

AJUNTAMENT DE  
SANTA PERPÈTUA  
DE MOGODA



mercredi  
D'ACTIVITATS  
2012  
a

oàc

OFICINA D'ATENCIÓ **CIUTADANA**

10 anys a prop teu



# 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 2012. La memòria es troba distribuïda en 10 seccions, i va des de les activitats que hem realitzat, fins el pressupost que s' ha gestionat o les millores realitzades durant l'any.
- En aquest any ens hem trobat situacions de **mancances de personal [1]** i d'un **increment en les funcions encarregades**, i això ens han obligat a **trobar solucions organitzatives** i de distribucions de càrregues de treball. Fruit d'això, **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.

[1] Al 2010 el personal de l'OAC era de 5 conserges, 5 tramitadores, 1 auxiliar administrativa i 1 cap del departament. Al 2012 eren 3 conserges (1 amb torn matí i tarda), 4 tramitadores i 1 cap de departament.



# L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA





## L'Oficina d'Atenció Ciutadana

- **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.

- **Els nostres clients**

**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.



AJUNTAMENT DE  
SANTA PERPÈTUA  
DE MOGODA



oàc  
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA  
*10 anys a prop teu*

# ACTIVITATS





## El catàleg de Serveis

### Serveis Personals

- Alta al padró municipal d'habitants per canvi de residència procedent de l'estranger.
- Canvi de domicili del padró municipal d'habitants.
- Baixes d'ofici al padró municipal d'habitants.
- Consulta i modificació de dades del padró municipal d'habitants.
- Expedició de certificats de padró (individuals, col·lectius i de defunció).
- Volant de residència individual i col·lectiu.
- Consulta de col·legi i mesa electoral.
- Reclamacions al cens electoral
- Sol·licitud i tramitació de certificat digital idCAT.
- Reclamacions patrimonials.
- Tramitació de queixes i suggeriments.
- Fe de vida per a pensions en l'estranger
- Inscripció i baixa al Registre Municipal de Parelles de fet.
- Celebracions de matrimoni per Alcaldia
- Dret d'accés i modificació de dades personals



## El catàleg de Serveis

### Documents

- Registre de documents dirigits a l'Ajuntament o a les administracions públiques que hagin subscrit el corresponent conveni.
- Compulsa de documents a l'ajuntament o que formin part de la documentació registrada que s'ha d'enviar a les administracions públiques que hagin subscrit el corresponent conveni.
- Licitacions o contractació pública.
- Registre de factures.

### Infants i famílies

- Títol de família monoparental, renovació i modificació.
- Títol de família nombrosa, renovació i modificació.
- Prestació a famílies, amb part, adopció o acolliment múltiple.
- Ajut per naixement, adopció, tutela o acolliment, sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar.



## El catàleg de Serveis

### Gent Gran

- Homenatge a la gent gran
- Pensió no contributiva per jubilació.
- Prestació complementària a pensió no contributiva, per invalidesa o jubilació.
- Prestació per al manteniment de la llar per a determinats col·lectius.
- IMSERSO
- Termalisme Social

### Discapacitats

- Pensió no contributiva per invalidesa.
- Prestació complementària a pensió no contributiva, per invalidesa o jubilació.
- Reconeixement i revisió de grau de discapacitat. Targeta acreditativa de discapacitat.
- Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat no conductor
- Targeta acreditativa de discapacitat
- Reserva d'aparcament per a persones amb discapacitat





## El catàleg de Serveis

### Territori

- Projectes de reparcel·lació.
- Obres majors
- Obres menors
- Companyies.
- Primera ocupació
- Devolució de garantia de reposició de paviment
- Pròrroga de llicència d'obres.
- Instal·lacions complementàries.
- Assabentats.
- Activitats:
- Certificats urbanístics
- Alta, baixa i modificació de llicència de guals
- Consulta d'expedients d'urbanisme i petició de plànols
- Canvi de titularitat d'expedient d'obres.

### Medi ambient

- Llicència de tala d'arbres.
- Concessió dels Horts de la Plana del Molí.
- Desestiment d'autorització del ús dels horts.



## El catàleg de Serveis

### Via Pública i Policia

- Certificat de canvi de nom d'un carrer.
- Certificat de nom i número d'una via pública d'una finca.
- Certificat de numeració d'una finca.
- Intervenció i control sobre sorolls.
- Llicència per realitzar talls de carrer.
- Llicència per instal·lacions de contenidors i sacs d'obres
- Llicència per instal·lació de parades de venda a la Festa Major d'Hivern i d'Estiu.
- Llicència per instal·lació de parades destinades a la venda ambulat.
- Servei de Retirada de vehicles donats de baixa o per renúncia del titular.
- Carnet T- Reduïda del Bus urbà
- Incidències a la Via Pública
- Llicències o autoritzacions municipals per obres, activitats i ocupació de la Via Pública
- Renúncia de Vehicle



## El catàleg de Serveis

### Rendes

- Confirmació de la inscripció padronal.
- Renovació padronal de persones estrangeres.
- Tramitació per l'informe d'arrelament social.
- Tramitació per l'informe d'idoneïtat d'habitatge.

### Estrangeria

- Certificat de bens o tributaris.
- Devolució d'ingressos indeguts.
- Fraccionament i ajornament de qualsevol deute en període voluntari.
- Presentació declaracions impresos 902,903, 904.
- Informació d'ordenances fiscals i tributs.
- Errors en el titular del rebut, finques i de l'adreça de notificació.
- Reclamació sobre el contingut de les ordenances fiscals i reguladores de preus públics.
- Recursos contra tota mena de rebuts o liquidacions.
- Autoliquidacions de taxes.
- Bonificacions de l' Impost de Bens Immobles.



## El catàleg de Serveis

### Educació

- Ajuts a l'estudi en centres municipals.
- Ajuts per l'escolarització i per els menjadors municipals.
- Ajuts per a l'escolarització dels infants de 0 a 3 anys.
- Preinscripcions a escoles bressols municipals.
- Subvencions a AMPAs dels centre educatius públics d'educació primària.
- Beques Casals d'Estiu

### Cultura

- Concurs de cartells de Festa Major.
- Inscripció d'activitats relacionades amb la Festa Major.
- Sol·licitud de taules, cadires, tanques i carpes per a celebrar actes culturals.
- Subvencions relacionades a activitats culturals.

### Entitats

- Subvencions per a entitats.
- Sol·licituds d'us d'equipaments culturals, educatius i esportius



# El catàleg de Serveis

## Comerç i Consum

- Autorització de parada al mercat municipal.
- Llicència per la instal·lació de parades al mercat ambulant setmanal.
- Reclamacions de consum.

## Salut Pública

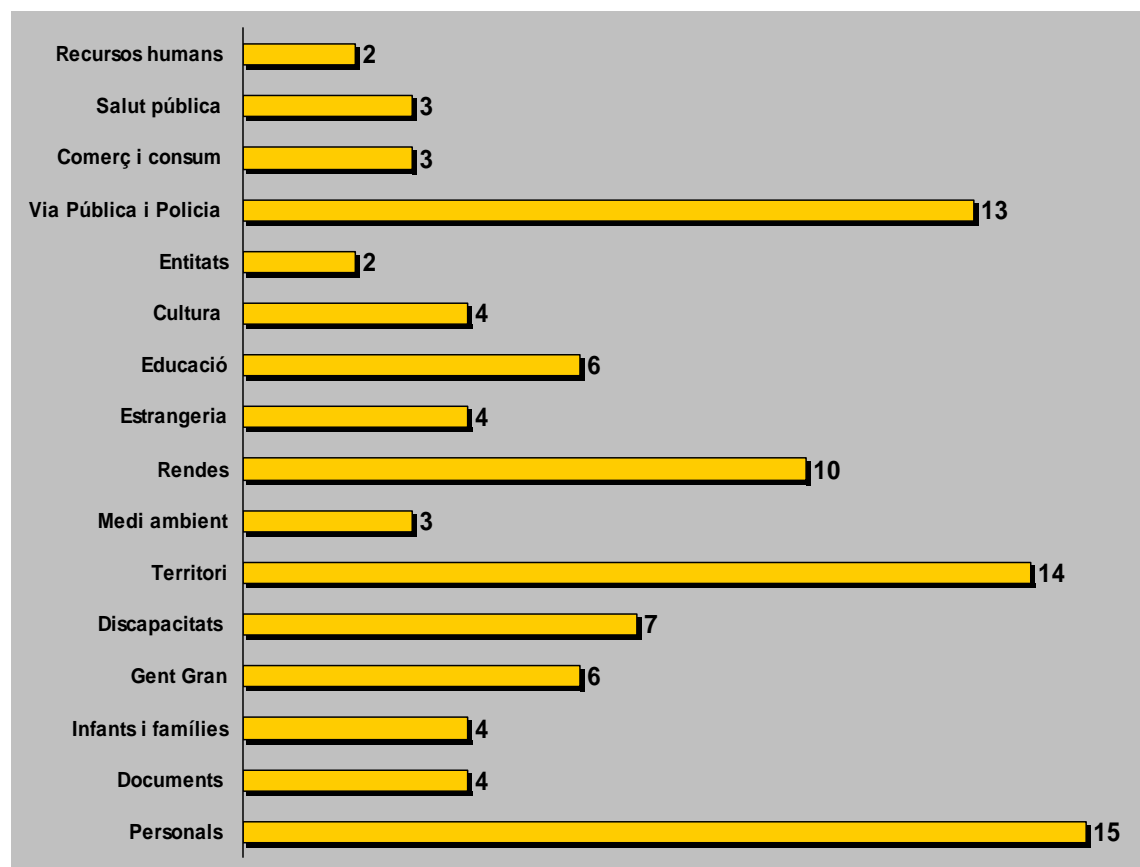
- Comunicació o denúncia sobre la salut pública.
- Llicència per a la tinença i conducció de gossos potencialment perillosos.
- Declaració responsable d'observació veterinària per mossegada.

## Recursos Humans

- Participació en processos selectius
- Registre d'entrada de personal



## El catàleg de Serveis en xifres





## Liquidació de taxes

Una de les funcions que té encomandes l' OAC es la liquidació de taxes. Amb la recent incorporació de les funcions de territori les liquidacions de taxes per part de l' OAC han augmentat, ja que abans només es liquidaven les ordenances nº 1, 17 i 21.

Les taxes que es liquiden són:

- Ordenança fiscal núm.1
- Ordenança fiscal núm.9
- Ordenança fiscal núm.11
- Ordenança fiscal núm. 14
- Ordenança fiscal núm. 17
- Ordenança fiscal núm.16
- Ordenança fiscal núm. 21



## Les campanyes realitzades

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

- Campanyes de festes majors (hivern i estiu).
- Campanya de certificacions individuals de proveïdors (a partir del 25 de febrer)
- Campanya preinscripció de les Escoles Bressols Municipals (del 7 al 18 de maig)
- Campanya ajuts escolarització i menjador de les Escoles Bressols Municipals (del 14 de maig al 6 de juny, i del 5 al 23 de novembre).
- Beques Casals d'Estiu (28 de maig a 4 de juny)
- Homenatge a la Gent Gran. (del 16 al 28 de juliol)
- Ajuts de l'Escola Municipal de Música (del 10 al 20 Setembre)
- Consulta al cens electoral (del 8 al 15 d'octubre)
- Campanya IMSERSO (del 1 al 16 octubre, ampliable fins 1/12/12)





## 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.

Actualment comptem amb 4 administratives, i per tal de distribuir aquesta feina interna de manera equitativa entre elles, es realitza de la manera següent:

DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
	FU		FU	
REG.ENTRA	REG.ENTRA	REG.ENTRA	REG.ENTRA	REG.ENTRA
FACTURES	FACTURES	FACTURES	FACTURES	FACTURES
	ARXIU		ARXIU	
eTRAM		eTRAM		eTRAM
LLISTATS	LLISTATS	LLISTATS	LLISTATS	LLISTATS
DIST ENTR	DIST ENTR	DIST ENTR	DIST ENTR	DIST ENTR



## El servei d'agutzils

Una de les funcions de l' OAC es prestar el servei de consergeria.

Durant aquest any han hagut **canvis** en quant al **personal** al servei.

Actualment, comptem amb un conserge de centraleta, tres conserges de matí (un ubicat a la Granja) i un conserge de tarda.

Degut a aquests canvis i a la necessitat de gestionar el temps i el treball d'aquestes persones en temps d'incertesa, aquest any s'ha **procedimentat i protocolaritzat** les seves tasques i funcions



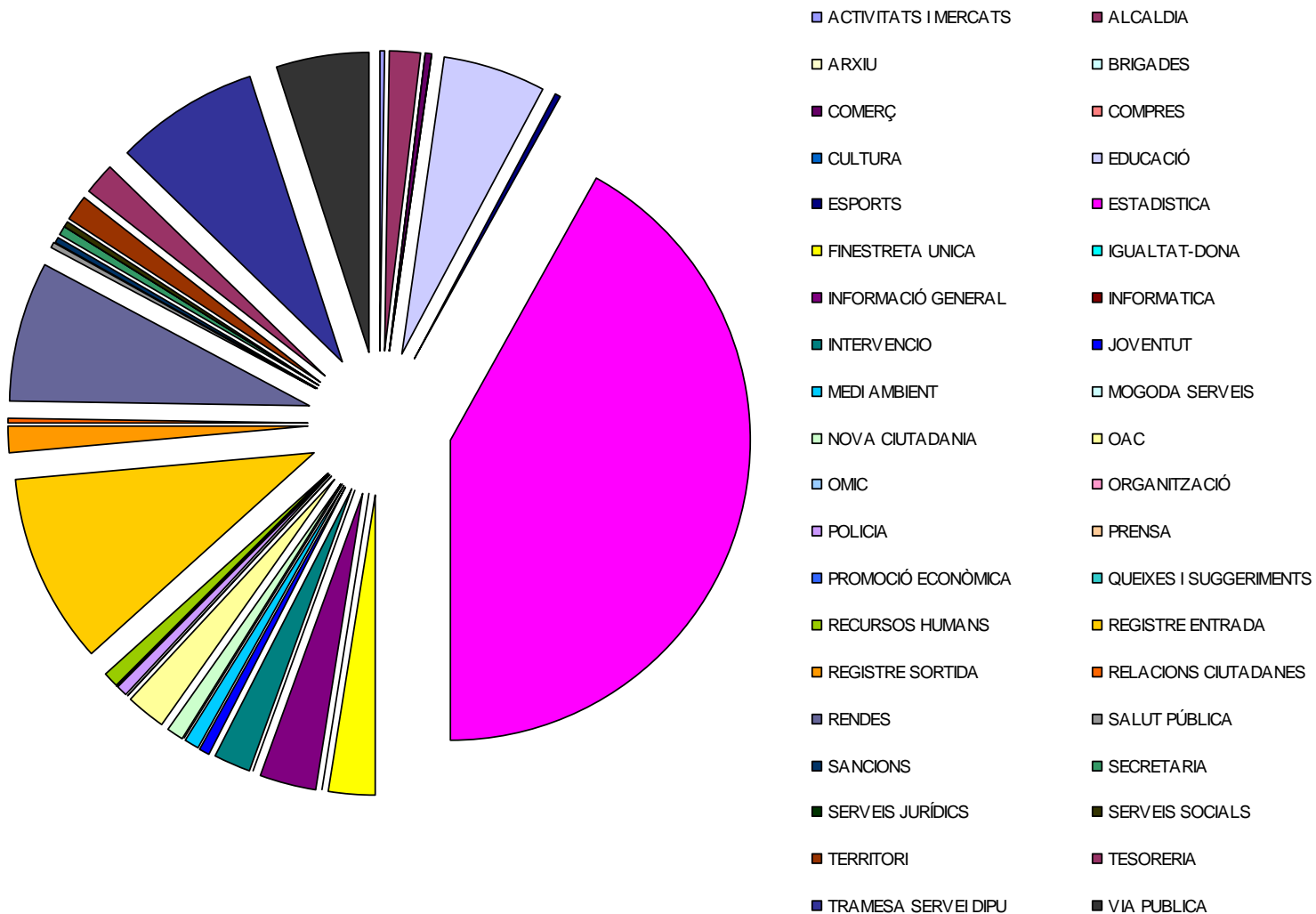


# ANÀLISI QUANTITATIU



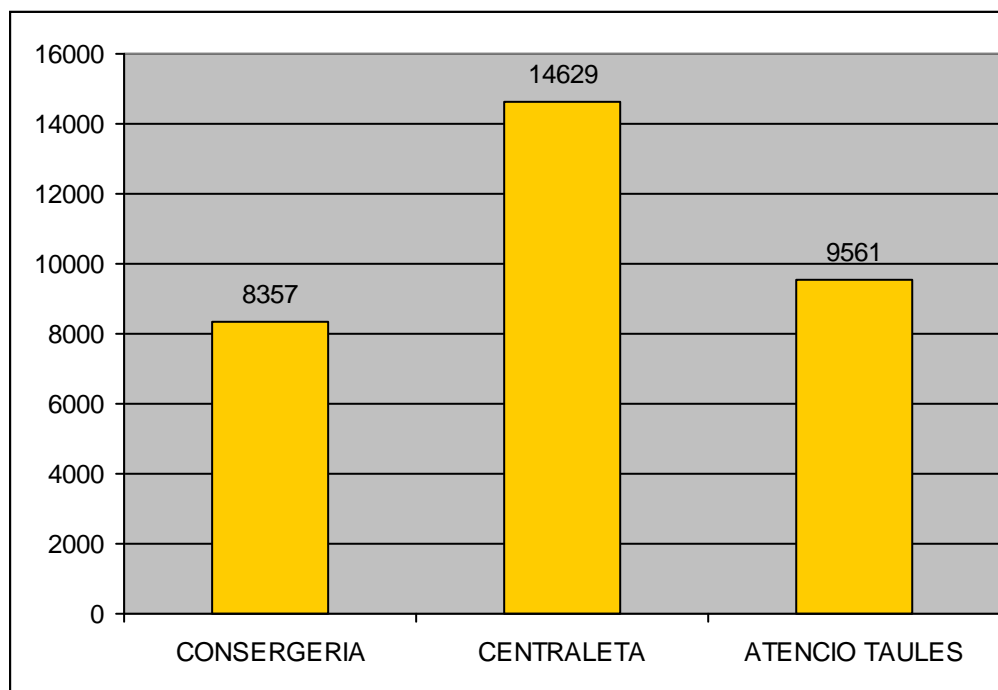


# Número de procediments





## Número d'atencions per canal





## Número de tràmits online i temps de resolució

	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>



## Número de peticions d'agutzils per servei

Les peticions dels serveis que internament es demanen a consergeria (tan material, manteniment com notificacions) queden registrades en la intranet a través de les peticions d'agutzils. Per aquest 2012, les peticions segons departament demandant han estat les següents:



## Número de peticions d'agutzils per servei

Les peticions dels serveis que internament es demanen a consergeria (tan material, manteniment com notificacions) queden registrades en la intranet a través de les peticions d'agutzils. Per aquest 2012, les peticions segons departament demandant han estat les següents:

Segons l'anàlisi de costos del servei de notificació per el 2012, la mitjana del **cost de notificació** es de **39.44€** per a una notificació a Barcelona i de **20.64€** a Sabadell o Cerdanyola.

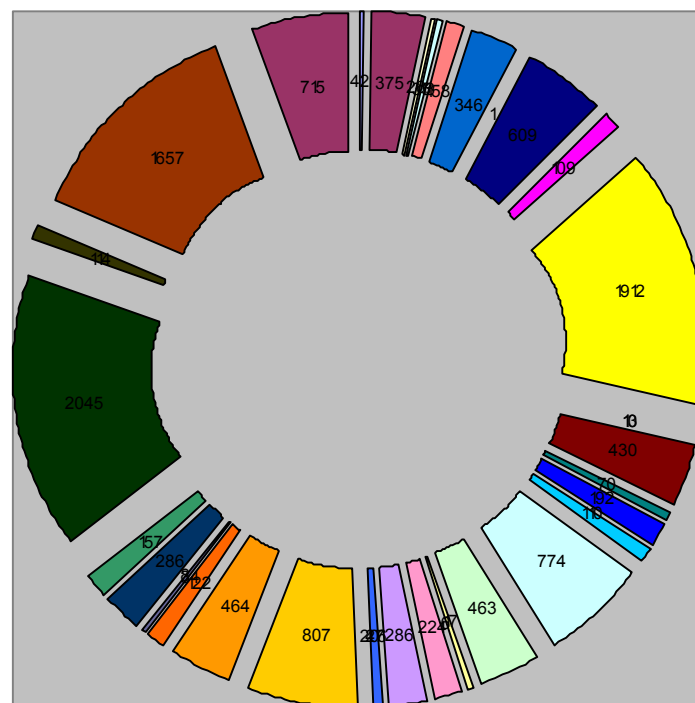
USUARIS	Núm
SAM	1
Alcaldia	81
Arxiu	28
Barris	86
Biblioteca	14
Brigades	12
CC Cívics	11
Comerç	16
Compres	45
Consum	3
Cultura	24
Dona	4
Educació	49
Esports	9
Estadística	32
Habitatge	9
Informàtica	23
Intervenció	3

Joventut	12
Medi Ambient	5
Mercat	1
OAC	49
Organització	31
Polícia	27
Promoció Econòmica	73
Rendes	34
RRHH	40
Salut Pública	33
Secretaria	30
Serveis Jurídics	25
Serveis Socials	182
Territori	211
Tresoreria	59
Via Pública	7
<b>TOTALS</b>	<b>1269</b>





# Número de registres d'entrada secons destí.

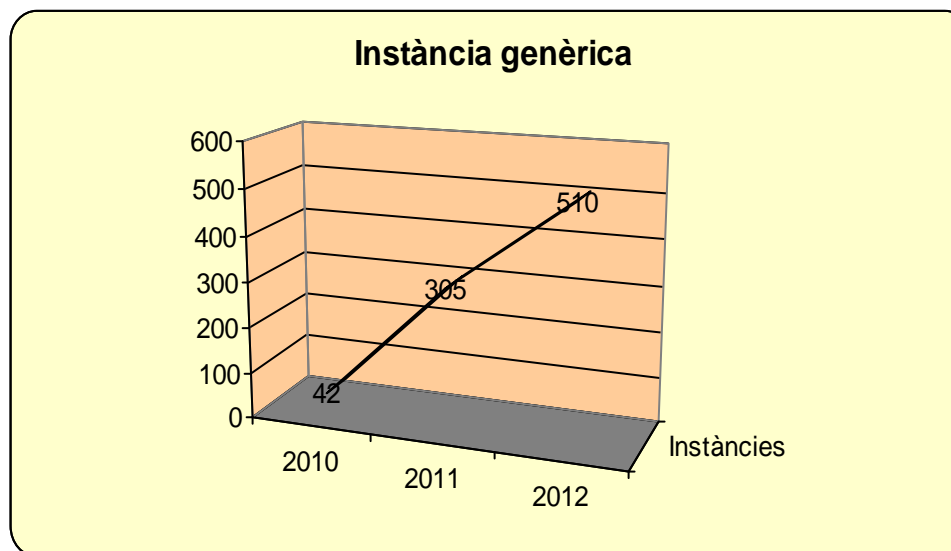


- Activitats i mercats
- Alcaldia
- Arxiu
- Brigades
- Comerç
- Compres
- Cultura
- DIBA
- Educació
- Esports
- Estadística
- Igualtat Home-Dona
- Informàtica
- Intervenció
- Joventut
- Medi Ambient
- Nova Ciutadania
- OAC
- Omic
- Organització
- Patronat Granja
- Policia
- Promoció Econòmica
- Promoció Local
- QiS
- Regidors
- Relacions Ciutadanes
- Rendes
- RRHH
- Salut Pública
- SAM
- Sancions
- Secretaria
- Serveis Jurídics
- Serveis Socials
- Tresoreria
- Urbanisme
- Via Pública



## Evolució de la instància genèrica

Podem dir, que en tres anys el servei de tramitació electrònica ha experimentat una pujada considerable, sobretot pel que fa a les instàncies genèriques, tal com es pot observar en el següent gràfic





Es pot observar com els registres principals es realitzen a Serveis Socials, Estadística, Territori, Rendes i OAC (per els tràmits de Finestreta Única). Si tenim en compte que el registre d'Urbanisme està format per Territori, Medi Ambient i Via Pública, aquest passa a un primer lloc amb un 20.18% del total del registre (per sobre d'Estadística amb un 15.05 %).

DEPARTAMENT	NÚM. ENTRADES	%
Activitats i mercats	42	0,33%
Alcaldia	375	2,95%
Arxiu	26	0,20%
Brigades	35	0,28%
Comerç	13	0,10%
Compres	158	1,24%
Cultura	346	2,72%
DIBA	1	0,01%
Educació	609	4,79%
Esports	109	0,86%
Estadística	1912	15,05%
Igualtat Home-Dona	10	0,08%
Informàtica	13	0,10%
Intervenció	430	3,38%
Joventut	70	0,55%
Medi Ambient	192	1,51%
Nova Ciutadania	110	0,87%
OAC	774	6,09%
Omic	463	3,64%
Organització	17	0,13%
Patronat Granja	6	0,05%
Policia	224	1,76%
Promoció Econòmica	286	2,25%
Promoció Local	6	0,05%
QiS	47	0,37%
Regidors	2	0,02%
Relacions Ciutadanes	20	0,16%
Rendes	807	6,35%
RRHH	464	3,65%
Salut Pública	122	0,96%
SAM	34	0,27%
Sancions	8	0,06%
Secretaria	286	2,25%
Serveis Jurídics	157	1,24%
Serveis Socials	2045	16,09%
Tresoreria	114	0,90%
Urbanisme	1657	13,04%
Via Pública	715	5,63%
<b>TOTALS</b>	<b>12708</b>	<b>100,00%</b>



## Mitjanes diàries

Per últim, podem fer un recompte dels anteriors indicadors en quant a les mitjanes diàries dels diferents serveis i funcions, incorporant la mitjana diària del registre de factures

	OAC	CONSERGERIA	
<b>Atenció taules</b>	71,24	185,38	<b>Atenció cons.</b>
<b>eTRAM</b>	2,42	5,09	<b>Peticions</b>
<b>Reg. Factures</b>	5,5		
<b>Registres</b>	51,04		
<b>TOTAL</b>	130,2	190,47	<b>TOTAL</b>
	<b>320,67</b>		



# PRESSUPOST DE DESPESES 2012





## PRESSUPOST DE DESPESES 2012

- El pressupost de despeses de l' OAC per al 2012 consta de dos partides, amb les següents aplicacions pressupostàries.
- 302592112220100 OAC.
  - Comunicacions postals, amb un import de 30.000 euros
- 302592112261200 OAC.
  - Despeses diverses, amb un import de 800 euros





## Despeses de comunicacions postals

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

<b>Serveis Postals</b>	<b>Imports</b>
<b>Anys</b>	
2010	31717,47
2011	21242,29
2012	21196,72

<b>Serveis postals</b>	
gener	1810,73
febrer	2217,52
març	1850,26
abril	989,62
maig	3589,2
juny	1896,98
juliol	1809,67
agost	861
setembre	1361,52
octubre	1885,83
novembre	1545,75
desembre	1378,64
<b>TOTAL</b>	<b>21196,72</b>



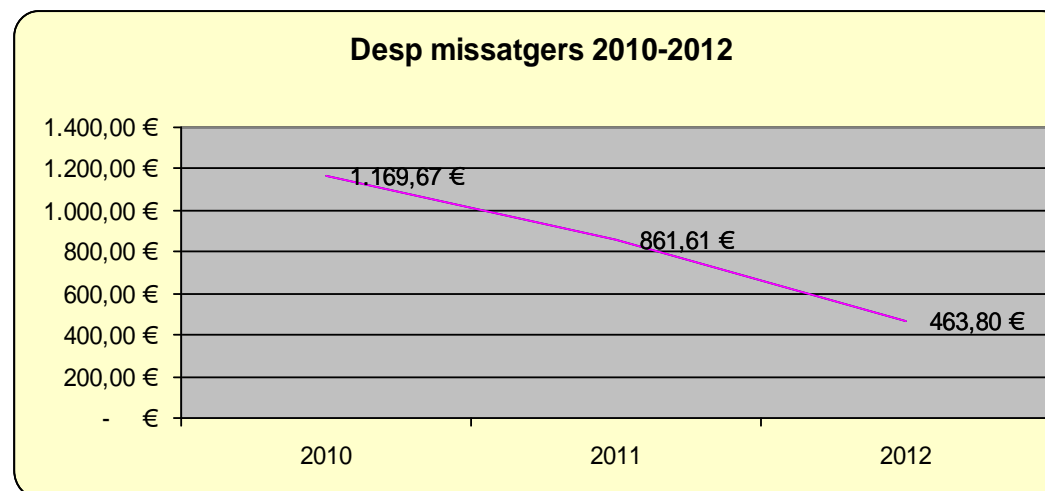
## Despeses diverses

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

Despesa Missatgers	
05-ene	62,48
19-mar	50,3
26-abr	37,5
22-jun	52,44
02-jul	8,33
21 i 23-agost	16,66
6 i 7- set	106,92
12-oct	38,45
27-dic	23,96
31-dic	66,76
<b>TOTAL</b>	<b>463,8</b>

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

En quant a la despesa dels missatgers, aquesta també s'ha reduït considerablement si les comparem amb les dades del 2010 i 2011. Podem observar aquesta evolució en la següent taula i gràfic:







## Despeses anuals 2010-2012

- Per tenir en compte la despesa total de l' OAC al 2012, considerarem les despeses postals de missatgeria i comunicacions postals, la caixa fixa i les despeses diverses que es van produir a final d'any amb el tancament de caixa fixa i que depenien de les partides de despesa de l' OAC.

Cartes cert. extres	10,57 €
Desp. diverses	9,60 €
Desp. postals	21.196,72 €
Desp. missatgers	463,80 €
Desp. Caixa fixa	68,44 €
<b>total</b>	<b>21.749,13 €</b>

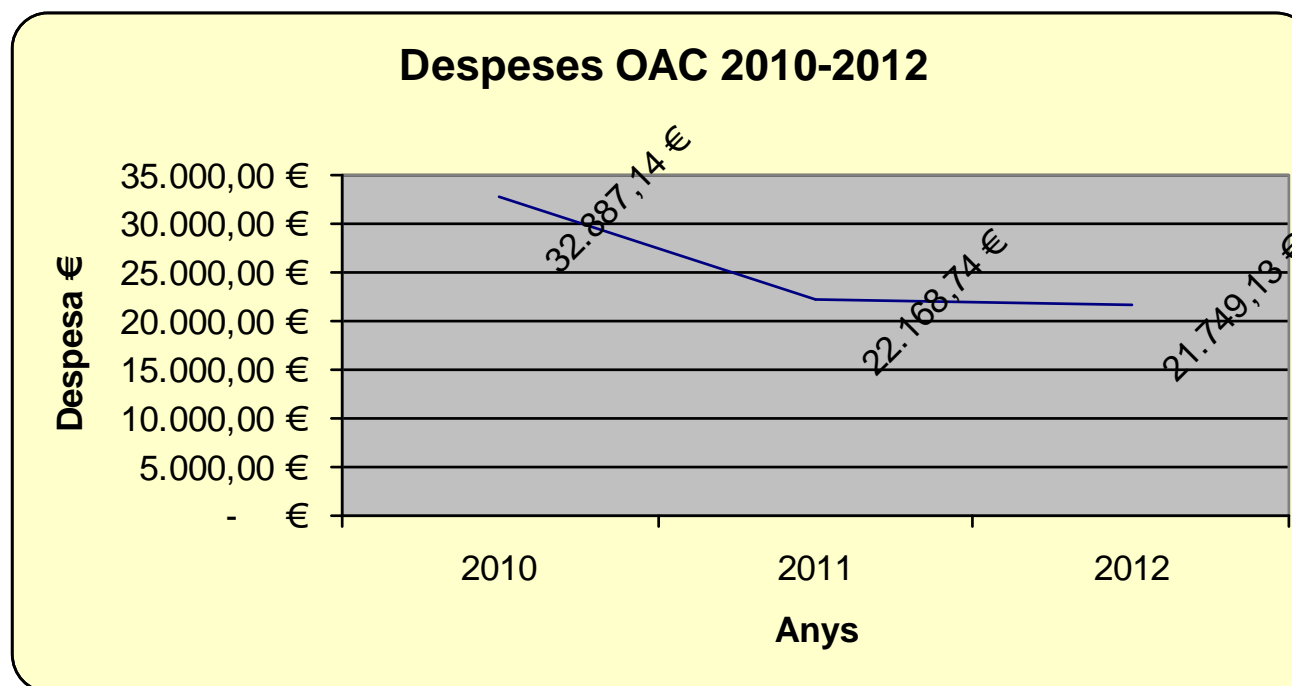
- En la següent taula podem veure la evolució de la despesa total dels anys 2010-2012

	2010	2011	2012
Cartes cert. extres	- €	- €	10,57 €
Desp. diverses	- €	- €	9,60 €
Desp. postals	31.717,47 €	21.242,29 €	21.196,72 €
Desp. missatgers	1.169,67 €	861,61 €	463,80 €
Desp. Caixa fixa	- €	64,84 €	68,44 €
<b>TOTAL</b>	<b>32.887,14 €</b>	<b>22.168,74 €</b>	<b>21.749,13 €</b>



## Evolució de les despeses anuals 2010-2012

En la següent taula podem veure la evolució de la despesa total dels anys 2010-2012





## COL-LABORACIONS AMB ALTRES DEPARTAMENTS





## COL-LABORACIONS AMB ALTRES DEPARTAMENTS

### Servei de Mediació

- Al juny del 2012, s'engega la planificació del servei de mediació municipal per part de Serveis Socials.
- Per començar amb la planificació es necessita d'una base metodològica i un disseny del procés d'aquest nou servei, i d'això es va encarregar l'Alba Llumeres.
- Aquesta tècnica va realitzar a l' OAC un seguit d'entrevistes per tal de detectar les possibles derivacions dels diferents serveis, ja que l' OAC es el primer punt d'atenció de la ciutadania perpetuenca.
- A part de la informació de les situacions habituals de conflicte, es va treballar conjuntament en el protocol de derivació en cas de detectar una possible mediació i en les instàncies de derivació que farà servir l' OAC i la resta de serveis susceptibles de derivació.



## Altres col·laboracions

L' OAC ha participat també amb els següents departaments:

**Serveis Socials:** S'ha treballat conjuntament en les noves instàncies que farà servir aquest departament en quant a l'aportació de documentació exigible que no consta en els expedients. També es realitzarà el registre i recollida de documentació d'aquest servei en quant a aquests requeriments de documentació.

**Salut Pública:** S'ha assessorat a aquest servei en relació a la derivació del nou protocol de mossegades i en la creació de la instància a utilitzar.

**Territori:** s'han procedimentat tots els tràmits que tenen inici en l' OAC i es realitza el registre, l'obertura de l'expedient i les liquidacions de les taxes. S'han realitzat manuals de liquidacions d'aquestes taxes. També s'ha col·laborat en la creació d'un nou procediment de altes/baixes/modificacions de guals i la instància que farà servir. En relació amb això, i amb col·laboració amb el departament d'informàtica, s'ha creat el tràmit on-line d'aquest servei.

**Organització:** El servei de l' OAC penja orgànicament de l'Organització municipal, d'aquí que tots dos treballin conjuntament en moltes ocasions. Aquest any, en concret, s'ha creat un nou procediment de queixes i suggeriments que es va passar per Junta de Govern el 3 d'abril de 2012 (veure annex). També, i en col·laboració amb el servei d'informàtica, s'ha possibilitat el tràmit on-line. Per últim, una de les col·laboracions principals es el control i millora de tots els procediments existents a l'Ajuntament i de la web municipal.

**Educació:** El nostre servei també col·labora amb les visites programades en les escoles de "visquem l'ajuntament". Es realitza la visita a l' OAC explicant als nens i nenes les funcions i utilitat de l' OAC com la cara visible de l'Ajuntament.

AJUNTAMENT DE  
SANTA PERPÈTUA  
DE MOGODA



oàc  
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA  
*10 anys a prop teu*

# NOVETATS 2012





## NOVETATS 2012

Aquests períodes difícils d'incertesa econòmica necessita de saber aprofitar millor els recursos existents i aquesta ha estat la causa principal de la incorporació de noves funcions a l' OAC, degut a la polivalència del servei.

Dintre de les novetats d'aquest any trobem:

- ✓ Registre i inici d'expedient de Territori.
- ✓ Registre de factures.
- ✓ Atenció de les derivacions d'Alcaldia i Regidors.
- ✓ Informació al Tweeter.
- ✓ Servei de consergeria a la Granja Soldevila.



## Registre i inici d'expedients de Territori

Des del mes de Maig, l' OAC realitza el registre i l' inici de la tramitació de molts dels expedients del servei d'urbanisme, Medi Ambient i Via Pública. Entre aquestes funcions, com hem vist a la carta de serveis, trobem els següents amb els temps mitjos de tramitació per a cada tipus de tràmit.

- Projectes de reparcel·lació.
- Obres majors: (20 min.)
- Obres menors: (20 min.)
- Companyies.(15 min.)
- Primera ocupació (15 min.)
- Devolució de garantia de reposició de paviment (10 min)
- Pròrroga de llicència d'obres. (15 min.)
- Instal·lacions complementàries. (20 min.)
- Assabentats. (30 min.)
- Activitats:
- Certificats urbanístics: (30 min.)
- Alta, baixa i modificació de llicència de guals (15 min.)
- Consulta d'expedients d'urbanisme i petició de plànols (10 min.)
- Canvi de titularitat d'expedient d'obres. (10 min.)
- L' inici d'aquest procediment compren la informació inicial, la comprovació de la documentació requerida, la consulta al departament per aclarir el tipus de tràmit si escau, el registre, el inici de l'expedient i la liquidació de les taxes corresponents competència de l' OAC.
- Per poder realitzar aquestes funcions s'han elaborat fitxes de tots els procediments en quant a l' inici del tràmit i els manuals de les liquidacions. Tota aquesta informació queda penjada a disposició de tot el servei a través dels índex de procediments de l' OAC.





## Registre de factures

Vista la necessitat de crear un registre comptable de les factures que entren a l'Ajuntament i de diferenciar-ho del registre general, es crea a l'aplicatiu SICAP el registre de factures.

Encara s'està treballant en la implantació d'aquesta funció, ja que degut a la urgència d'aquest registre, no s'ha pogut començar amb tots els requeriments informàtics necessaris i amb una planificació real del procediment en quant a les mesures a adoptar.

Va ser a partir del mes de desembre que l'OAC es responsable del registre inicial de les factures, i això va suposar fer una formació en el SICAP i elaborar els procediments i manuals necessaris per el treball diari.



## Atencions de les derivacions d' Alcaldia i Regidors

Encara que aquesta funció es va derivar des d'Alcaldia al mes de novembre de 2011, no es fins aquest any que no s'ha consolidat com una de les funcions ordinàries del servei. Aquesta funció ,sobretot, compren la acollida inicial de la ciutadania, la recollida d'informació i dades per al servei corresponent, el registre d'entrada i la derivació.

Com totes les noves funcions que s'encomanen a l' OAC, aquest tràmit s'ha procedimentat, s'ha creat la instància de derivacions i s'ha inclòs en els índex dels procediments. En aquest any 2012 s'han comptabilitzat 77 derivacions.



## Informació al Tweeter

Al Setembre de 2012, es dona formació a l' OAC per poder introduir informació relativa als tràmits municipals i d'aquella informació que sigui d'interès de la ciutadania (com el calendari fiscal, convocatòries, noves ordenances o reglaments...), adjuntant el link de la web municipal.



## Servei de Consergeria a la Granja Soldevila

Es necessitava ,per a la recepció i la centraleta, d'una persona polivalent en la gestió de la informació. Es per això que des del mes de setembre un conserge de l' OAC, realitza les seves funcions en la recepció de la Granja Soldevila.

Aquesta modificació en el lloc de treball ens permet centralitzar la informació en el nostre servei i contribuirà a la futura implantació d'una nova gestió de la informació, consistent en la simplificació millora de la qualitat de la informació i atenció al ciutadà.



## MILLORES

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:

- ✓ Control i repartiment de les entrades.
- ✓ Sistema de gestió de cues.
- ✓ Millores en qualitat:
  - ✓ Catàleg de serveis.
  - ✓ Procediment de queixes i suggeriments.



# CONCLUSIONS

- Generalitzant, considerem que la valoració per l' OAC en el 2012 ha estat satisfactòria, ja que hem complert amb aquestes expectatives favorablement i hem aconseguit complir amb els objectius esperats.
- Aquesta memòria s'haurà d'acompanyar d'un pla de millora per a l'any 2013, on s'analitzin els punts forts de les activitats de l' OAC i les àrees susceptibles de millora, sobre els que poder efectuar accions concretes i fer el seguiment.





## Perspectiva i objectius



Es té previst per el següent any:

- Anàlisi i millora de tots els procediments amb inici de la tramitació a l' OAC.
- Anàlisi i millora dels procediments penjats a la web municipal.
- Anàlisi dels indicadors de gestió utilitzats, avaluació i millora.
- Anàlisi i millora del servei de consergeria (rellevància de la centraleta)
- Elaboració de la carta de serveis i elaboració dels compromisos de qualitat.
- Aprovació d'un Reglament d'informació i atenció ciutadana, que tingui per objecte regular el procés d'atenció als ciutadans i les mesures necessàries per la seva simplificació i millora de la gestió de l' Ajuntament.
- Col·laborar estretament amb el desplegament de l'ordenança d'administració electrònica.
- Millorar l'espai físic de l'OAC

AJUNTAMENT DE  
SANTA PERPÈTUA  
DE MOGODA



oàc  
OFICINA D'ATENCIÓ **CIUTADANA**  
*10 anys a prop teu*