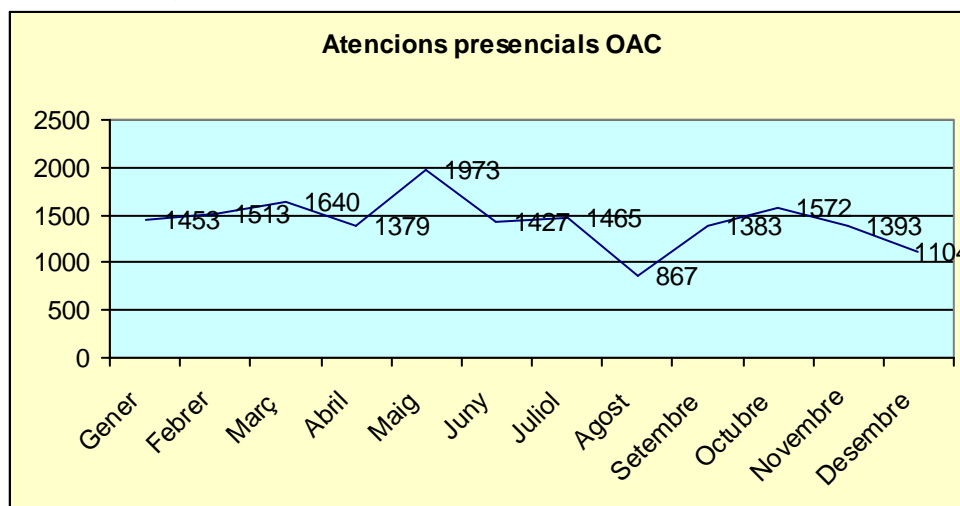
3.1 Número de clients

En aquest sentit, tenim les dades dels clients que s'han atès a l' OAC, tant presencial, com telefònic com telemàticament. La seva mesura es mensual a través del programa Q-System, Busi i eTRAM. Es un indicador d'actuació i eficiència. S'han atès presencialment a l' OAC a **17.169** persones al 2014 (2164 més que l'any anterior), a **67.740** trucades telefòniques (13.639 més que l'any anterior) i **864** (152 més que l'any anterior) per via telemàtica, per tant, veiem que el canal de preferència per part del ciutadà es el telèfon.

Taula I. Número de clients atesos a l' OAC per els diferents canals al 2014.

MES	Presencials	Telemàtics	Telefònics	TOTALS
Gener	1453	89	5632	7174
Febrer	1513	96	5518	7127
Març	1640	82	6177	7899
Abril	1379	66	5505	6950
Maig	1973	76	6477	8526
Juny	1427	88	5905	7420
Juliol	1465	86	6388	7939
Agost	867	28	3044	3939
Setembre	1383	65	6199	7647
Octubre	1572	70	6460	8102
Novembre	1393	70	5478	6941
Desembre	1104	48	4957	6109
TOTALS	17169	864	67740	85773

Font: Elaboració pròpia.



3.2 Número de serveis

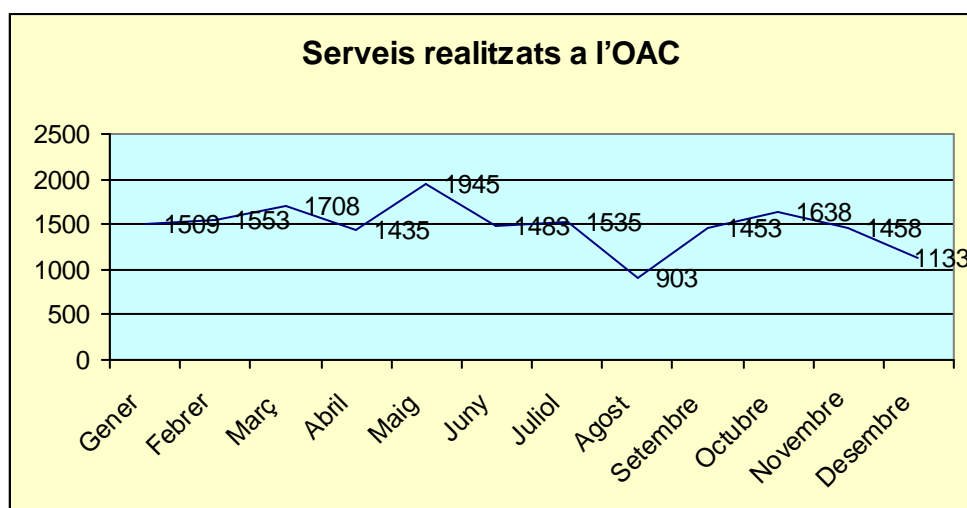
Es mesuren les gestions presencials fetes per el personal de l' OAC mensualment a través del programa Q-System. A vegades una mateixa atenció pot suposar diversos serveis, i

amb aquest indicador els distingim i els comparem amb l'anterior. Es un indicador d'actuació i eficiència. Es van realitzar **17.753** serveis al 2014.

Taula 2. Número d'atencions presencials a l' OAC al 2014.

MES	Serveis OAC
Gener	1509
Febrer	1553
Març	1708
Abril	1435
Maig	1945
Juny	1483
Juliol	1535
Agost	903
Setembre	1453
Octubre	1638
Novembre	1458
Desembre	1133
TOTALS	17753

Font: Elaboració pròpia.



3.3 Percentatge de ciutadans atesos presencialment

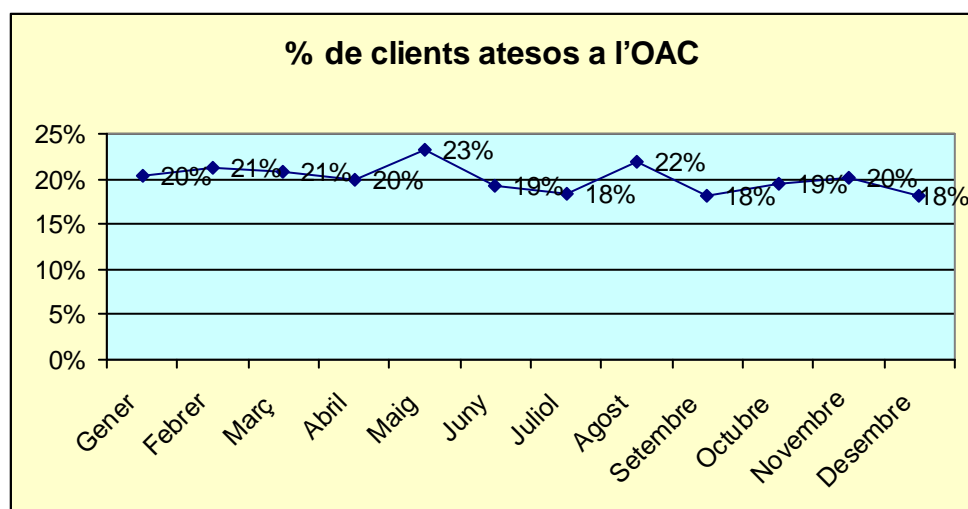
Amb aquest indicador es recull mensualment el percentatge de ciutadans que són atesos a l' OAC vers totes les atencions (número de clients), a través dels programes Q-Systems, eTRAM i Busi. Es un indicador d'actuació i eficiència. Amb aquestes dades veiem que les atencions presencials dels ciutadans ronden el **20 %** del total de clients (semblant a l'any anterior).

Taula 3. % de ciutadans atesos presencialment l' OAC al 2014.

MES	%
Gener	20%
Febrer	21%
Març	21%
Abril	20%

Maig	23%
Juny	19%
Juliol	18%
Agost	22%
Setembre	18%
Octubre	19%
Novembre	20%
Desembre	20%

Font: Elaboració pròpia.



Font: Elaboració pròpia.

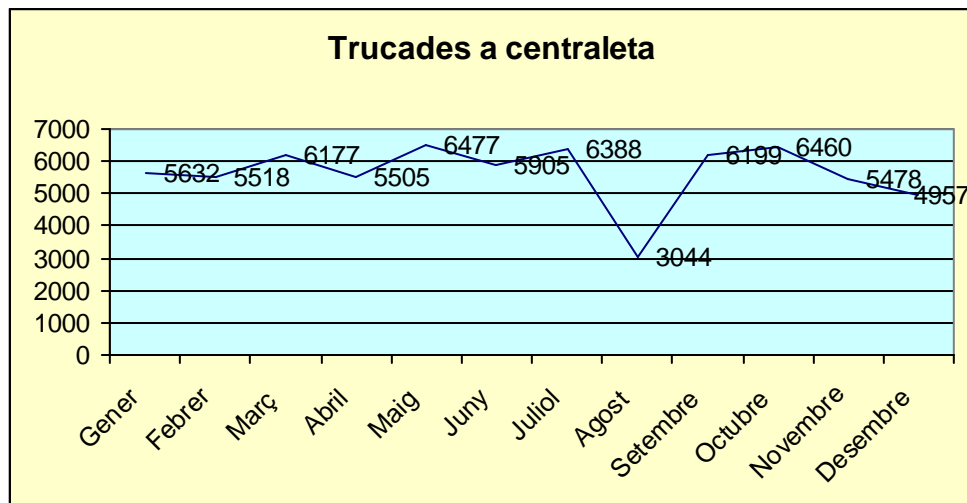
3.4 Número de trucades

En aquest indicador incloem totes les trucades que es reben a la centraleta de l'Ajuntament i es mesura mensualment a través del programa Busi, que realitza informes estadístics. Es un indicador d'actuació i eficiència. Amb les dades de les que disposem veiem que s'han atès **67.740** trucades al 2014.

Taula 4. Trucades de la centraleta al 2014.

MES	Trucades
Gener	5632
Febrer	5518
Març	6177
Abril	5505
Maig	6477
Juny	5905
Juliol	6388
Agost	3044
Setembre	6199
Octubre	6460
Novembre	5478
Desembre	4957
TOTALS	67740

Font: Elaboració pròpia.



3.5 Tipus de procediments gestionats a taules

S'inclouen els procediments gestionats per l' OAC en les taules d'atenció per tipus i el percentatge que suposa sobre el total. Es recull mensualment a través del programa Q-Systems i es un indicador d'actuació i eficiència. Es pot veure que s'han realitzat **13.829** (1912 menys que l'any anterior) tràmits, on destaquen que el **46.15%** dels tràmits estan destinats a padró (un 5% més que l'any passat) i el **23.65%** a la informació general (un 3% més que l'any passat).

En la següent taula es poden observar tant els totals per l'any 2014, com les dades del 2013 i les seves diferències. En vermell trobem aquells procediments que han pujat respecte a l'any anterior, i en negre i negatiu les que han baixat.

Taula 5. Tipus de procediments a taules i % 2014-2013.

Nom	Total2014	% del total	Total 2013	% del total	DIFERENCIA
Nulo	296	2,14%	555	3,53%	-259
Alcaldia	219	1,58%	301	1,91%	-82
Arxiu	76	0,55%	47	0,30%	29
Brigades	68	0,49%	79	0,50%	-11
Compres	75	0,54%	56	0,36%	19
Cultura	80	0,58%	63	0,40%	17
Educació	152	1,10%	468	2,97%	-316
Esports	85	0,61%	58	0,37%	27
Estadística	6382	46,15%	6470	41,10%	-88
Finestreta Única	553	4,00%	520	3,30%	33
Foment Local	42	0,30%	32	0,20%	10
Igualtat-Dona	48	0,35%	37	0,24%	11
Informació General	3271	23,65%	3231	20,53%	40
Informàtica	53	0,38%	43	0,27%	10
Intervenció	621	4,49%	545	3,46%	76
Joventut	41	0,30%	137	0,87%	-96
Medi Ambient	82	0,59%	79	0,50%	3
Mercat	67	0,48%	51	0,32%	16
Mogoda Serveis	51	0,37%	32	0,20%	19
Nova Ciutadania	90	0,65%	94	0,60%	-4

OMIC	53	0,38%	43	0,27%	10
Organització	37	0,27%	32	0,20%	5
Participació Ciutadana	55	0,40%	44	0,28%	11
Patrimoni	39	0,28%	29	0,18%	10
Polícia	66	0,48%	70	0,44%	-4
Premsa	38	0,27%	28	0,18%	10
Promoció Econòmica	44	0,32%	30	0,19%	14
QIS	41	0,30%	44	0,28%	-3
Rendes	119	0,86%	303	1,92%	-184
RRHH	102	0,74%	129	0,82%	-27
Salut Pública	85	0,61%	76	0,48%	9
Sancions	45	0,33%	47	0,30%	-2
Secretaria	71	0,51%	115	0,73%	-44
Serveis Jurídics	55	0,40%	54	0,34%	1
Serveis Socials	80	0,58%	85	0,54%	-5
Territori	955	6,91%	861	5,47%	94
Traspas de servei	97	0,70%	127	0,81%	-30
Tresoreria	61	0,44%	62	0,39%	-1
Varis	55	0,40%	75	0,48%	-20
Via Pública	722	5,22%	589	3,74%	133
TOTAL	13829	100,00%	15741	100,00%	

Font: Elaboració pròpia.

Com a dades a tenir en compte, s'ha reduït en 259 el número de serveis nuls. Aquest tipus de serveis eren més elevats quan al mateix local teníem a l' ORGT (ja que els usuaris s'equivocaven) o quan encara venien a tramitar els tributs a l' OAC. La seva reducció pot ser un indicador de que la ciutadania ha interioritzat que aquest no és el local de l'ORGT ni realitzem gestions de tributs. També es significativa la reducció de tramitació en Educació i en Rendes. Es deu a dos fenòmens diferents. En el primer s'ha observat que no s'ha reduït la tramitació, sinó que ha augmentat la tramitació on line en aquest sentit, i en el segon cas, la tramitació per aquest servei si s'ha reduït considerablement al gestionar els tributs directament la ORGT.

En quant a l'increment de tramitació, veiem que el servei que més s'ha incrementat es Via Pública, Territori i intervenció.

Les principals tramitacions del servei per aquest 2014 han estat:

Taula 6. Principals atencions 2013-2014.

	2014	2013	Diferencia
Alcaldia	1,58%	1,91%	-0,33%
Estadística	46,15%	41,10%	5,05%
Finestreta Única	4%	3,30%	0,70%
Informació General	23,65%	20,53%	3,12%
Intervenció	4,49%	3,46%	1,03%
Territori	6,91%	5,49%	1,42%
Altres	17%	19,99%	-2,99%

Font: Elaboració pròpia.

3.6 Número de tràmits on line

S'inclouen les gestions realitzades telemàticament. Es recull de manera mensual a través de l' eTRAM. Es un indicador d'actuació i eficiència. S'han rebut **864** peticions per intranet (154 més que l'any anterior), on **764** d'elles són instància genèrica que pot esdevenir en qualsevol tràmit del catàleg.

Taula 7. Tràmits on-line 2014.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Canvi de domicili						1							1
Instància genèrica	81	89	70	58	69	83	77	22	57	58	56	44	764
Modificació de dades padró							1						1
Queixes i Suggestiments	4	1	7	3	3	3	7	5	4	7	6	2	52
Volant de convivència	1		2			1							4
Volant d'empadronament històric	3	6	3	5	4		1	1	4	5	8	2	42
Total	89	96	82	66	76	88	86	28	65	70	70	48	864

Font: Elaboració pròpia.

Les taules per l'any anterior reflecteixen que s'han superat a l'any anterior en **154** instàncies genèriques.

Taula 8. Tràmits on-line 2013

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Alta procedent d'un altre municipi	2	1								1			1
Instància genèrica	52	60	51	64	42	28	43	25	56	72	67	66	626
Llicència de gual i contragual		1			1					2			3
Queixes i Suggestiments			1		2			1	2		11	4	21
Modificació de dades padró										2			2
Casament civil				1									1
Volant de convivència						2							2
Volant d'empadronament històric	8	8	2	7	3	9	7	1	1	7	3	1	54
Total	62	70	53	72	48	37	50	27	59	82	81	71	710

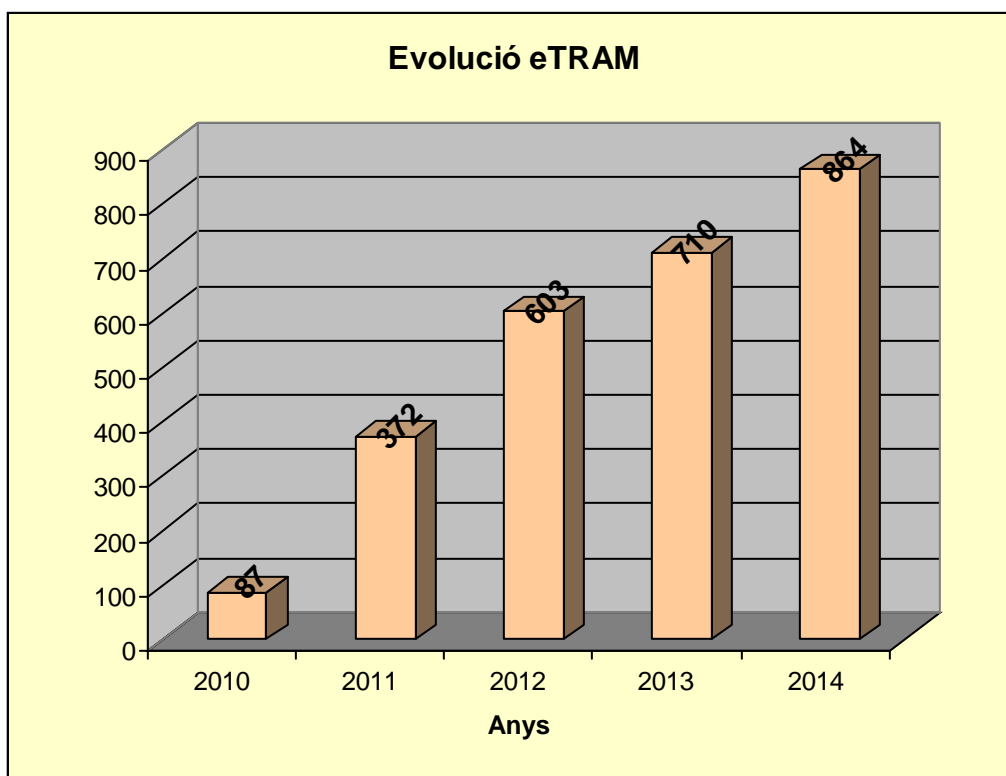
Y en **261** per l'any 2012.

Taula 9. Tràmits on-line 2012

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Alta procedent d'un altre municipi		1		2		1				2	6	1	13
Canvi de domicili dins el mateix municipi					1								1
Instància genèrica	20	43	42	75	37	74	51	14	30	41	53	30	510
Llicència de gual i contragual												1	1
Modificació de dades al Padró Municipal d'Habitants					3								3
Preinscripció a les escoles bressol municipals			2										2
Queixes i suggeriments										3		1	4
Volant de convivència històric				5	1	1	1		1				9
Volant d'empadronament històric	8	12	5	4	6	2	6	1	3	4	8	1	60
Total	28	56	47	88	48	78	58	15	34	50	67	34	603

Font: AOC

Si comparem aquestes dades amb les dels anys anteriors, veiem la evolució de la demanda dels serveis electrònics:



Tal com varem observar l'any anterior, en aquests 5 anys que portem amb la tramitació en línia, l'acceptació del servei comença a tenir uns nivells considerables. No obstant, si tenim en compte el volum de les entrades presencials abans exposats, aquestes només suposen un **6.23% de la tramitació ordinària**.

3.7 Número de serveis per empleat

Aquest indicador d'eficiència inclou totes aquelles gestions tant presencials, telemàtiques i telefòniques del personal que realitza l'atenció al ciutadà. Es recull mensualment a través dels programes Q-System, eTRAM i Busi. Aquest any només es recull les tasques que realitza la centraleta, l'auxiliar i les tramitadores. Mesura el número d'activitats que realitza cada treballador i la seva càrrega de treball. Es també un indicador d'actuació i eficiència.

Taula 10. Serveis per empleat 2014.

MES	Nº serveis per empleat	etram	atencions	factures	trucades	entrades	TOTALS
Gener	36,48%	89	1453	530	5632	1163	8867
Febrer	36,94%	96	1513	468	5518	1155	8750
Març	37,45%	82	1640	795	6177	1181	9875
Abril	34,74%	66	1379	450	5505	1036	8436
Maig	41,63%	76	1945	676	6477	1923	11097
Juny	35,10%	88	1427	549	5905	1130	9099
Juliol	33,10%	86	1465	388	6388	1221	9548

Agost	37,11%	28	867	232	3044	669	4840
Setembre	31,75%	65	1383	436	6199	1000	9083
Octubre	38,36%	70	1572	1071	6460	1308	10481
Novembre	36,82%	70	1393	582	5478	1147	8670
Desembre	35,51%	48	1104	646	4957	931	7686
TOTALS	36,35%	864	17141	6823	67740	13864	106432

Font: Elaboració pròpia.

Hem de tenir present que totes les activitats no tenen la mateixa càrrega de treball, ja que una tramitació pot implicar des de 3 a 30 minuts d'atenció, igual que les factures i les atencions telefòniques. El que podem sumar és el conjunt d'ítems que ha suposat per a cada treballador i poder comparar-los amb altres anys, fins que no disposem de la temporalització dels procediments.

La suma de tasques anuals per les 4 tramitadores es de **31.869**, el que suposa una càrrega anual per tramitadora de **7.967,25** tasques (1353.25 més que l'any passat). També observem la suma de tasques de l'auxiliar (**6823**) i les de la centraleta (**67.740**).

3.8 Número de factures registrades

S'inclouen en aquest totes les factures que l'auxiliar i les tramitadores introdueixen en el programa de comptabilitat SICAL amb un estat de RI. Es mesura mensualment amb l'esmentat programa. Aquest indicador es d'actuació i eficiència.

Taula 11. Factures registrades a l' OAC 2014.

MES	Factures
Gener	530
Febrer	468
Març	795
Abril	450
Maig	676
Juny	549
Juliol	388
Agost	232
Setembre	436
Octubre	1071
Novembre	582
Desembre	646
TOTALS	6823

Font: Elaboració pròpia.

L'any passat es van registrar **6823** factures a l'OAC, 1813 més que l'any passat.

3.9 Número de registre d'entrades

S'inclouen tots els registres d'entrades efectuats en el Registre d'Entrada de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda i les destinacions al departament corresponent d'aquestes. La recollida d'aquest indicadors d'eficiència i actuació es fa de forma mensual i a través del programa TAO RegWin. Aquest 2014 s'han introduït **13.864** entrades al RegWin, no moltes més que les 13.555 de l'any passat. Podem observar en la següent taula la comparació de tots dos anys.

Taula 12. Entrades per departaments 2013-2014.

DEPARTAMENT	NÚM. ENTRADES 2014	%	NÚM. ENTRADES 2013	%
Activitats i mercats	72	0,52%	45	0,33%
Alcaldia	188	1,36%	261	1,93%
Arxiu	28	0,20%	7	0,05%
Brigades	26	0,19%	21	0,15%
Comerç	36	0,26%	15	0,11%
Compres	96	0,69%	157	1,16%
Cultura	370	2,67%	323	2,38%
Comunicació	9	0,06%	27	0,20%
Educació	647	4,67%	711	5,25%
Esports	113	0,82%	117	0,86%
Estadística	1912	13,79%	1928	14,22%
Igualtat Home-Dona	0	0,00%	3	0,02%
Informàtica	4	0,03%	6	0,04%
Intervenció	263	1,90%	491	3,62%
Joventut	114	0,82%	145	1,07%
Medi Ambient	145	1,05%	173	1,28%
Nova Ciutadania	91	0,66%	92	0,68%
OAC	589	4,25%	660	4,87%
Omic	421	3,04%	687	5,07%
Organització	5	0,04%	3	0,02%
Habitatge	416	3,00%	283	2,09%
Polícia	216	1,56%	173	1,28%
Promoció Econòmica	95	0,69%	105	0,77%
Promoció Local	1	0,01%	19	0,14%
QiS	2	0,01%	29	0,21%
Desenvolupament estratègic	22	0,16%	6	0,04%
Relacions Ciutadanes	40	0,29%	24	0,18%
Rendes	250	1,80%	425	3,14%
RRHH	1003	7,23%	1026	7,57%
Salut Pública	132	0,95%	131	0,97%
SAM	22	0,16%	45	0,33%
Sancions	16	0,12%	29	0,21%
Secretaria	166	1,20%	293	2,16%
Serveis Jurídics	100	0,72%	120	0,89%
Serveis Socials	3674	26,50%	2833	20,90%
Tresoreria	165	1,19%	166	1,22%
Urbanisme	1374	9,91%	1205	8,89%
Via Pública	907	0,97%	794	5,86%
Diputació	134	6,54%	23	0,17%
TOTALS	13864	100,00%	13555	100,00%

Font: Elaboració pròpia.

Destaquem com s'han incrementat, igual que l'any anterior, les demandes de Serveis Socials (de 2833 al 2013 fins al 3674 al 2014). No obstant, igual que l'any anterior veiem com les demandes que pujaven eren per l' OMIC, Educació i Joventut, ara veiem que baixen. Els serveis amb una pujada de tràmits més significatius han estat **Serveis Socials, Urbanisme, Via Pública i Habitatge**. En canvi, veiem serveis com Intervenció, Rendes, OMIC, QiS i Secretaria que baixen en el seu número d'entrades.

3.10 Temps d'espera presencial

S'inclouen tots els ciutadans atesos per el personal de l' OAC (excloent els clients sense tiquet i les gestions telefòniques i telemàtiques). Es un indicador de qualitat i d'eficàcia. La mitjana d'aquest 2014 es situa en **1 minut i 21 segons**, 45 segons menys que l'any passat.

Taula 13. Temps d'espera presencial.

MES	T. espera
Gener	0:00:20
Febrer	0:01:19
Març	0:01:34
Abril	0:01:38
Maig	
Juny	0:01:19
Juliol	0:01:55
Agost	0:06:24
Setembre	0:01:56
Octubre	0:00:40
Novembre	0:01:21
Desembre	0:00:47
MITJANA	0:01:21

Font: Elaboració pròpia.

3.11 Temps d'atenció presencial

S'inclouen tots els ciutadans atesos per el personal de l' OAC (taules d'atenció). Estan exclosos les gestions realitzades telefònicament, correu o telemàtiques, clients sense tiquet i la consergeria. Es un indicador de qualitat i eficàcia. La mitjana d'aquest any ha estat de vuit minuts amb disset segons, 30 segons menys que l'any passat.

Taula 14. Temps d'atenció presencial.

MES	T atenció
Gener	0:08:43
Febrer	0:07:47
Març	0:08:05
Abril	0:07:23
Maig	
Juny	0:08:25
Juliol	0:06:43
Agost	0:08:17
Setembre	0:08:00
Octubre	0:08:18
Novembre	0:08:29

Desembre	0:09:16
Mitjana	0:08:17

Font: Elaboració pròpia.

3.12 Temps d'espera telefònic

Aquest indicador de qualitat i eficàcia mesura el temps d'espera al telèfon del usuari des de que truca fins que s'atén. S'exclouen aquelles trucades que pengen abans d'obtenir resposta. Es mesura mensualment a través dels informes estadístics del programa Busi. Per aquest 2014, la mitjana d'espera telefònica es situa en els **trenta nou segons**, 21 segons més que l'any passat.

Taula 15. Temps d'atenció presencial.

MES	Temps espera telèfon
Gener	0:34
Febrer	0:32
Març	0:37
Abril	0:45
Maig	0:42
Juny	0:45
Juliol	0:44
Agost	0:41
Setembre	0:45
Octubre	0:30
Novembre	0:38
Desembre	0:38
MITJANA	0:39:30

Font: Elaboració pròpia.

3.13 Temps de resolució de tràmits on line

Es mesura el temps de resposta en dies dels tràmits on line. S'inclouen tots els tràmits on line de la plataforma eTRAM i es mesura mensualment a través de la mateixa plataforma. La mitjana de resposta anual ha estat de **2.1 dies**, més de mig dia en relació amb l'any anterior.

Taula 16. Temps de resolució de tràmits on line 2014.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Canvi de domicili						1							1
Instància genèrica	1,6	1,3	1,3	2	2	2	1,1	2,9	1,9	0,8	1,1	2	1,6
Modificació dades							2						2
Queixes i suggeriments	31	8	22,3			54	2,5	37	5	18	4	1	21,1
Volant Convivència	1		1				1						1
Volant d'empadronament històric	2,3	0,8	0,3	1	3,8		2	1	4	1	1,6	2	1,8
Total	2,9	1,4	2	2	2,1	3,2	1,2	6,8	2,2	1,1	1,3	2	2,1

Taula 17. Temps de resolució de tràmits on line 2013.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Alta procedent d'un altre municipi	1	3								1			1,5
Instància genèrica	0,9	1,4	1,5	1,2	1,6	1,6	0,6	1,6	1,2	1,4	1,5	2,5	1,4
Llicència de gual i contragual		1	0		5								3
Volant d'empadronament històric	2,3	1,9	1	2,7	2,7	0,9	2,6	2	1	2	1,7	1	2
Total	1,1	1,4	1,5	1,3	1,9	1,4	0,9	1,7	3,7	1,4	3,8	3	2

Font: Elaboració pròpia.

En quant al 2012, també es va incrementar tal com veiem en la taula següent:

Taula 18: Temps de resolució dels tràmits on-line 2012.

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dec	Total
Alta procedent d'un altre municipi		3,00		1,00		0,00				2,00	1,00	12,00	2,08
Canvi de domicili dins el mateix municipi					1,00								1,00
Instància genèrica	2,60	1,71	1,43	0,96	1,62	1,36	1,53	2,07	1,47	1,51	1,87	2,90	1,60
Llicència de gual i contragual												11,00	11,00
Modificació de dades al Padró Municipal d'Habitants					0,00								0,00
Preinscripció a les escoles bressol municipals				4,00									4,00
Queixes i suggeriments										5,00		11,00	6,50
Volant de convivència històric				1,00	0,00	1,00	0,00		13,00				2,11
Volant d'empadronament històric	2,63	1,75	1,20	1,00	2,33	1,00	1,67	34,00	1,00	4,00	0,88	0,00	2,30
Total	2,61	1,75	1,40	1,03	1,56	1,33	1,52	4,20	1,76	1,94	1,67	3,56	1,74

Font: AOC

3.14 Satisfacció Ciutadana mitjançant enquestes

Igual que l'any anterior, es va realitzar enquestes per a mesurar la satisfacció ciutadana en referència a l'OAC. Es van realitzar el mes de novembre, amb un tipus de mostreig d'atzar sistemàtic (finalitzada la consulta) mitjançant una enquesta autoadministrada amb qüestionari semi-estructurat en al zona d'espera de l'OAC. Es van complimentar **270** enquestes (52 més que l'any passat) . La conclusió i els resultats d'aquesta enquesta van estar els següents:

“S’han recollit i analitzat un total de 270 enquestes complimentades correctament, d’ on hem trobat que el usuari mitjà del servei es el d’un home perpetuenc, entre 35 i 65 anys que acudeix a l’ OAC l ó 2 cops a l’any.

Per el que observem, i segons les dades de l’any anterior, podem veure que ens trobem en un moment d’estabilitat i extensió del projecte OAC. La satisfacció general mitjana del servei es d’un 9 sobre 10, per sobre dels índex adequats de satisfacció i per sobre de la puntuació de “7” anterior que serveix com a base de previsió de la qualitat del servei en la futura Carta de Serveis.

En quant a les instal·lacions, igual que l'any anterior, destaquem que la nota més baixa és per a la inexistència de privacitat entre taules. Això es degut a la manca d'espai del local, que per una banda no té una correcta disposició de la zona d'espera i per altra, aglutina diversos serveis en el mateix espai, destinant, dels 100m2 del local uns 30m2 a l'atenció directa.

Per últim, en quant a la idoneïtat del servei, es compleix amb l'expectativa de que l' OAC sigui el més important servei d'atenció ciutadana de la totalitat de serveis d'atenció l'Ajuntament, gestionant directament un 85.39% de les tramitacions, un 9% més que l'any anterior. Aquest indicador demostra la importància de la visió de l' OAC com un tall horitzontal de l'Ajuntament, amb treballadors polivalents en l'atenció ciutadana que realitza una major part de la seva gestió de manera immediata sense altres interlocutors. Es la visió de una única finestreta amb l'Administració, i aquesta es compleix, i cada poc més, en molts dels tràmits.

Segons l' observat podem veure una millora respecte l'any anterior, i ens han sorprès una qualitat de 10 sobre 10 en alguns dels indicadors. No obstant, i encara que ens trobem amb una situació molt satisfactòria del servei, els ciutadans encara condicionen la nostra millora. Un dels canvis ha estat l'època de l'any en que s'han realitzat les enquestes, per veure si d'alguna manera influïa la resposta dels ciutadans en aquesta. En aquest cas, hem vist que ha influït de manera positiva. És per això que l'any vinent es proposa realitzar l'enquesta en època de cobrament del IBI, per veure si aquesta satisfacció ciutadana baixa i si la qualitat del servei minva per una qüestió de percepció global de l'administració.”.

3.15 Número de queixes relacionades amb el servei

Es comptabilitzen les queixes que entren a través del registre d'entrada i per el sistema de queixes de l' eTRAM. Es mesura mensualment a través del programa de TAO RegWin i la plataforma eTRAM. Aquest any només s'ha rebut **una** queixa per l'atenció, resolta favorablement (igual que l'any passat).

3.16 Clima Laboral

Una novetat en el 2013 en quant als indicadors de qualitat va ser la realització d'una enquesta per mesurar la satisfacció en relació al clima laboral. Aquest any es va realitzar el 20 d' Octubre de 2014 a través d'una enquesta autoadministrada als treballadors de l' OAC amb un qüestionari semi-estructurat en el propi lloc de treball, per tal de conèixer la seva percepció sobre els ítems següents:

- Realització Personal
- Organització del treball
- Ambient de treball
- Conciliació de la vida laboral i familiar
- Comunicació dins l'equip de treball
- Suport i confiança
- Propostes de millora

Els resultats d'aquesta enquesta van ser els següents:

“ Degut a poder disposar aquest any de les enquestes de l'any anterior, podem considerar que hem complert amb les expectatives de qualitat que s'espera del

servei, excepte en el punt de la organització interna i externa (si pensem que un mínim de qualitat es la puntuació de 7 sobre 10).

A partir d'aquesta consideració podem comentar:

Crec que disposem de treballadors motivats en quant al seu lloc de treball i les tasques que desenvolupen, si tenim en compte la mitjana dels indicadors referents a la conciliació de la vida laboral i personal (9 sobre 19), l'ambient de treball (8.5 sobre 10), la realització en el lloc de treball (8.5 sobre 10) i el suport rebut tant dels caps com de la resta de l'equip (8 sobre 10). Com l'any passat, considero que s'ha de mantenir el treball aquest sentit per tal de mantenir aquests indicadors en el temps.

En quant a l' Organització, veiem que com l'any passat (encara que amb certa milloria) la vessant interna es valora amb una mitjana d'un 7 (notable) i la vessant externa amb un 4 (deficient). Tots dos indicadors demostren que s'han de prendre mesures en el primer vector i urgents en el segon. Encara que s'ha treballat en conseqüència aquest 2014, les millores per l'any 2015 han d'estar encaminades a corregir aquests problemes.

Per últim, la auto- consideració de la càrrega de treball per aquest any ha baixat un punt (de 8 a 7 sobre 10), fet d'importància si es pensa en que pot convertir-se en una font de desmotivació laboral. S'ha de poder comptar amb aquesta persona encarregada de les tasques internes i el registre de factures permanentment, per tal de que es minvi la càrrega de treball de les tramitadores i continuar així en el treball d'enfortir un bon ambient de treball.”.

3.17 Número de tràmits nous al catàleg de serveis.

S'inclouen tots els procediments, tràmits i informacions que es poden donar a l' OAC, tant presencial, telefònic i telemàtic. Es mesura anualment a través del catàleg de serveis de l' OAC.

Igual que en el 2013, aquest any hem continuant treballant amb el catàleg de serveis, depurant-lo i adequant-lo amb la tramitació ordinària per tal de poder exposar-lo al web municipal com un dels principals buscadors de tràmits de l'Ajuntament. Hem retirat tràmits desfasats i hem creat 11 de nous, com:

- Tots els tràmits d'Habitatge:
 - o 3.1 Borsa de Lloguer
 - o 3.2 Prestació d'Espacial Urgència
 - o 3.3 Prestació Permanent al Lloguer
 - o 3.4 Alta Registre Sol·licitant d'HPO
 - o 3.5 Subvencions Rehabilitació
- Tramesa d'avisos per episodis de caràcter extrem.
- Inscripcions a abonaments en Esports.
- Firart
- Mercat del llibre
- Mercat Medieval
- Lloguer d'Espais a Can Bernadés

A més, s'ha modificat completament l'apartat d'Urbanisme, degut sobretot a la modificació de les lleis que fan referència a les Activitats que ha fet que es modifiquin els tràmits i s'inclouin de nous.

4. COL·LABORACIONS AMB ALTRES DEPARTAMENTS

4.1 Servei d'Organització

Degut a que pengem orgànicament d'aquest servei, la col·laboració amb aquest es màxima dins de les funcions que té encomanades. Aquest any (i encara algunes activitats es mantenen) les principals accions que s'han realitzat han estat:

Creació de la nova plana web: vist que l'antiga web estava obsoleta tant pel que fa a continguts com a la configuració i disseny, es va posar en marxa la creació d'una nova web que tingues en compte la seu electrònica i el portal de transparència. La col·laboració consisteix en formar part de l'equip de creació de la nova plana web amb UPCnet. Aquesta col·laboració ja va iniciar-se al 2013 i en aquest 2014 s'ha intensificat, donant com a fruit tot el catàleg actualitzat de serveis i la nova pàgina web que es va estrenar al 2014.

Creació de la nova seu electrònica: En consonància amb l'anterior, s'estableix la creació d'una nova seu electrònica i es nomena com a responsable a la cap de l' OAC. En aquest any s'ha dotat de contingut, s'ha modificat l'ordenança per el canvi d'URL i s'ha traspassat tota la informació anterior a la nova plana. Va entrar en funcionament al mateix temps que la nova web municipal.

4.2 Servei d' Intervenció

Ja des del 2012 es col·labora amb Intervenció en el registre d'obligacions, per la qual tenim a una persona destinada a aquest registre i que ha realitzat **6823** factures en aquest 2014. A més, ens encarreguem de tota la informació relacionada amb el registre d'obligacions i atenció als proveïdors. També donem assessorament en quant a la facturació electrònica.

4.3 Servei de Territori

Igual que l'any anterior, la campanya de guals es va desplegar al nucli urbà i a la Florida. Aquest fet també ha suposat un increment en la demanda d'atenció del servei. Les taules realitzen l'atenció i l'obertura dels expedients d'aquests nous guals.

4.4 Servei de Secretaria

Aquest any s'ha posat en marxa el tauler electrònic (eTAULER) , on prèviament es va treballar conjuntament amb aquest departament, amb informàtica i organització per a la seva configuració. En aquest any s'ha rebut formació en quant a la configuració del etauler, s'ha disposat a l'OAC d'un ordinador per a la seva consulta i s'ha format al personal que ha de realitzar les tasques de penjar i despenjar la documentació.

4.5 Serveis Socials

Igual que l'any anterior, i vist que encara existeix la necessitat, es continua aquest 2014 amb l'ajut de consergeria en quant a les fotocòpies de Serveis Socials. Vist que la majoria d'usuaris de serveis socials no disposen de mitjans per a fer les fotocòpies de la documentació que li demanen les pròpies assistentes, i per tal d'evitar els col·lapses que es produeixen tant a l' OAC com a Serveis Socials en quant d'atenció i el temps que es perd fent còpies per aquests usuaris, van decidir conjuntament un sistema de demanda de fotocòpies controlades. Aquest sistema suposa que les assistentes autoritzen a l'usuari a fer les fotocòpies a la consergeria en

horari de tarda segons les seves possibilitats econòmiques. Un cop té l'autorització, es dirigeix al conserge de tarda per fer el joc de fotocòpies autoritzat, i aquest les dispensa i anota l'usuari, la data i el número de còpies fetes i es queda l'autorització. S'han realitzat **86** autoritzacions, amb un volum de **2.259** còpies, que suposa una despesa de **451.82** €

5. NOVETATS I MILLORES DEL 2014

Els objectius de l' OAC consisteixen principalment en desenvolupar un sistema d'informació i atenció ciutadà de qualitat que s'adaptin a les necessitats i les expectatives, tant dels usuaris interns com externs, potenciant un procés de modernització administrativa. Per això es necessari establir sistemes d'avaluació periòdica que permetin detectar els punts forts i àrees susceptibles de millora, sobre els quals poder efectuar accions concretes i fer un seguiment.

Les millores que en aquest any s'han realitzat són:

- Depuració del sistema d'indicadors de l'OAC.
- Millora en el catàleg de serveis.
- Millora del sistema de fitxes i procediments.
- Millora en la formació interna amb altres departaments.
- Reorganització de les tasques de les tramitadores.
- Etauler

5.1 Depuració del sistema d'indicadors de l' OAC

En el 2013 comptàvem amb 20 indicadors dividits en indicadors de quantitat i de qualitat, que recullen dades referents a l'actuació, l'eficàcia i la eficiència. Aquest sistema ens va permetre començar a treballar amb els compromisos de la futura carta de serveis de l' OAC i en el quadre de comandament del servei. No obstant, s'ha comprovat que hi ha indicadors que no aporten molta informació sobre la gestió i aquest any s'ha reduït a 17

5.2 Millora en el catàleg de serveis

Amb el treball conjunt que s'ha realitzat amb la web municipal, l'any 2013 es va redefinir l'anterior catàleg degut a que també es van ampliar el número de tràmits i les funcions a desenvolupar (passant de 101 tràmits a 115). Aquest 2014, aprofitant la nova classificació en 12 ítems, s'ha millorat aquest catàleg amb nous tràmits i depuració dels no utilitzats (hem tret 10 tràmits i posat 3 de nous). A més, amb la nova web, hem aprofitat per ampliar el número de tràmits que poden iniciar-se en línia.

5.3 Millora del sistema de fitxes i procediments

Aquest 2014 s'ha modificat de forma complerta el sistema de fitxes de tràmits, on les tramitadores poden accedir, tant en línia com a través dels seus PC, al catàleg de fitxes de tràmits de l' OAC. A través d'aquestes fitxes poden accedir, també, a les instàncies i els documents addicionals (bases, reglaments...) que aquests tràmits puguin tenir annexats. A més, s'ha depurat el sistema d'informació de procediments, de forma més aclaridora per les tramitadores i només de caràcter intern.

² Preu de la fotocòpia a 0.20€, segons OF núm.1 del 2014.

5.4 Millora en la formació interna amb altres departaments.

Durant aquest 2014 hem realitzat formació interna amb altres departaments, que durant els anys anteriors havia estat molt demanada. Degut a la millora en les fitxes de procediments, aquesta formació era indispensable per poder realitzar els tràmits correctament. El departament més demanat en qüestió de formació ha estat Urbanisme, degut a la complexitat dels seus tràmits i al canvi de la normativa en activitats. Han estat formacions setmanals i reunions de coordinació per tal de que tots els tràmits d'urbanisme quedessin aclarits i les seves fitxes complimentades. També hem estat formats per Medi Ambient (noves campanyes i tràmits) i Habitatge (degut a que a final d'any s'ha traspassat el servei d'informació i atenció d'Habitatge a l'OAC, però que començarà al 2015).

5.5 Reorganització de les tasques de les tramitadores

En relació amb les millores comentades, i per a poder realitzar tot el treball que suposa aquestes actualitzacions, hem tornat a redistribuir les àrees d'informació per a cada treballadora. Es a dir, a part de les tasques internes, cada tramitadora s'ha de especialitzar en la tramitació d'un conjunt d'unitats per tal de coordinar-se amb elles, demanar i actualitzar la informació dels tràmits, corregir les fitxes d'informació i tramitació..etc. Cadascuna té la responsabilitat de la informació de les unitats assignades i de mantenir un canal de comunicació constant i directe.

5.6 Tauler

Una de les funcions que té consergeria és la de gestió del taulell d'anuncis. Aquest 2014, i també coincidint amb la implantació de la nova web, hem canviat el taulell físic com a mitja ordinari de publicació dels edictes cap a un taulell electrònic. A aquest efecte s'han realitzat cursos de formació per les persones encarregades de la gestió i s'ha instal·lat un ordinador de consulta al mostrador de l'OAC per tal de que els ciutadans que no disposen de accés a Internet puguin realitzar la consulta gratuïtament.

5.7 Carta de serveis

Aquest 2014 s'ha constituït el grup de treball per tal de realitzar la carta de serveis de l'OAC. En quant aquesta, hem concretat els principals serveis prestats per l'OAC d'especial transcendència per els ciutadans, hem recollit la informació dels aspectes més formals del servei, hem identificat els diferents tipus de destinataris amb les seves expectatives i necessitats en relació amb aquests serveis, i hem establert quins són els mecanismes necessaris per conèixer millor les seves expectatives. També hem determinat quins són els processos de treball associats a la prestació de cada servei i hem identificat els factors clau per a la qualitat en la prestació dels serveis. En quant a la valoració dels resultats actuals dels processos de la prestació dels serveis, ens guiarem per la present memòria i per les enquestes de satisfacció del nostre servei, per tal de poder començar a concretar els compromisos i indicadors i establir la metodologia de seguiment i control a través d'indicadors (que ja els tenim definits). Per tant, encara que no esta acabada, tenim un llarg camí recorregut que donarà els seus fruit en el present 2015.

6. CONCLUSIONS

Ja es el tercer any que l' OAC ve realitzant memòries de gestió, i durant aquests tres anys hem vist una millora contínua del servei bastant important, i que es veu reflectit en la forma de treballar de les tramitadores i en els seus resultats quantitativs i qualitativs.

Fent un petit resum varem veure com el 2012 va ser una època de canvis, degut a la manca de personal van realitzar una nova distribució de tasques, protocolaritzant actuacions, millorant tràmits...etc. i aquests canvis van continuar al 2013 apostant per la millora contínua. Tant en el 2013 com en el 2014 s'ha treballat en el nou catàleg de serveis, agrupant aquests i fent-lo més entenedor de cara al ciutadà, hem modificat i reduït tràmits, hem ampliat les col·laboracions amb altres departaments i millorant en la informació. També hem treballat en la millora dels indicadors, per tal de poder arribar aquest any a realitzar el quadre de comandament.

En quant a les novetats i millores del 2014, com hem vist:

- S'ha depurat el sistema d'indicadors reduint-los a 17.
- S'ha millorat el catàleg de serveis, reduint tràmits i actualitzant totes les fitxes d'informació fent-les accessibles a través del PC o en línia amb tots els documents relacionats amb el tràmit. També s'han modificat i millorat totes les fitxes dels procediments d'aquests tràmits per tal de tenir tota la informació interna referent al tràmit.
- S'ha millorat en la formació interna amb altres departaments, realitzant reunions setmanals per realitzar aclariments i poder complimentar els tràmits i fitxes més complicats.
- S'ha reorganitzat les tasques de les administratives per tal d'atribuir responsabilitats en quant a la informació dels tràmits.
- S'ha implantat el tauler electrònic.

A més, encara que no està acabada, aquest any hem treballat en la carta de serveis de l'OAC, la qual es troba bastant avançada per no terminada (esperem que aquest 2015).

Per tant, de forma general, considero que la valoració per l' OAC en aquest 2014, igual que en l'any anterior, ha estat satisfactòria. No obstant, els objectius marcats en el 2013 no s'han aconseguit completament, ja que ens manca poder millorar l'espai físic de l' OAC (que sempre surt pitjor valorat en les enquestes de satisfacció) i acabar la carta de serveis i el quadre de comandament.

No obstant, es pot realitzar una valoració positiva del servei, ja que ha continuat amb aquesta línia de millora contínua i de la eficiència en la gestió, fet que es pot comprovar en la valoració d'excel·lència que realitza la ciutadania sobre el nostre servei.

6.1 Perspectiva i objectius 2015

Es té previst per el següent any:

- Elaborar la carta de serveis de l' OAC i el quadre de comandament de gestió.
- Millorar l'espai físic de l' OAC.
- Continuar en el treball de la millora de tràmits i procediments.
- Millorar en la gestió de les queixes i suggeriments.
- Millorar en la gestió de la informació de la centraleta.