



# RESUM DE LA MEMORIA DE GESTIÓ OAC 2013



## **INTRODUCCIÓ**

L' OAC neix al 2003 com una unitat administrativa que assumeix les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana. En la seva seu s'ubica el Registre General, i s'encarrega de coordinar la resta de registres descentralitzats que depenen d'aquest.

La següent Memòria d'Activitats té per objecte analitzar les funcions principals que realitza l' OAC i la quantificació d'aquestes durant l'any 2013.

Com s'ha anat veient en els últims anys, la cultura organitzativa i de gestió de l' OAC està canviant i es dirigeix cap a processos de millora contínua, on s'estableixen sistemes d'avaluació periòdica (com aquesta memòria) que ens permeten detectar els punts forts i les àrees susceptibles de millora, sobre els que poder efectuar accions concretes i fer el seguiment.



## **ÍNDEX**

### **1. L'Oficina d'Atenció Ciutadana**

1.1. Missió	4
1.2. Funcions	4

### **2. Activitats**

2.1 El catàleg de serveis 2013	5
2.2 Les campanyes realitzades 2013	9

### **3. Anàlisi Quantitativa i Qualitativa. Els indicadors.**

3.1 Número de clients	12
3.2 Número de serveis	12
3.3 Percentatge de ciutadans atesos presencialment	13
3.4 Número de trucades	14
3.5 Tipus de procediments gestionats a taules	15
3.7 Número de tràmits on line	16
3.8 Número de factures registrades	18
3.9 Número de registre d'entrada	18
3.10 Temps d'espera presencial	19
3.11 Temps d'atenció presencial	20
3.12 Temps d'espera telefònic	20
3.13 Temps de resolució de tràmits on line	21
3.14 Satisfacció ciutadana mitjançant enquestes	21
3.15 Número de queixes del servei	22
3.16 Hores de formació dels treballadors OAC	22
3.17 Número de tràmits nous al catàleg de serveis	22
3.18 Percentatge de despesa sobre el pressupostat	23

### **4. Pressupost de Despeses 2013**

4.1 Despeses de comunicacions postals	24
4.2 Despeses diverses	27

### **5. Novetats i millores 2013**

### **6. Conclusions**



## **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. Informar sobre el dret d'accés o de participació en la informació pública als expedients i als documents municipals.
- d. Difondre la informació que integra el Sistema d'informació al ciutadà de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.
- e. Registrar d'entrada els escrits que s'adrecen a l'Ajuntament o a qualsevol administració que hagi signat el corresponent conveni (Finestreta Única).
- f. 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).
- g. 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.
- h. Rebre i tramitar les queixes i les reclamacions dels ciutadans relatives als serveis prestats per l'Ajuntament.
- i. Tramitar i resoldre totes aquelles qüestions que per urgència o simplicitat permetin una resposta immediata.
- 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



## **2. ACTIVITATS**

### **2.1 El catàleg de serveis de 2013**

#### **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

##### **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 de les Escoles Bressols Municipals
- 1.4 Ajut de menjador de 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
- 2.3 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. Revisió i Reconeixement 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. Registre Municipal d'associacions
3. Sol·licitud de Subvencions per a entitats
4. Sol·licitud de mediació comunitària
5. Cessió d'espais



## **E. CIRCULACIÓ I VEHICLES**

1. Renúncia de vehicle
2. Informe de policia (trànsit)
3. Compartir cotxe

## **F. COMERÇ, CONSUM I PROMOCIÓ LOCAL**

1. Reclamació de consum
2. Sol·licitud de parades al mercat setmanal
3. Sol·licitud de parades al mercat municipal
4. Sol·licitud a 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.
3. Llicència per a instal·lar quiosc.

## **H. CIUTAT I CARRER**

### **1. OCUPACIÓ DE VIA PÚBLICA**

- 1.1 OVP per venda ambulants
- 1.2 OVP per obres
- 1.3 OVP per mudances
- 1.4 OVP per sacs i contenidors
- 1.5 OVP amb taules i cadires
- 1.6 OVP per a Festa major
- 1.7 OVP per tall de carrer total o parcial
- 1.8 Guals

### **2. CERTIFICATS**

- 2.1 Certificat de canvi de nom de carrer
- 2.2 Certificat de nom i número d'una Via Pública d'una finca.
- 2.3 Certificat de numeració d'una finca

### **3. INTERVENCIÓ I INCIDÈNCIES**

- 3.1 Manteniment, obres i jardins
- 3.2 Intervenció i control de soroll
- 3.3 Neteja de la Via Pública



- 3.4 Recollida de mobles i estris domèstics (andròmines)
- 3.5 Avis d'incidències i anomalies en la via pública

## **I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT**

### **I. URBANISME**

- 1. Projecte de reparcel·lacions
- 2. Obres majors
  - 2.1 Enderroc
  - 2.2 Modificacions estructurals
  - 2.3 Rehabilitació de façanes
  - 2.4 Tancament de solars o terrenys
  - 2.5 Compartimentació de naus industrials
  - 2.6 Canvis de coberta
  - 2.7 Moviment de terres
  - 2.8 Piscines
  - 2.9 Legalització d'obres executades
- 3. Obres menors:
  - 3.1 Construcció, reparació o modificació de tanca de límit de parcel·la o solar
  - 3.2 Arranjament de façanes
  - 3.3 Reforma interior amb redistribució d'espai
  - 3.4 Instal·lació d'antenes TV-Parabòliques-ràdio
- 4. Companyies
- 5. Primera Ocupació
- 6. Devolució de Garantia de reposició de paviment
- 7. Pròrroga de llicència d'obres
- 8. Instal·lacions complementàries.
- 9. Assabentats
- 10. Activitats:
  - 10.1 Certificats de classificació
  - 10.2 Informe urbanístic previ
  - 10.3 Assabentat d'activitats innòcues
  - 10.4 Comunicacions
  - 10.5 Llicències (annex III)
  - 10.6 Autoritzacions (annex I)
  - 10.7 Canvis no substancials
- 11. Certificats urbanístics
  - 11.1 Antiguitat o legalitat
  - 11.2 Obra nova o existent
- 12. Consulta d'expedient d'urbanisme i petició de plànols
- 13. Canvi de titularitat d'expedient d'obres.

### **2. HABITATGE**

### **3. MEDI AMBIENT**





- 3.1 Llicència de Tala d'arbres
- 3.2 Concessió d'Horts de la Plana del Molí
- 3.3 Desestimen de l'autorització de l'ús dels horts
- 3.4 Crema

## **J. HISENDA PÚBLICA**

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

## **K. ESPORTS I OCI**

- 1. ESPORTS**
  - 1.1 Inscripcions activitats esportives
  - 1.2 Sol·licitud de lloguer de les instal·lacions esportives
- 2. OCI**
  - 2.1 Inscripcions activitats de centres cívics
  - 2.2 Activitats de Carnaval
  - 2.3 Sol·licitud d'ús d'equipaments culturals, educatius i esportius
- 3. FESTA MAJOR**
  - 3.1 Concurs fotogràfic de Festa Major
  - 3.2 Concurs de cartells de Festa Major
  - 3.3 Bars de Festa Major

## **L. SALUT PÚBLICA I ANIMALS**

- 1. Cens d'animals de companyia
- 2. Sol·licitud de llicència i conducció de gossos potencialment perillosos
- 3. Demanda de recollida d'animals domèstics abandonats a la via pública
- 4. Demanda d'actuació del servei de control de desinfecció, desinfectació i desratització
- 5. Comunicació o denúncia sobre la salut pública

## 2.2 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. (**febrer en endavant**)
- c) Campanya preinscripció de les Escoles Bressols Municipals (**del 6 al 17 de maig, cita prèvia del 15 al 31 d'abril**)
- d) Campanya ajuts escolarització i menjador de les Escoles Bressols Municipals (**20 al 31 maig i 4 al 22 novembre**).
- e) Beques Casals d'Estiu (**6 al 17 de maig**)
- f) **Nova ordenança de terrasses.**
- g) Campanya IMSERSO. (**juny**)
- h) Homenatge a la Gent Gran. (**juliol**)
- i) Campanya de certificacions individuals de proveïdors (**del 25 de juliol al 6 de setembre**)
- j) 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 aquest 2013 hem atès a l'OAC **49** paradistes per la festa major d'hivern i **65** per la festa major d'estiu.

### b. Campanya de guals (industrials)

Es van realitzar **160** expedient de guals al 2013.

### 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. Es van donar **149** cites prèvies i es van realitzar **127** preinscripcions al 2013.

### 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). Es van demanar **130** ajuts al 2013.

### 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 van sol·licitar **127** beques al 2013.



#### **f. Ordenança de terrasses**

Aquest any han hagut modificacions en l'ordenança de terrasses, i s'han tramitat **148** expedients de terrasses per el 2013.

#### **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 **27** sol·licituds.

#### **h. Certificacions individuals de Proveïdors**

Amb el Real Decret -Llei 8/2013, es regula una tercera fase del mecanismes de pagament a proveïdors, per el que es determinen obligacions de informació i procediment necessaris per a establir un mecanisme de finançament a proveïdors de les entitats locals.

Es van comptabilitzar unes **49** certificacions aproximades per al 2013 de forma presencial i **12** per via telemàtica (eTRAM).

#### **i. Ajuts de l'Escola Municipal de Música**

- a) 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 l'OAC només es van tramitar **3** sol·licituds aquest any.

### **3. ANÀLISI QUANTITATIVA I QUALITATIVA. Els indicadors**

Respecte a l'any anterior, aquest 2013 hem realitzat una bateria de 20 indicadors essent la principal novetat la incorporació de dos tipus d'enquestes: la de clima laboral de l' OAC i la de satisfacció ciutadana. S'han classificat en dos tipus: de quantitat i de qualitat.

La recollida de molts indicadors per aquest any s'han pogut realitzar de manera automàtica, ja que podem comptar amb el gestor de cues i la nova centraleta que permet treure informes del servei (a partir de març).

- De quantitat:
  - o Número de clients
  - o Número de serveis

- % de ciutadans atesos presencialment
  - Número de comandes d'agutzils
  - Número de trucades
  - Tipus de procediments gestionats a taules
  - Número de tràmits on line
  - Número de serveis per empleat
  - Número de factures registrades
  - Número de registre d'entrades
- De qualitat:
- Temps d'espera presencial
  - Temps d'atenció presencial
  - Temps d'espera telefònic
  - Temps de resolució de tràmits on line
  - Satisfacció Ciutadana mitjançant enquestes
  - Nombre de queixes ciutadanes sobre el servei
  - Clima Laboral
  - Hores de formació dels treballadors de l' OAC
  - Número de tràmits al catàleg de serveis.
  - 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<sup>1</sup>, Busi<sup>2</sup> i eTRAM. Es un indicador d'actuació i eficiència. S'han atès presencialment a l' OAC a **14.975** persones, a **54.101** trucades telefòniques i **712** per via telemàtica, per tant, veiem que el canal de preferència per part del ciutadà es el telèfon.

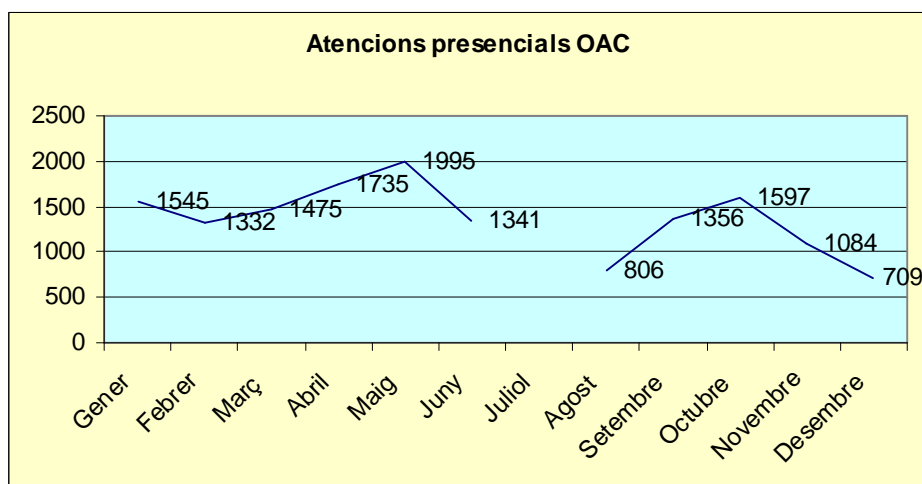
Taula I. Número de clients atesos a l' OAC per els diferents canals al 2013.

MES	Presencials	Telemàtics	Telefònics	TOTALS
Gener	1545	62		1607
Febrer	1332	70	353	1755
Març	1475	53	6128	7656
Abril	1735	72		
Maig	1995	48	6807	8850
Juny	1341	37	6740	8118
Juliol		50	7040	7090
Agost	806	27	3481	4314
Setembre	1356	59	6156	7571
Octubre	1597	82	6694	8373
Novembre	1084	81	6020	7185
Desembre	709	71	4682	5462
<b>TOTALS</b>	<b>14975</b>	<b>712</b>	<b>54101</b>	<b>67981</b>

<sup>1</sup> Varem tenir un fallo del sistema al Juliol amb Q-System

<sup>2</sup> No varem disposar d'estadístiques fins a mitjans de febrer, i varem tenir un fallo en el sistema al Abril.

Font: Elaboració pròpia.



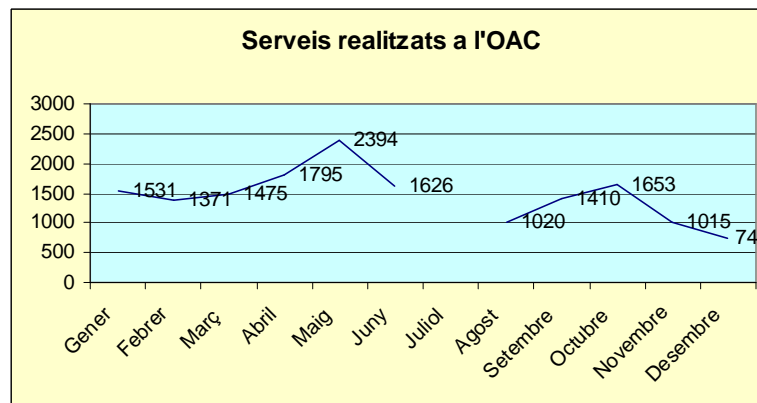
### 3.2 Número de serveis

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.

Taula 2. Número d'atencions presencials a l' OAC al 2013.

MES	Serveis OAC
Gener	1531
Febrer	1371
Març	1475
Abril	1795
Maig	2394
Juny	1626
Juliol	
Agost	1020
Setembre	1410
Octubre	1653
Novembre	1015
Desembre	741
<b>TOTALS</b>	<b>16031</b>

Font: Elaboració pròpia.



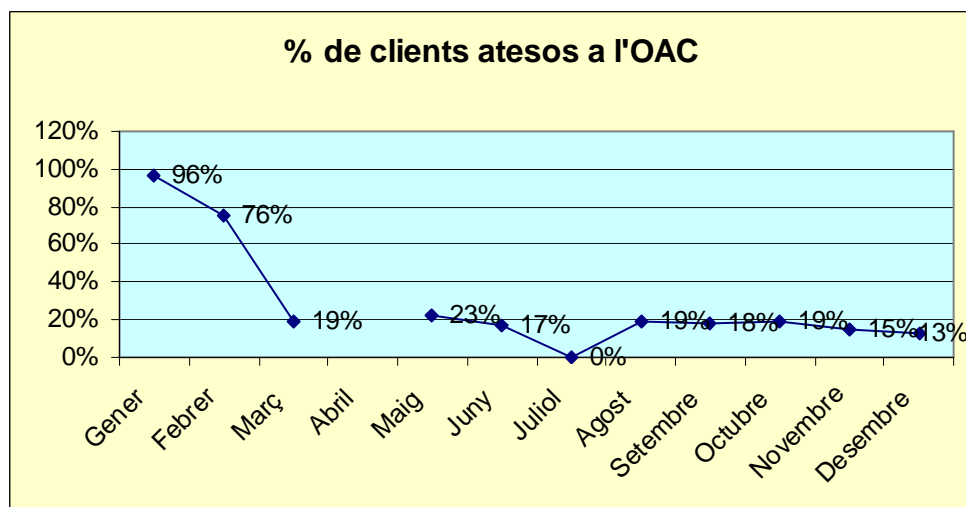
### 3.3 Percentatge de ciutadans atesos presencialment

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 19 % del total de clients.

Taula 3. % de ciutadans atesos presencialment l' OAC al 2013.

MES	%
Gener	96%
Febrer	76%
Març	19%
Abril	
Maig	23%
Juny	17%
Juliol	0%
Agost	19%
Setembre	18%
Octubre	19%
Novembre	15%
Desembre	13%

Font: Elaboració pròpia.



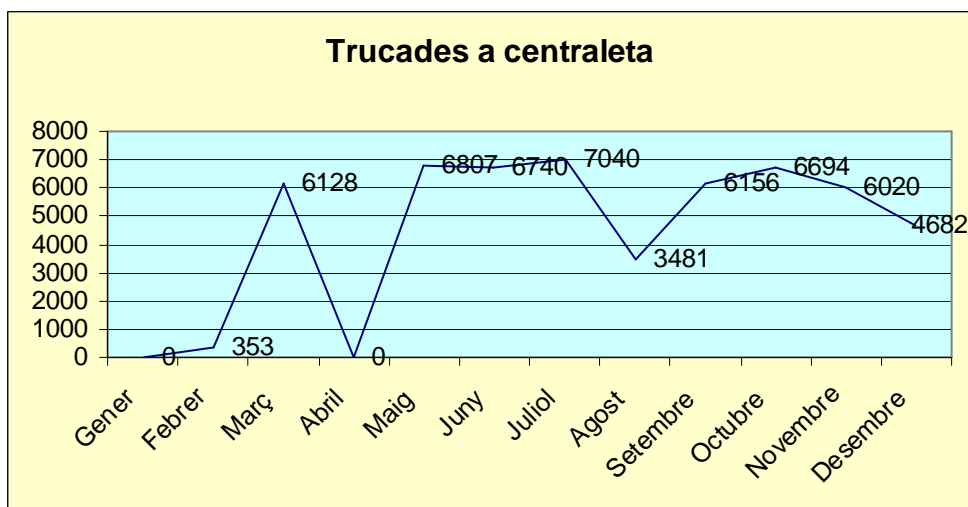
### 3.4 Número de trucades

En aquest indicador incloem totes les trucades que es reben a la centraleta de '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 **54.101** trucades al 2013.

Taula 4. Trucades de la centraleta al 2013.

MES	Trucades
Gener	sense dades
Febrer	353
Març	6128
Abril	fallo operador
Maig	6807
Juny	6740
Juliol	7040
Agost	3481
Setembre	6156
Octubre	6694
Novembre	6020
Desembre	4682
<b>TOTALS</b>	<b>54101</b>

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 **15.741** tràmits, on destaquen el 41.10% de tràmits destinats a padró i el 20.53% d'informació general.

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

C	Nom	Total	% del total
0	Nul	555	3,53%
1	Alcaldia	301	1,91%
2	Arxiu	47	0,30%
3	Brigades	79	0,50%
4	Compres	56	0,36%
5	Cultura	63	0,40%
6	Educació	468	2,97%
7	Esports	58	0,37%
8	Estadística	6470	41,10%
9	Finestreta Única	520	3,30%
10	Foment Local	32	0,20%
11	Igualtat-Dona	37	0,24%
12	Informació General	3231	20,53%
13	Informàtica	43	0,27%
14	Intervenció	545	3,46%
15	Joventut	137	0,87%
16	Medi Ambient	79	0,50%
17	Mercat	51	0,32%
18	Mogoda Serveis	32	0,20%
19	Nova Ciutadania	94	0,60%
20	OMIC	43	0,27%
21	Organització	32	0,20%
22	Participació Ciutadana	44	0,28%





23	Patrimoni	29	0,18%
24	Policia	70	0,44%
25	Prensa	28	0,18%
26	Promoció Econòmica	30	0,19%
27	QIS	44	0,28%
28	Rendes	303	1,92%
29	RRHH	129	0,82%
30	Salut Pública	76	0,48%
31	Sancions	47	0,30%
32	Secretaria	115	0,73%
33	Serveis Jurídics	54	0,34%
34	Serveis Socials	85	0,54%
35	Territori	861	5,47%
36	Traspàs de servei	127	0,81%
37	Tresoreria	62	0,39%
38	Varis	75	0,48%
39	Via Pública	589	3,74%
<b>TOTAL</b>		<b>15741</b>	<b>100,00%</b>

Font: Elaboració pròpia.

Les principals tramitacions del servei per aquest 2013 han estat:

**Taula 6. Principals atencions 2013.**

Alcaldia	1,91%
Estadística	41,10%
Finestreta Única	3,30%
Informació General	20,53%
Intervenció	3,46%
Territori	9,71%
Altres	19,99%

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 **710** peticions per intranet, 626 d'elles són instància genèrica que pot esdevenir en qualsevol tràmit del catàleg. L'any passat es van tramitar 603 tràmits, incrementant en 107 peticions respecte l'any anterior.



Taula 7. 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 Suggeriments			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
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>82</b>	<b>81</b>	<b>71</b>	<b>710</b>

Font: Elaboració pròpia.

Les taules per l'any anterior reflecteixen que s'han superat a l'any anterior en **116** instàncies genèriques.

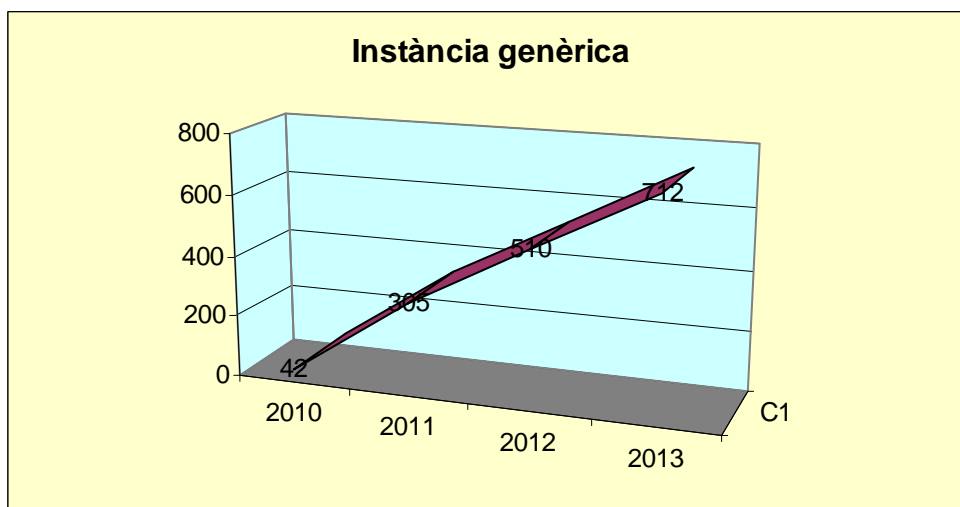
Taula 8. Tràmits on-line 2012<sup>3</sup>

	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
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>47</b>	<b>88</b>	<b>48</b>	<b>78</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>67</b>	<b>34</b>	<b>603</b>

Font: AOC

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

<sup>3</sup> Els tràmits de Queixes i Suggeriments, el de Guals i el de Preinscripció d'escoles bressols està activat però en període de proves internes.



Podem dir, que en quatre anys el servei de tramitació electrònica ha experimentat una pujada considerable, sobretot pel que fa a les instàncies genèriques.

### 3.7 Número de factures registrades

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

Taula 9. Factures registrades a l' OAC 2013.

MES	Factures
Gener	103
Febrer	140
Març	400
Abril	373
Maig	394
Juny	469
Juliol	709
Agost	303
Setembre	386
Octubre	622
Novembre	585
Desembre	526
<b>TOTALS</b>	<b>5010</b>

Font: Elaboració pròpia.

### 3.8 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 2013 s'han introduït **13.555** entrades al RegWin, en comparació amb les 12.708 de l'any passat. Podem observar en la següent taula la comparació de tots dos anys.



Taula 10. Entrades per departaments 2012-2013.

DEPARTAMENT	ENT.2012	%	ENT. 2013	Proporció
Activitats i mercats	42	0,33%	45	0,33%
Alcaldia	375	2,95%	261	1,93%
Arxiu	26	0,20%	7	0,05%
Brigades	35	0,28%	21	0,15%
Comerç	13	0,10%	15	0,11%
Compres	158	1,24%	157	1,16%
Cultura	346	2,72%	323	2,38%
DIBA	1	0,01%	27	0,20%
Educació	609	4,79%	711	5,25%
Esports	109	0,86%	117	0,86%
Estadística	1912	15,05%	1928	14,22%
Igualtat Home-Dona	10	0,08%	3	0,02%
Informàtica	13	0,10%	6	0,04%
Intervenció	430	3,38%	491	3,62%
Joventut	70	0,55%	145	1,07%
Medi Ambient	192	1,51%	173	1,28%
Nova Ciutadania	110	0,87%	92	0,68%
OAC	774	6,09%	660	4,87%
Omic	463	3,64%	687	5,07%
Organització	17	0,13%	3	0,02%
Habitatge	0	0,05%	283	2,09%
Polícia	224	1,76%	173	1,28%
Promoció Econòmica	286	2,25%	105	0,77%
Promoció Local	6	0,05%	19	0,14%
QiS	47	0,37%	29	0,21%
Desenvolupament estratègic	0	0,02%	6	0,04%
Relacions Ciutadanes	20	0,16%	24	0,18%
Rendes	807	6,35%	425	3,14%
RRHH	464	3,65%	1026	7,57%
Salut Pública	122	0,96%	131	0,97%
SAM	34	0,27%	45	0,33%
Sancions	8	0,06%	29	0,21%
Secretaria	286	2,25%	293	2,16%
Serveis Jurídics	157	1,24%	120	0,89%
Serveis Socials	2045	16,09%	2833	20,90%
Tresoreria	114	0,90%	166	1,22%
Urbanisme	1657	13,04%	1205	8,89%
Via Pública	715	5,63%	794	5,86%
Altres	8	0,06%	23	0,17%
<b>TOTALS</b>	<b>12708</b>	<b>100,00%</b>	<b>13555</b>	<b>100,00%</b>

Font: Elaboració pròpia.

Destaquem com s'han incrementat les demandes de Serveis Socials (de 2045 a 2833), de RRHH (de 464 a 1026), d'OMIC (de 463 a 687), d'Educació (de 609 a 711) i de Joventut (de 70 a 145). Veiem també com la major part de la demanda va dirigida a Serveis Socials, seguit d'Estadística i Urbanisme.

Per el contrari, observem com els serveis de Urbanisme (1657 a 1205), Rendes (de 807 a 425), Promoció Econòmica (286 a 105), Alcaldia (375 a 261) i OAC (774 a 660)<sup>4</sup> redueixen la demanda de tramitació.

### 3.9 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 2013 es situa en dos minuts amb sis segons.

Taula II. Temps d'espera presencial.

MES	T. espera
Gener	0:00:57
Febrer	0:00:54
Març	0:02:36
Abril	0:02:06
Maig	0:02:41
Juny	0:01:02
Juliol	
Agost	0:02:56
Setembre	0:00:41
Octubre	0:00:52
Novembre	0:05:02
Desembre	0:02:07
<b>MITJANA</b>	<b>0:02:06</b>

Font: Elaboració pròpia.

<sup>4</sup> Degut a la reducció de la demanda de FU per retirar serveis la Generalitat.

### 3.10 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 quaranta-sis segons.

Taula 12. Temps d'atenció presencial.

MES	T atenció
Gener	0:08:22
Febrer	0:09:11
Març	0:08:07
Abril	0:07:56
Maig	0:06:56
Juny	0:07:55
Juliol	
Agost	0:09:22
Setembre	0:08:53
Octubre	0:08:46
Novembre	0:08:53
Desembre	0:09:11
<b>Mitjana</b>	<b>0:08:46</b>

Font: Elaboració pròpia.

### 3.11 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 2013, la mitjana d'espera telefònica es situa en els divuit segons.

Taula 13. Temps d'atenció presencial.

MES	Temps espera telèfon
Gener	
Febrer	0:00:28
Març	0:00:30
Abril	
Maig	0:00:21
Juny	0:00:20
Juliol	0:00:18
Agost	0:00:18
Setembre	0:00:18
Octubre	0:00:16
Novembre	0:00:17
Desembre	0:00:18
<b>MITJANA</b>	<b>0:00:18</b>

Font: Elaboració pròpia.

### 3.12 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 **1.45 dies**.

Taula 14. Temps de resolució de tràmits on line.

	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
<b>Total</b>	<b>1,1</b>	<b>1,4</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,9</b>	<b>1,4</b>	<b>0,9</b>	<b>1,7</b>	<b>3,7</b>	<b>1,4</b>	<b>3,8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Font: Elaboració pròpia.

Y en quant al temps de tramitació, es redueix de 1.6 dies (al 2012) de mitjana a 1.45 dies (2013).

### 3.13 Satisfacció Ciutadana mitjançant enquestes

Una de les novetats d'aquest anys ha estat la utilització d'enquestes per mesurar la satisfacció ciutadana en referència al nostre servei. Es va realitzar al mes d'abril, amb un tipus de mostreig d'atzar sistemàtic (finalitzada la consulta) mitjançant una enquesta autoadministrada amb qüestionari semi-estructurat en la zona d'espera de l'OAC. Es van complimentar 218 enquestes. La conclusió i els resultats d'aquesta enquesta van estar els següents:

*"S'han recollit i analitzat un total de 218 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 1 ó 2 cops a l'any.*

*Encara que no disposem de dades anteriors<sup>5</sup>, podem considerar que ens trobem en un moment d'estabilitat i extensió del projecte OAC. La satisfacció general mitjana del servei es d'un **8 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, 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 77.52% de les tramitacions. Aquest indicador demostra la importància*

<sup>5</sup> Es coneix la existència de dos indicadors de satisfacció ciutadana anteriors, l'últim realitzat mitjançant enquesta telefònica al 2009-2010. No obstant, no disposem dels resultats d'aquestes.



*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, en un 77.52% dels tràmits”.*

### **3.14 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.

### **3.15 Hores de formació dels treballadors de l' OAC**

Aquest indicador inclou tant les hores de formació dins com fora de l'horari laboral. S'exclouen del còmput els desplaçaments. Es mesura anualment. En aquest 2013 suposa un total de 486 hores de formació<sup>6</sup>.

### **3.16 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.

Aquest any 2013 l' OAC ha estat treballant en el nou catàleg de tràmits i es per això que s'han actualitzat gairebé tots els tràmits i s'han creat de nous. En quant als nous procediments s'han creat:

- Procediment d'informació general per l' OAC
- Procediment eFACT
- Procediment idCAT
- Procediment eTRAM
- Procediment per la Subvenció de l' IBI (conjuntament amb Rendes)
- Procediment per el casament civil a l'Alcaldia
- Procediment per demanar la Fe de Vida
- Procediment de guals (conjuntament amb territori)
- Procediment de Comunicacions de Crema per EACAT

En quant a les fitxes d'informació (FI), s'han creat les següents:

- FI Casament Civil
- FI Fe de Vida
- FI Reserva exclusiva d'estacionament per a persones amb discapacitat (x Santa Perpètua)
- FI Targeta provisional d'estacionament per a persones amb discapacitat (x Santa Perpètua)
- FI Preinscripció EBM 2013

---

<sup>6</sup> No es comptabilitzen les hores rebudes en formació de Queixes i Suggestiments que es va rebre en la sala de plens. (1h).



- FI Subvenció de l' IBI
- FI Guals
- FI Pagament a Proveïdors per RD 8/2013
- FI Dret d'accés i modificació de dades personals
- FI Beques Casal d'Estiu 2013
- FI Mercat ambulant 2013
- FI Compulsa de documents
- FI Gestió del idCAT
- FI Gestió de les QiS
- FI OMIC
- FI Informes de Policia
- FI Renúncia de vehicles a Policia
- FI Ajornaments i Fraccionaments
- FI Autoliquidacions OAC 2013
- FI Certificats tributaris
- FI Dació en Pagament
- FI Devolució de certificats de bens
- FI Devolució d'ingressos indeguts
- FI Recursos contra actes de gestió tributària
- FI Llicència per a la tinença de gossos perillosos
- FI Contractació Pública
- FI Responsabilitat Patrimonial
- FI OVP per la Festa Major 2013 (hivern i estiu)
- FI Comunicacions de Crema per EACAT

### 3.17. % despesa sobre el pressupostat

Aquest indicador recull el volum de despesa real efectuat sobre el pressupostat. Es recull anualment a través del programa SICAP. En la següent taula veiem la despesa pressupostada i la gastada<sup>7</sup>:

Taula 15: Percentatge de despesa gastada sobre el pressupostat 2013

2013	Pressupostat	Despesa	%gastat
<b>302592112220100</b>	30000	16890,17	<b>56,30%</b>
<b>302592112261200</b>	800	21,38	<b>2,67%</b>

Font: Elaboració pròpia.

Aquestes dades es poden comparar amb les dades disponibles de l'any anterior, on es comprova que la despesa de la partida 2220100 s'ha reduït en un **16.16%** i en el cas de la 2261200 un **0.05%**.

Taula 16: Percentatge de despesa gastada sobre el pressupostat 2012

2012	Pressupostat	Despesa	%gastat
<b>302592112220100</b>	30000	21739,53	<b>72,47%</b>
<b>302592112261200</b>	800	21,77	<b>2,72%</b>

Font: Elaboració pròpia.

<sup>7</sup> Obviem la despesa relacionada amb els treballs de notificació per la revisió cadastral del 2007 (46.271.13€) i la modificació de crèdit corresponent.

#### 4. PRESSUPOST DE DESPESES 2013

El pressupost de despeses de l' OAC per al 2013 consta de dos partides, amb les següents aplicacions pressupostàries.

- a) 302592112220100 OAC. Comunicacions postals, amb un import de 30.000 euros
- b) 302592112261200 OAC. Despeses diverses, amb un import de 800 euros.

D'aquestes dues partides, es va fer a l' inici d'any una retenció de crèdit de 300 euros (200 a la primera i 100 a la segona) , que van destinades a cobrir les atencions corrents de caràcter periòdic o reiteratiu, fons alliberats a justificar amb caràcter de bestreta de caixa fixa.

##### 4.1 Despeses de comunicacions postals

Les comunicacions postals formen part de l'activitat ordinària de l'Ajuntament, es a dir, la gestió de la correspondència ordinària i les notificacions administratives. En els últims anys, la gestió d'enviaments postals s'ha realitzat per dos empreses proveïdores, sense haver prèviament cap tipus de contracte on s'establissin unes condicions de l'encomanament de la gestió. En quant a les notificacions, aquest servei ha quedat assumit per el propi personal de consergeria.

Per tal d'aconseguir una millora en la eficiència i la eficàcia de la gestió de la correspondència ordinària i les notificacions administratives, al mes de setembre de 2012 es va adjudicar el un nou contracte de serveis postals que va començar el seu servei al mes de novembre de 2012. A conseqüència d'aquesta adjudicació, els preus unitaris de tots els serveis postals es van reduït, sobretot els certificats amb i sense avís de rebuda<sup>8</sup>, a més de les millores en quant a la prestació del servei que queden recollides en la proposta d'adjudicació (sobretot en els terminis de lliurament).

Segons les dades pressupostàries recollides en el programa comptable SICAP, les despeses de les comunicacions postals facturades han disminuït per aquest any en **4874,3 €**

---

<sup>8</sup> Es passa de 1.63€ as 1.5€ en certificats locals de20g i de 1.70€ a 1.5€ de 50g en els certificats sense avís per exemple.



Taula 17. Despeses postals 2012-2013

Serveis postals	2012	2013
gener	1810,73	1962,45
febrer	2217,52	1156,26
març	1850,26	1817,94
abril	989,62	1483,26
maig	3589,2	1710,02
juny	1896,98	1658,69
juliol	1809,67	1481,81
agost	861	767,02
setembre	1361,52	1073,08
octubre	1885,83	1418,16
novembre	1545,75	908,91
desembre	1378,64	884,82
<b>TOTAL</b>	<b>21196,72</b>	<b>16322,42</b>

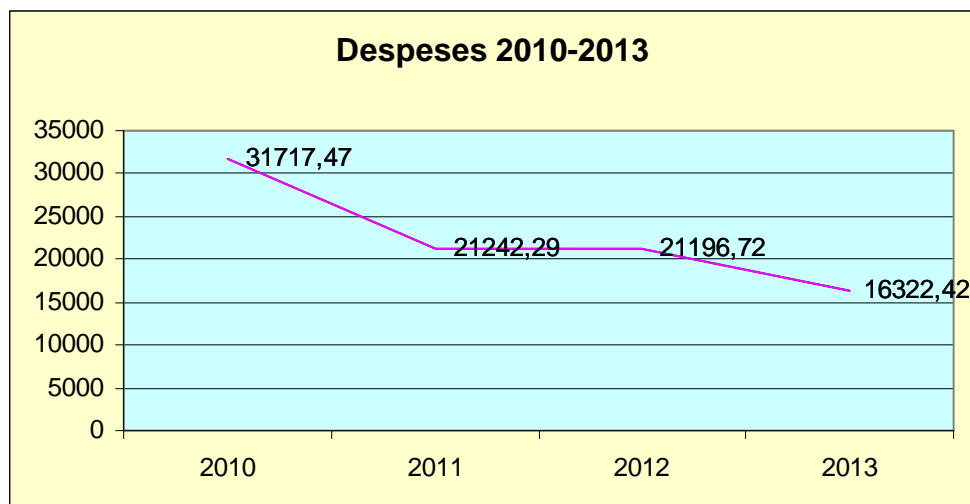
Font: SICAP

Ja durant el 2011, la despesa en la partida de despeses de comunicacions postals es va reduir, mantenint-se al 2012 en un volum similar. En la següent taula podem veure aquesta evolució:

Taula 18: Despesa serveis postals 2010-2012

ANYS	Imports
2010	31717,47
2011	21242,29
2012	21196,72
2013	16322,42

Font: SICAP



En aquesta partida pressupostària, a més, s'han de sumar les despeses efectuades per el servei de missatgeria urgent a través de Halcourier<sup>9</sup>:

**Taula 17. Despeses missatgers 2013.**

gener	103,94
octubre	152,27
desembre	93,87
<b>TOTAL</b>	<b>350,08</b>

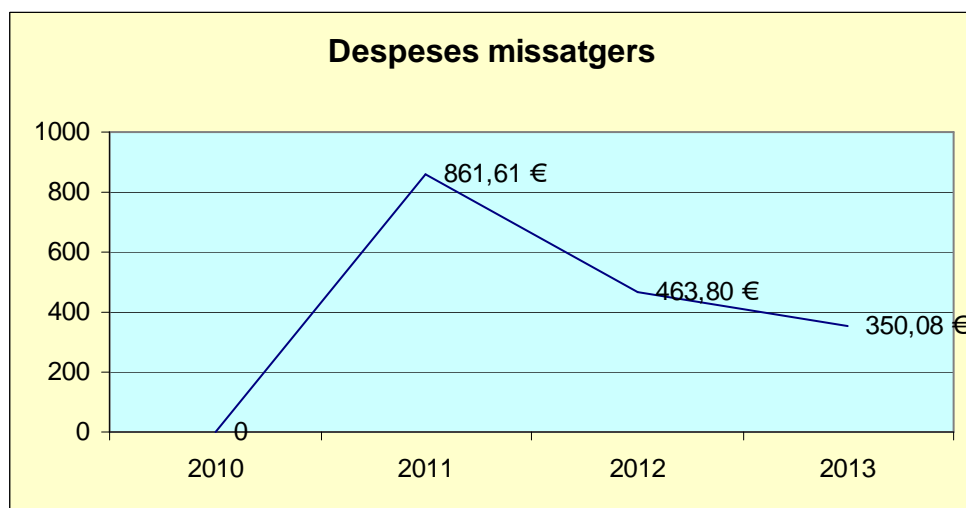
Font: SICAP

En quant a la despesa dels missatgers, aquesta també s'ha reduït considerablement si les comparem amb les dades del 2010 al 2012. Podem observar aquesta evolució en la següent taula i gràfic:

**Taula 18. Despeses missatgers 2010-2013**

ANYS	Despesa
2010	1.169,67 €
2011	861,61 €
2012	463,80 €
2013	350,08 €

Font: SICAP



Aquesta reducció en les despeses de missatgeria es fruit de la fiscalització que es fa per part de l'OAC en la prestació d'aquests tipus de serveis, ja que es demana una motivació per el servei i la impossibilitat d'utilitzar altres vies ordinàries. Només l'OAC està autoritzat per contractar el servei. Aquesta conscienciació del personal de l'ajuntament ha premès reduir la despesa en missatgeria privada en més d'un 50% en dos anys.

<sup>9</sup> Abans es prestava per tres tipus d'empreses amb preus diferents. Amb un sol proveïdor es pot gestionar millor el control de la despesa i les fluctuacions dels preus.

## 4.2 Despeses diverses

En quant a la partida de despeses diverses, aquest any s'han retingut només 100 euros en concepte de caixa fixa, de les que s'han gastat **21.38 €**. Al 2012 es van gastar 21.77€ i durant el 2010 i 2011 aquesta partida va quedar intacta, ja que la caixa fixa es retenia en la seva totalitat en la partida de comunicacions postals. Per tant, de 2012 a 2013, i com hem vist, s'ha reduït en un 0.05%.

## 5. NOVETATS I MILLORES DEL 2013

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:

- Millora del sistema d'indicadors de l'OAC.
- Nou catàleg de serveis.
- Millora del sistema de fitxes i procediments.
- QIS a través de l'eTRAM. Formació a tots els departaments implicats.
- Millora en l'espai físic de consergeria.

## 7. CONCLUSIONS

Generalitzant, considerem que la valoració per l' OAC en el 2013 ha estat satisfactòria, ja que hem aconseguit complir la majoria dels objectius esperats. En la memòria anterior es recollien els principals objectius per aquest 2013, dels quals encara ens manca millorar l'espai físic de l' OAC, treballar en un reglament d'informació i atenció ciutadana i l'elaboració de la carta de serveis per l' OAC. Malgrat no haver-los assolit tots, , s'han aconseguit d'altres que no s'havien previst, i que suposen un afegit en la línia d'actuació de millora i eficiència en la gestió que s'està treballant.

