



AJUNTAMENT D'ALELLA

Memòria de Gestió de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Alella

Anna Bruy Conill
Cap de l'OAC

Any 2020



En aquesta Memòria de Gestió trobareu què és i quina missió té l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) de l'Ajuntament d'Alella, quins són els serveis que presta, tant a la ciutadania com a la resta de l'organització, els seus tràmits i gestions i els canals que utilitza per portar-los a terme. També s'informa de la seva activitat, els canvis introduïts durant el 2020 i es realitza un anàlisi d'algunes dades i situacions.



ÍNDEX

ÍNDEX.....	2
INTRODUCCIÓ.....	3
SERVEIS, TRÀMITS I GESTIONS QUE ES REALITZEN A L'OAC.....	5
1. SERVEIS ADREÇATS A LA CIUTADANIA.....	5
2. TRÀMITS INTERNS I DE SUPORT A ALTRES DEPARTAMENTS DE L'AJUNTAMENT.....	6
3. CANALS DE COMUNICACIÓ	7
ACTIVITAT DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA.....	8
1. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA	8
1.1. Canal presencial.....	8
1.2. Canal Telefònic	9
1.3. Correu electrònic.....	9
1.4. WhatsApp Ajuntament.....	9
1.5. Servei d'atenció a persones majors de 65 anys durant el confinament	10
2. OFICINA VIRTUAL - CATÀLEG DE TRÀMITS EN LÍNIA	10
3. REGISTRE GENERAL D'ENTRADA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA	12
3.1. Entrades presentades de forma presencial	12
3.2. Entrades presentades en paper per correu postal i missatger.....	14
3.3. Entrades presentades telemàticament.....	15
3.4. Dades del registre d'entrada - Any 2020	15
3.5. Destinació de les entrades	16
4. REGISTRE GENERAL DE SORTIDA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA	17
4.1. Dades del registre de sortida - Any 2020.....	17
5. PADRÓ D'HABITANTS	18
5.1. Principals canvis introduïts.....	19
5.2. Dades del sistema de Padró d'Habitants	20
5.3. Dades del gestor d'expedients	21
6. CERTIFICAT DIGITAL idCAT	23
7. ALTRES GESTIONS REALITZADES A L'OAC	24
7.1. Venda T-10 social.....	24
7.2. Venda targeta vehicle elèctric	24
7.3. Entrega de saques per a la recollida de restes vegetals	24
7.4. Placa nova per a qual existent.....	25
7.5. Entrega de bosses compostables	25



INTRODUCCIÓ

Al 2014 es crea l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) per tal que sigui el front office de l'Ajuntament, i el punt de referència per a la ciutadania en les seves relacions amb l'organització, principalment en la gestió dels seus tràmits.

L'**objectiu** principal és que els veïns d'Alella disposin d'una **administració centrada en la ciutadania**, moderna i electrònica, que focalitzi els seus serveis a les persones, de qualitat, facilitadora, eficaç i eficient, digital per defecte, oberta i transparent, senzilla, àgil i flexible, accessible i que compleixi el marc legal.

Amb aquesta visió de com ha de ser l'administració i tenint en compte principis bàsics de l'administració electrònica: d'igualtat, de neutralitat, de simplificació, de qualitat, d'accessibilitat i usabilitat, interoperabilitat per defecte, seguretat, obertura i transparència, digital per defecte, i només una vegada; es treballa en diferents aspectes, amb uns objectius dinàmics i en constant evolució:

- **En l'atenció a la ciutadania:** per tal d'oferir un òptim servei, informant, assessorant, tramitant i comunicant proactivament. Introduint entre altres, el **Catàleg de Tràmits i Serveis** de l'Ajuntament.
- **En l'aplicació de les tecnologies** - Implementant eines i sistemes tecnològics que permetin a l'Ajuntament millorar tant des del punt de vista intern (gestió administrativa dels serveis comuns) com extern (servei d'atenció a la ciutadania).
- **En l'eficàcia i qualitat en la gestió:** per tal de proporcionar a tota la ciutadania els serveis que els hi són d'interès amb qualitat, realitzant accions que persegueixin la simplificació i automatització de procediments, la revisió dels tràmits i processos i la cerca de la millora contínua i excel·lència en la gestió.
- **En l'estructura organitzativa i la capacitat del personal:** amb la incorporació del personal necessari en cada moment, realitzant formació i facilitant les eines necessàries per a que estigui degudament capacitat, pugui desenvolupar-se professionalment i ofereixi un bon servei envers a la ciutadania.
- **Imatge i espai** - Disposant d'un espai físic i creant un espai virtual, per poder oferir un òptim servei d'atenció presencial i telemàtic, seguint la imatge corporativa de marca d'acord amb la identitat de l'Ajuntament d'Alella.
- **En el seguiment i millora contínua:** analitzant l'evolució de les diferents iniciatives, així com la presa de decisions sobre la redefinició d'objectius o adaptació de les línies de millora.



L'OAC està orgànicament incorporada a l'Àrea de Serveis Interns i depèn de Secretaria, però en tot moment s'ha remarcat la importància de que no es tracta d'una altra àrea o departament independent, sinó que la seva posició és transversal amb la resta de la Corporació.

L'Ajuntament ha introduït canvis i millores a nivell organitzatiu que faciliten i incideixen en l'atenció a la ciutadania i en les gestions de l'OAC, en aquest sentit cal destacar la implantació durant el 2019 del nou model de treball E-Set i la posada en funcionament del gestor d'expedients per a la tramitació electrònica, el que permet informar a la ciutadania directament des de l'OAC en quin tràmit estan les seves sol·licituds.

Cal tenir present que el **2020** ha estat un any especial, marcat per la **situació d'alarma sanitària**, que va provocar el tancament de les oficines físiques i deixar de prestar els serveis de manera presencial durant un període. En tot moment però s'ha mantingut l'activitat de forma remota i telemàtica; aquesta situació ha servit per replantejar alguns serveis i ha promocionat el canal telemàtic.

Els següents apartats donen una visió de quina és la situació actual de l'OAC, l'activitat principal que ha portat a terme durant l'any 2020, els canvis introduïts, i l'anàlisi dels indicadors.



SERVEIS, TRÀMITS I GESTIONS QUE ES REALITZEN A L'OAC

1. SERVEIS ADREÇATS A LA CIUTADANIA

Tal com consta a la Carta de Serveis, l'OAC és el front-office de l'Ajuntament d'Alella i realitza tot un seguit de serveis adreçats a la ciutadania:

- **Informació**

- Municipal i d'equipaments locals
- General de tràmits i serveis de l'Ajuntament

- **Registre**

- Registre general d'entrada de l'Ajuntament
- Finestreta única (en la presentació d'escrits adreçats a altres administracions)

- **Tramitació**

- Lliurament de formularis
- Suport en l'inici dels tràmits i presentació de documents
- Informació de l'estat de les sol·licituds, expedients i procediments tramitats a l'Ajuntament.

- **Queixes, incidències, suggeriments i propostes**

- Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades per la ciutadania
- Detectar necessitats ciutadanes i transmetre-les als responsables per tal de millorar els serveis generals de l'Ajuntament

- **Tecnologies de la Informació i la Comunicació - TIC**

- Assessorament en la tramitació en línia
- Emissió de certificat digital idCAT
- Descàrrega de notificacions electròniques a la ciutadania (del propi Ajuntament i d'altres administracions com el Centre de Gestió Cadastral)

- **Padró d'Habitants**

- Gestions del Padró municipal d'habitants
- Consultes i reclamacions al Cens d'Habitants

- **En període electoral**

- Consultes i reclamacions al Cens Electoral
- Recepció d'excuses a formar part d'una mesa electoral
- Recollida i tramesa de la declaració d'intenció de vot d'estrangers
- Oficina oberta en dia d'eleccions per a possibles consultes del Cens i incidències.



- **Altres**

- Entrega de documentació de l'Ajuntament al ciutadà
- Entrega de saques per a les restes vegetals, plaques de gual, plaques d'obres, disc horari, etc.
- Recollida de formularis de diferents departaments que no es registren i no cal fer tràmit (vacances segures, inscripció Escola de Dansa, ...)
- Venda de la T-10 social
- Venda de la targeta de càrrega de vehicle elèctric
- Verificar la compareixença del ciutadà per a pensions de l'estranger
- Col·locació de les esqueles a la via pública

2. TRÀMITS INTERNS I DE SUPORT A ALTRES DEPARTAMENTS DE L'AJUNTAMENT

- Recepció de l'edifici de l'Ajuntament i control d'accés a la resta de l'edifici.
- Centralita telefònica dels departament ubicats a l'edifici.
- Recollida de paquets per a altres departaments.
- Diligència registre d'entrada presencials i telemàtic.
- Altes i modificacions de persones i adreces al nucli del gestor d'expedients.
- Actualització del Catàleg de Tràmits de l'Ajuntament.
- Actualització de formularis i instàncies.
- Gestió interna del Padró municipal d'habitants.
- Preparació del correu postal i documentació a enviar en paper.
- Comprovació per a l'AMTU de persones usuàries del servei de taxi a demana.



3. CANALS DE COMUNICACIÓ

L'OAC disposa de diferents canals per tal de comunicar-se amb la ciutadania i prestar els seus serveis:

- Presencial.
- Telefònic - 93 555 23 39
- Telemàtic:
 - o WhatsApp Ajuntament.
 - o Correu electrònic general de l'Ajuntament alella.ajuntament@alella.cat i de l'OAC alella.oac@alella.cat
 - o Fax de l'Ajuntament.
 - o Oficina virtual d'atenció ciutadana - Catàleg de tràmits en línia - www.alella.cat/tramits



ACTIVITAT DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

1. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

1.1. Canal presencial

L'OAC està situada a la planta baixa de l'edifici de l'Ajuntament, amb un punt de recepció de les persones que entren a l'edifici i d'atenció ràpida, i els punts d'atenció a taula per a la resta de serveis, principalment assessorament de tràmits i registre de les sol·licituds, emissions de certificat digital idCAT i gestions del padró municipal.

L'oficina de l'ORGT de la Diputació de Barcelona està situada dins l'espai de l'OAC el que implica que la persona que fa la primera atenció també fa la recepció de les persones que s'adrezen a l'ORGT.

A conseqüència de la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia, l'oficina va haver de tancar físicament del 16 de març 31 de maig de 2020. A 2 de juny es reobre seguint el Pla de contingència de l'Ajuntament i el Pla específic d'actuació de l'OAC per al desconfinament.

En la primera fase del desconfinament (fins 24 de juliol) es va fer necessari implantar la **cita prèvia per a l'atenció presencial** per a tot tipus de gestions, posteriorment s'ha mantingut la cita prèvia per a:

- Suport en l'inici de tràmits i presentació d'escrits al registre general de l'Ajuntament
- Registre de finestreta única
- Emissió i revocació de certificat digital idCAT
- Gestions de Padró municipal d'habitants (excepte per a volants d'empadronament)

La **cita prèvia permet millorar** l'experiència del ciutadà i evita la necessitat de fer cua, ordena l'atenció, controla el nombre de persones que hi ha a l'oficina i evita aglomeracions, i garanteix un nivell necessari de seguretat tant per a la ciutadania com per al personal de l'Ajuntament. Segons les necessitats de cada moment i el volum d'atenció presencial **es segueix atenent** a aquelles persones que s'han presentat sense cita tenint en compte el temps que requereix el tràmit que han de realitzar.

Al mes de desembre es va posar en funcionament un **gestor de cites** que permet, entre altres, que la ciutadania pugui agafar hora directament per internet, així com disposar de dades.

Període	Nombre de cites prèvies
17/12/20 a 31/12/20	99



A partir de la reobertura de les oficines físiques la porta d'accés de l'OAC a la resta de dependències es manté tancada i es porta un **control d'accés** de la ciutadania a la resta d'oficines situades a l'edifici municipal.

Període	Nombre persones
Juliol	63
Agost	19
Setembre	61
Octubre	78
Novembre	26
Desembre	43

1.2. Canal Telefònic

La recepció de totes les trucades de l'edifici de l'Ajuntament es realitza des de l'OAC, des d'on es fa de centraleta dels diferents departaments, així com l'atenció telefònica a la ciutadania en les seves consultes.

Durant el temps que l'oficina física va estar tancada al públic **es va mantenir l'atenció telefònica** a través d'un telèfon mòbil, alhora es va disposar d'un servei d'assistència telefònica a la ciutadania per a la tramitació electrònica (OAC 360°).

1.3. Correu electrònic

Des de l'OAC es **gestionen les bústies d'entrada del correu electrònic de l'Ajuntament**, alella.ajuntament@alella.cat, i **de l'OAC**, alella.oac@alella.cat, contestant directament a la ciutadania sempre que és possible, o reenviant a la resta de departaments les consultes més concretes. A partir del tancament de les oficines físiques s'ha detectat un **important increment de consultes** per correu electrònic.

1.4. WhatsApp Ajuntament

Des de finals de novembre l'Ajuntament ha posat en funcionament un **nou canal de comunicació amb la ciutadania**: WhatsApp Ajuntament; des de l'OAC es gestionen les "consultes diverses".

Les **principals millores** d'aquest sistema respecte a les consultes que arriben per correu electrònic, entre altres, és que deixa constància de la conversa realitzada amb cada persona,



permet visualitzar fàcilment en quin estat es troba cada consulta (nova, pendent, contestada), permet disposar de dades, i les incidències de la via pública i de medi ambient van directament al departament responsable..

Període	Nombre de consultes realitzades i resoltes
30/11/20 a 31/12/20	28

1.5. Servei d'atenció a persones majors de 65 anys durant el confinament

Del 17 de març a 5 de juny de 2020, durant el període d'estat d'alarma i confinament, el personal de l'OAC ha estat donant un suport a l'Àrea de Serveis a les Persones: setmanalment s'ha estat trucant a 75 persones vulnerables veïnes d'Alella, especialment majors de 65 anys que viuen soles, per comprovar la seva situació personal i les seves necessitats.

2. OFICINA VIRTUAL - CATÀLEG DE TRÀMITS EN LÍNIA

A través de la pàgina <https://www.alella.cat/tramits>, la ciutadania pot consultar la informació dels tràmits i serveis de l'Ajuntament d'Alella, **descarregar els formularis** per a la seva presentació en paper, així com **presentar les sol·licituds** per a l'inici del tràmit **de forma telemàtica** les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, sense necessitar desplaçar-se físicament a les dependències municipals i en un horari limitat.

Al 2019 es va canviar el software que s'utilitzava sense la possibilitat de realitzar una migració de la informació i documentació. El fet d'haver d'introduir de nou les dades s'aprofita per **actualitzar el catàleg, revisar la informació dels tràmits i actualitzar els formularis**, amb un treball transversal entre el departament responsable del tràmit i l'OAC, amb l'objectiu que hi hagi tota la informació necessària, actualitzada i amb un llenguatge entenedor per a la ciutadania, alhora es mira de simplificar alguns tràmits i la documentació requerida.

Entre tots els tràmits revisats durant el 2020 cal **destacar**:

- La simplificació dels tràmits de comunicació prèvia d'obres i sol·licitud de llicència d'obres.
- La possibilitat que la ciutadania pugui sol·licitar i tramitar de forma telemàtica les seves gestions del padró municipal d'habitants sense la necessitat que es personin físicament a l'OAC.



El personal de l'OAC ha estat fent una gran promoció per a la utilització d'aquest canal per part de la ciutadania, fent un **acompanyament i assessorament a l'interessat** pel canal telefònic i per correu electrònic.

Tràmits disponibles en línia (a 31/12/2020):

Departament	Nom del tràmit/servei
	<ul style="list-style-type: none">- Instància general- Sol·licitud d'accés a informació pública
OAC	<ul style="list-style-type: none">- Alta per canvi de residència o per omissió al Padró Municipal d'Habitants d'Alella- Certificat d'empadronament- Modificació de les dades del Padró Municipal d'Habitants per canvi de domicili- Padró habitants: Confirmació Estrangers - NO ENCSARP- Padró habitants: Renovació Estrangers - ENCSARP
Àrea de Serveis a les Persones	<ul style="list-style-type: none">- Ajut extraordinari per a persones d'Alella afectades pel Covid-19- Participar en el procés per a l'adjudicació en règim de lloguer d'un habitatge del carrer Canonge- Prestacions econòmiques de suport escolar
Urbanisme	<ul style="list-style-type: none">- Certificat d'aprofitament urbanístic- Certificat de compatibilitat urbanística / Certificat d'idoneïtat de l'activitat- Certificat de legalitat i antiguitat urbanística- Certificat de qualificació urbanística- Comunicació prèvia d'obres- Devolució de garantia d'obres i/o de runes- Ocupació de la via pública amb material de construcció, contenidors i saques- Sol·licitud llicència d'obres
Recursos Humans	<ul style="list-style-type: none">- Participar en processos de selecció de personal de l'Ajuntament d'Alella
Promoció econòmica	<ul style="list-style-type: none">- Ajut al sector comercial i de serveis afectat pel Covid-19- Instal·lació parada a la diada de Sant Jordi- Participar a la Fira de Nadal
Participació Ciutadana	<ul style="list-style-type: none">- Inscripció al Registre Municipal d'Associacions i Col·lectius d'Alella per part d'una Associació- Justificació de subvencions a entitats- Realització d'activitats en edifici/espai públic promogudes per una entitat i/o sol·licitud de material en préstec- Sol·licitud de subvenció extraordinària per a una entitat- Sol·licitud de subvenció ordinària per a una entitat
Polícia Local	<ul style="list-style-type: none">- Obtenir còpia d'un informes tècnics de la policia local (ITP) sobre un accident de trànsit



Medi Ambient	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuts al desenvolupament turístic del món rural - Alta / modificació / baixa del Cens d'Animals Domèstics - Comunicació de realització d'una crema
Departament	Nom del tràmit/servei
Llicències d'Activitats	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicació prèvia d'obertura
Intervenció - Tresoreria	<ul style="list-style-type: none"> - Subvenció a famílies monoparentals - Subvenció a favor de persones majors de 65 anys - Subvenció als titulars de família nombrosa en situació de llogater
Festes Verema	<ul style="list-style-type: none"> - Participar a la Fira de la Festa de la Verema
Festes	<ul style="list-style-type: none"> - Participar a la fira de la Festa Major

Tràmits i serveis en línia	2019	2020
Tràmits incorporats	22	21
Tràmits modificats		10
Tràmits eliminats		2
Total tràmits en línia	22	41
Instàncies i formularis actualitzats en línia	24	51

3. REGISTRE GENERAL D'ENTRADA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA

L'Ajuntament d'Alella disposa d'un registre d'entrada electrònic on queda constància de les sol·licituds i documentació presentada davant aquesta administració, l'OAC és responsable de derivar totes les entrades a les unitats tramitadores corresponents (mitjançant la diligència).

3.1. Entrades presentades de forma presencial

Des dels punts d'atenció de taula s'assessor a la persona que ha de sol·licitar un tràmit, es procedeix a l'assentament del registre d'entrada al sistema, i s'escaneja la sol·licitud i la resta de documentació que ha de presentar l'interessat (si els documents són originals l'escaneig es realitza amb còpia autèntica).

Per poder realitzar l'assessorament de forma correcte, el personal de l'OAC ha de tenir un coneixement de tots els tràmits de l'Ajuntament i dels diferents documents requerits en cada cas.

**Registres d'entrada presencials per unitat responsable del tràmit i de tràmits específics:**

Unitat responsable	Nombre d'entrades		Tràmit específic	Nombre d'entrades
Alcaldia	15	-		
Cementiri	9	-		
Consum	9	-		
			Reclamacions oficina consumidor	7
Educació	2	-		
Festa Verema	1	-		
Festes	11	-		
			Fira Festa Major	9
Gerència	9	-		
Habitatge	1	-		
Intervenció tresoreria	29	-		
			Subvenció majors 65 anys	24
			Subvenció famílies monoparentals	3
Llicències d'activitats	9	-		
			Canvi titularitat activitat	3
			Comunicació baixa activitat	3
Medi Ambient	186	-		
			Alta, baixa o modificació Cens Animals Domèstics	67
			Comunicació de crema	45
			Queixa i/o suggeriment de medi ambient	24
			Autorització tala d'arbres	11
			Revisió taxa escombraries	9
			Denúncia mal estat terreny privat	8
			Adhesió a la campanya Alella Redueix	4
			Ajut al desenvolupament turístic de món rural	2
			Cessió compostador	2
Mobilitat	3	-		
OAC	587	-		
			Emissió o revocació certificat digital	356
			Registre de finestra única	82
			Renovació residència ENCSARP	49
			Confirmació residència no ENCSARP	25
			Al·legacions expedient Baixa Inscripció Indeguda	14
			Certificat de padró	12
			Documentació per ORGT	9
			Baixa padró habitants per inscripció indeguda	9
			Nova placa de gual	7
			Alta al padró d'habitants	2
			Baixa padró habitants per canvi de residència	3
Participació Ciutadana	3	-		
Polícia Local	79	-		
			Documentació del Jutjat de Pau	27
			Tall de carrer, ús o ocupació via pública	12
			Targeta aparcament paradistes Mercat Municipal	6
			Llicència gos perillós	5
			Comunicació festa espai privat	4



		Reserves estacionament per mobilitat reduïda	3
		Targeta d'armes aire comprimit	1
Promoció Econòmica	43		
		Ajut al sector econòmic i de serveis afectat pel covid 19	11
		Llicència instal·lació terrassa a la via pública	8
		Mercat Municipal	3
		Instal·lació parada Sant Jordi	2
		Instal·lació parada Fira de Nadal	2
Recursos Humans	52		-
		Convocatòries de personal	34
Salut	1		-
Secretaria	19		-
Serveis Municipals	54		
		Queixa i/o suggeriment via pública	35
		Comunicació Festa en espai públic	7
		Alta, baixa o modificació de qual	4
Serveis Socials	358		-
		Prestació econòmica suport escolar	130
		Prestació econòmica caràcter social	92
		Ajut extraordinari persones covid - 19	48
		Justificació prestació econòmica	42
		Servei teleassistència	26
		Targeta aparcament mobilitat reduïda	23
		Servei atenció domiciliària	10
		Informe arrelament social o adequació habitatge	6
Turisme	12		-
		Comunicació alta, baixa o modificació habitatge ús turístic	12
Urbanisme	159		-
		Comunicació prèvia - assabentat d'obres	50
		Consulta i/o còpia documentació expedients d'obres	23
		Certificat urbanístic	13
		Ocupació via pública amb material de construcció	11
		Devolució garanties d'obres	9
		Sol·licitud llicència d'obres	3

3.2. Entrades presentades en paper per correu postal i missatger

Des de l'OAC es repcepciona tot el correu postal o aportat per missatgers, es procedeix a l'assentament del registre d'entrada al sistema i s'escaneja la documentació rebuda (si els documents són originals l'escaneig es realitza amb còpia autèntica).

En el cas que arribi en paper sol·licituds on l'interessat és una persona obligada a relacionar-se telemàticament amb l'Administració d'acord amb la llei, des de l'OAC es realitza el requeriment corresponent sense donar tràmit a la sol·licitud.



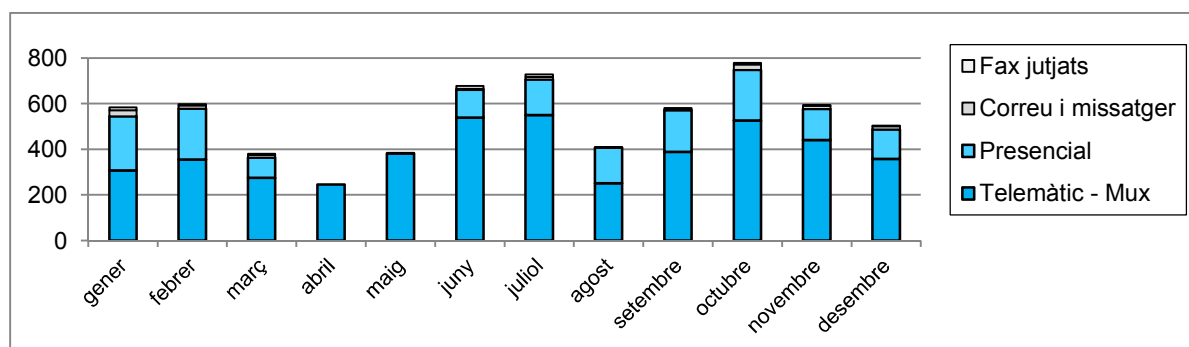
3.3. Entrades presentades telemàticament

La ciutadania pot presentar les seves sol·licituds de forma telemàtica a través de la pàgina www.alella.cat/tramits, utilitzant el sistema E-Tram del Consorci AOC; els escrits procedents d'altres administracions públiques són rebuts a través de l'Extranet de les Administracions Catalanes (EACAT), aquests sistemes estan integrats amb el sistema del registre de l'Ajuntament, realitzant-se l'assentament automàtic i la descàrrega dels documents. Prèviament a la diligència cal una comprovació dels assentaments i la documentació rebuda, i incorporar aquelles dades que no es carreguen automàticament, i en moments puntuals per errades del sistema procedir a l'assentament manual del registre d'entrada.

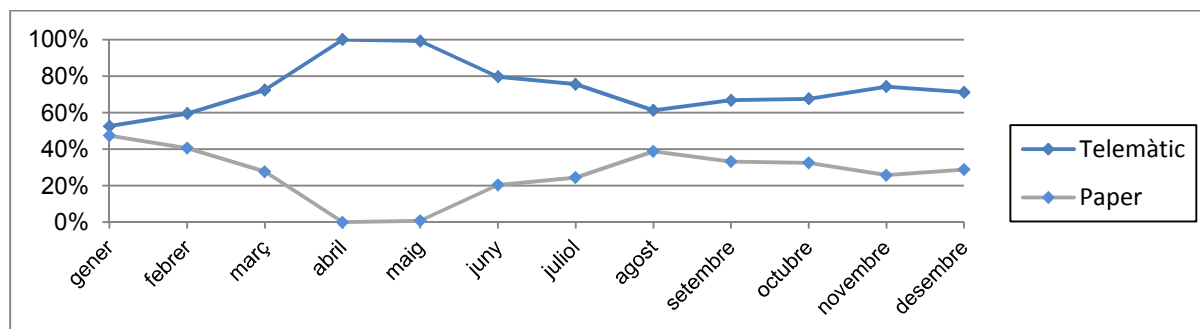
3.4. Dades del registre d'entrada - Any 2020

Total de **registre d'entrada** a l'Ajuntament d'Alella durant l'any 2020 i canals de presentació (els percentatges fan referència al total sense tenir en compte les factures):

REGISTRE D'ENTRADA	11.133	
Total registres sense factures	6.463	
Presencial	1.651	26 %
Correu i missatger	125	2 %
Fax jutjats	70	1 %
Telemàtic - Mux	4.617	71 %



Gràfic quantitat d'entrades per mes i canal de presentació (font pròpia)



Gràfic percentatge entrades paper i telemàtic (font pròpia)

Aquests gràfics permeten comprovar que:

- Durant els mesos de març, abril i maig, hi ha una davallada del total d'entrades, cal tenir en compte el temps que es va deixar de prestar el servei d'atenció presencial, tot i així **l'activitat es va mantenir de forma telemàtica**, amb el suport del personal de l'OAC a través del canal telefònic i correu electrònic.
- Una vegada es va reobrir l'atenció presencial (1 de juny de 2020) **els percentatges de la tramitació telemàtica és superior als que hi havia abans del tancament**.

3.5. Destinació de les entrades

Les sol·licituds i documentació que la ciutadania presenta davant l'Ajuntament d'Alella, sense tenir en compte les factures, són diligenciades o tramitades des de l'OAC segons la seva destinació.

El **termini mig per a la diligència** de les entrades presentades telemàticament (termini entre data entrada del registre i data de diligència), ha estat de **0,96 dies naturals**. Alhora les entrades presentades presencialment són diligenciades en el mateix moment que es realitza l'assentament i l'escaneig de la documentació.

Tenint en compte la destinació cal diferenciar:

Registre de finestreta única: sol·licituds i documentació que la ciutadania presenta, normalment de forma presencial, al registre de l'Ajuntament d'Alella dirigides a una altra administració, ja sigui local, autonòmica o estatal, i que des de l'OAC de forma telemàtica a través de la plataforma de l'EACAT són trameses a l'administració corresponent.

Registres de l'ORGT: sol·licituds, al·legacions i documentació que la ciutadania presenta a l'Ajuntament d'Alella, referent a temes tributaris i sancions de trànsit que l'Ajuntament té



delegada la seva gestió a l'ORGT de la Diputació de Barcelona, i que des de l'OAC de forma telemàtica a través de la plataforma de l'EACAT són trameses a l'ORGT.

Registres unitat tramitadora responsable OAC: sol·licituds i documentació presentada a l'Ajuntament on la unitat tramitadora responsable de la sol·licitud o de l'expedient és l'OAC.

Total registres d'entrada	6.463	
	Nombre de registres	% sobre total
Responsable tramitador OAC	1.270	19,7 %
Responsable tramitador altres unitats de l'Ajuntament	5.193	80,3 %
Registre finestreta única	82	1,3 %
De l'ORGT	229	3,5 %

Del total d'instàncies i escrits presentats al registre de l'Ajuntament d'Alella, **l'OAC és responsable de tramitar-ne gairebé una cinquena part.**

Un **4,8% de les sol·licituds** presentades al registre de l'Ajuntament d'Alella des de l'OAC s'han hagut d'**enviar a una altra administració pública**, realitzant una "interoperabilitat manual", atès que tota la documentació ha de ser descarregada del sistema del registre electrònic, i tramesa a l'administració corresponent a través del sistema de l'EACAT, en aquests moments els dos sistemes no estan integrats per realitzar aquest enviament.

4. REGISTRE GENERAL DE SORTIDA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA

Cada departament de l'Ajuntament és responsable de realitzar els assentaments dels registres de sortida i tramitar-los, l'enviament d'aquests documents es realitza pel mitjans telemàtics o en paper per correu postal, en aquest últim cas, des de l'OAC s'imprimeix el document, s'introdueixen totes les dades de les notificacions administratives i dels correus certificats a la plataforma de "Correos", s'ensobra, es prepara la documentació, i es realitza l'albarà corresponent.

4.1. Dades del registre de sortida - Any 2020

Total de **registres de sortida** de l'Ajuntament d'Alella durant l'any 2020 i mitjà de transport:



REGISTRE SORTIDA	6.938	
Telemàtic	5.586	80,5 %
Correu postal o presencial	1.352	19,5 %

L'evolució en l'enviament de notificacions i escrits per mitjans telemàtics ha estat constant durant tot l'any, representa un percentatge important i hi ha hagut un increment considerable respecte anys anteriors, que es manifesta principalment en la **disminució de la despesa en el servei d'enviament per correu postal** dels últims anys.

Any base	Diferència de despesa		
	2018	2019	2020
2017	- 13 %	- 43 %	- 54 %
2018		- 35 %	- 47 %
2019			- 19 %

5. PADRÓ D'HABITANTS

Des de fa anys l'Ajuntament d'Alella té un conveni signat amb la Diputació de Barcelona per a la gestió informatitzada del padró d'habitants del municipi, actualitzat al 2020:

- La Diputació posa a l'abast de l'Ajuntament el sistema tecnològic i la infraestructura per portar el padró de forma informatitzada, alhora que assumeix principalment les gestions a realitzar amb la resta d'administracions públiques.
- L'Ajuntament és l'encarregada de les gestions amb els veïns, la custòdia de la documentació i la gestió dels expedients per tal de mantenir actualitzat el padró, essent l'OAC la unitat responsable dins l'organització.

Consideracions a tenir en compte:

- La gestió del padró es realitza al sistema tecnològic facilitat per la Diputació.
- El registre de les sol·licituds, i la tramitació dels expedients s'ha de realitzar a través del gestor d'expedients de l'Ajuntament.
- Aquests dos sistemes tecnològics no estan integrats, i en els casos que la gestió requereix una tramitació hi ha una duplicitat de tasques i un increment de feina.



- La documentació de totes les gestions que no requereixen una tramitació és conservada i arxivada en paper, (tot i l'eliminació del paper amb la implantació al 2019 del gestor d'expedients electrònic a l'Ajuntament).
- Fins el 16/03/2020 totes les gestions amb la ciutadania es realitzaven de forma presencial.
- La normativa existent obligava a la personació dels estrangers no comunitaris sense avís de residència permanent (ENCSARP) que s'haguessin de donar d'alta o renovar la seva residència.

5.1. Principals canvis introduïts

Amb la impossibilitat de prestar el servei de forma presencial es va veure la necessitat de revisar els procediments, i facilitar a la ciutadania el canal telemàtic per a les gestions del padró d'habitants. Alhora hi ha hagut nova normativa sobre la gestió del Padró municipal que permet la realització dels tràmits per mitjans electrònics.

- Tots els veïns poden presentar les seves sol·licituds de forma telemàtica, una vegada s'ha comprovat tota la documentació es realitza la gestió corresponent al sistema del padró i la documentació justificativa és enviada de forma telemàtica, **evitant que els interessats s'hagin de personar físicament a les oficines municipals.**
- Tota la documentació requerida per realitzar les gestions, tot i que s'hagi atès als veïns de forma presencial, és incorporada al gestor d'expedients per tal de no mantenir un sistema híbrid d'arxiu, cosa que facilita la cerca i disponibilitat de la documentació.
- Des del Registre Civil d'Alella (Jutjat de Pau) faciliten els certificat d'inscripció dels naixements per tal de procedir a l'alta per naixement al padró d'habitants, sense necessitat que els pares es personin a l'OAC per portar aquest document original o s'hagin d'esperar a la càrrega dels fitxers de l'INE perquè el nadó estigui empadronat.

**5.2. Dades del sistema de Padró d'Habitants**

Dades de la gestió al sistema del padró d'habitants dels **enregistraments realitzats pel personal de l'OAC:**

Llistat operacions	2018	2019	2020
Altes al Padró d'habitants	997	606	720
Alta per canvi de residència	513	532	626
Alta per omisió	92	9	10
Alta per naixement	392	65	59
Canvis de domicili	216	189	224
Altres modificacions	350	165	197
Confirmació no ENCSARP	93	48	54
Modificació dades personals	62	70	48
Rectificació domicili	65	0	25
Renovació ENCSARP	130	47	70
Baixes al Padró d'habitants	134	56	169
Baixa canvi de residència	29	18	9
Baixa per defunció	56	22	16
Baixa per inscripció indeguda	41	12	128
Baixa per caducitat	4	3	16
Total activitat	1.697	1.016	1.086

Emissió documents	2018	2019	2020
Certificats de padró	390	155	948
Volants de padró	3.505	3.193	2.469

- Al 2019 i 2020 hi ha hagut una davallada en l'activitat del Padró d'habitants respecte el 2018 per factors externs a l'OAC com ara els moviments de la població, però **tot i el tancament de les oficines la ciutadania ha pogut seguir realitzant les seves gestions.**
- Al **2020 hi ha un increment en les baixes per inscripció indeguda** principalment fruit de la revisió realitzada d'ofici que es va iniciar a principis del mes d'abril.
- En la davallada al 2020 en l'emissió de volants de padró i l'increment de certificats es poden considerar dues causes, per un costat l'incís que s'està fent en el fet que altres



administracions públiques no han de sol·licitar l'aportació d'aquests documents a la ciutadania (per exemple els centres escolars en la matrícula dels alumnes), i per un altre costat l'important **increment de sol·licituds i tràmits realitzats de forma telemàtica**, atès que en les gestions realitzades presencialment es lliura el document de volant però en les gestions telemàtiques es fa arribar a l'interessat el certificat.

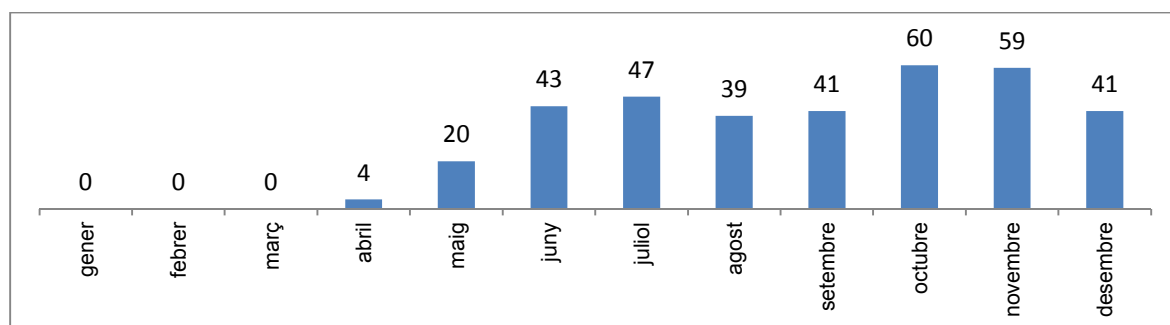
5.3. Dades del gestor d'expedients

La gestió del padró comporta diferents tasques per tal de mantenir-lo de forma actualitzada, en aquest apartat es fan constar les més significatives i amb major volum:

a) Expedients d'alta per canvi de residència o per omissió, i expedients de modificació per canvi de domicili

Abans del tancament de les oficines físiques únicament s'obria expedient en aquells casos que era necessària una comprovació de la residència i l'empadronament no es podia realitzar al mateix moment que el veí es personava a l'Ajuntament, atès que és necessari seguir un procediment amb uns tràmits reglats.

En l'actualitat sempre que es gestiona una alta per canvi de residència o una modificació per canvi de domicili, s'obre un expedient on s'incorpora tota la documentació corresponent a un mateix full padronal. Des del mes d'abril fins a 31 de desembre de 2020 s'han iniciat un total de **354 expedients**.

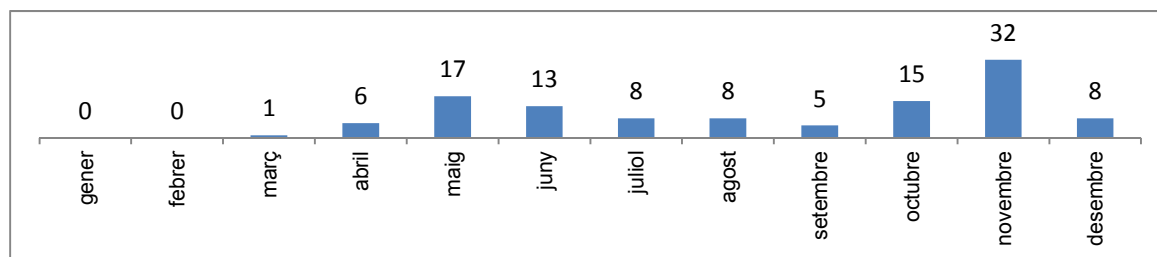


Gràfic nombre d'expedients per mesos (font pròpia)

Gràcies a la revisió dels procediments per a l'alta al padró d'habitants i per a la modificació per canvi de domicili, hi ha hagut **113 sol·licituds gestionades de forma telemàtica**, que anteriorment haguessin requerit la personació de la ciutadania.



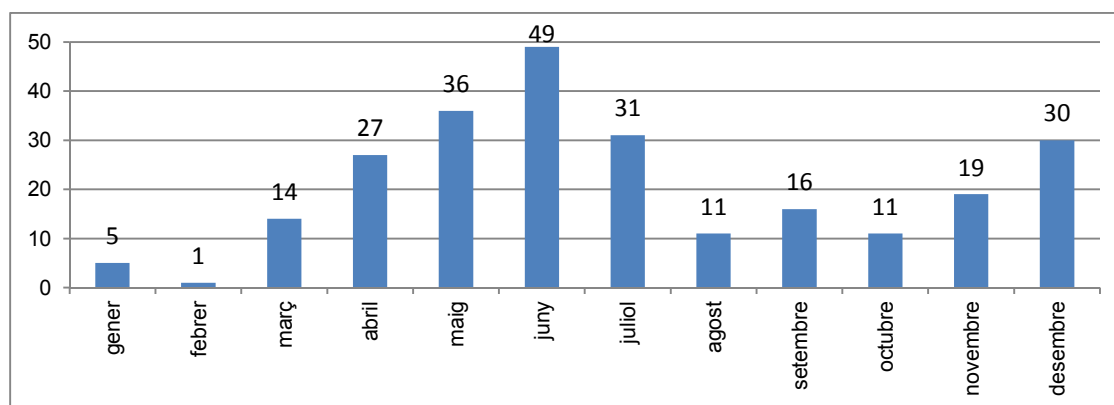
Nombre de sol·licituds d'empadronament presentades telemàticament



Sol·licituds telemàtiques per mesos (font pròpia)

b) Expedients oberts per tramitar sol·licituds de certificats de padró

Total expedients	250
Iniciats amb sol·licitud presencial	12
Iniciats amb sol·licitud telemàtica	238



Gràfic nombre d'expedients per mesos (font pròpia)

c) Expedients tramitats de baixa per inscripció indeguda

Aquests expedients s'inicien d'ofici per part de l'Ajuntament, es tramiten per donar de baixa per inscripció indeguda (BII) persones empadronades sense complir el requisit de residència tal com estableix la llei, en la majoria dels casos es detecta fruit d'una tasca de revisió del padró; el seu procediment reglat genera diferents tràmits i un període llarg de tramitació entre el seu inici i la seva finalització, alhora dins un mateix expedient s'inclouen diverses persones a les quals se'ls ha de tramitar la baixa.

Expedients tramitats durant el 2020	51
Expedients iniciats durant el 2020	27
Expedients finalitzats durant el 2020	30
Total persones donades de baixa per inscripció indeguda durant el 2020	128



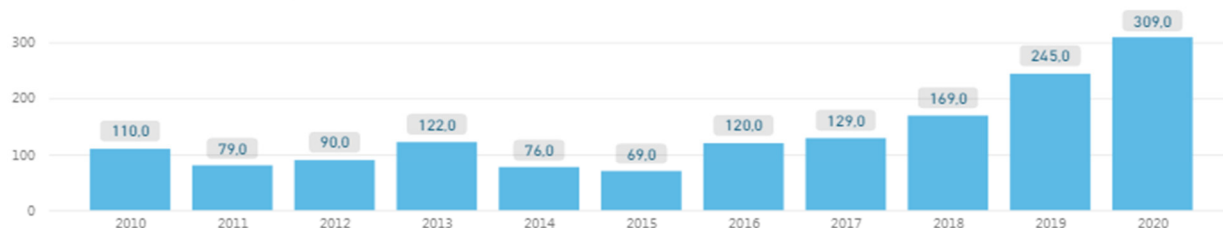
6. CERTIFICAT DIGITAL idCAT

L'Ajuntament d'Alella és entitat de registre per a l'emissió del certificat digital idCAT destinat a la ciutadania, un requisit imprescindible per obtenir-lo és la personació física del titular del certificat a una entitat de registre idCAT per tal de garantir la seva identitat.

Certificat idCAT	2019	2020
Total emissions	246	320
Emissió veïns d'Alella		171 53 %
Emissió veïns d'altres municipis		149 47 %
Total revocacions	30	36

Durant el 2020 hi ha hagut un **increment del 30 %** en l'emissió de certificats respecte l'any anterior, tot i no haver-se prestat aquest servei durant el període de tancament de l'oficina física. Alhora, cal valorar el **percentatge de certificats que s'emeten a veïns d'altres municipis (47 %)**.

Evolució de l'activitat en l'emissió de certificats idCAT



(Font: Consorci AOC <https://www.aoc.cat/indicadors/>) -

Les dades del Consorci AOC comptabilitzen el nombre de certificats que han estat emesos i descarregats per la ciutadania.



7. ALTRES GESTIONS REALITZADES A L'OAC

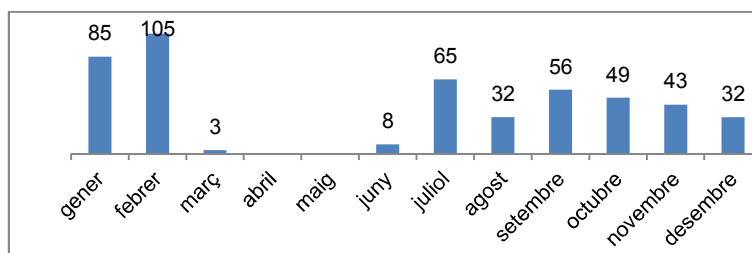
Informació i dades d'altres gestions i tràmits que es realitzen a l'OAC que es consideren significatius:

7.1. Venda T-10 social

Des de l'OAC es realitza la venda de la targeta de bus T-10 social adreçada un col·lectiu específic de la població.

Durant el període que l'oficina va estar tancada físicament es va haver de deixar de prestar aquest servei.

Fins el mes de març el seu cobrament es realitzava en metàl·lic, canviant al sistema de cobrament amb datàfon al mes de juny, aquest canvi permet un millor control a nivell intern, però en algunes ocasions és un inconvenient per les persones destinatàries d'aquest servei (principalment gent gran) haver d'utilitzar aquest mitjà de pagament.



7.2. Venda targeta vehicle elèctric

La venda de targetes per poder utilitzar el punt de càrrega de vehicle elèctric que hi ha a Alella és molt esporàdica, tot i ser l'OAC l'únic punt de venda, durant al 2020 s'han lliurat un total de 5 targetes.

7.3. Entrega de saques per a la recollida de restes vegetals

Per tal que els veïns d'Alella puguin fer ús del servei de recollida domiciliària de restes de vegetació, és necessari que prèviament disposin de les saques específiques que els hi són lliurades a l'OAC, on alhora se'ls fa signar una declaració que posteriorment és escanejada i adjuntada a l'expedient corresponent. Durant el 2020 aquest tràmit l'han realitzat un total de 53 interessats.



7.4. Placa nova per a gual existent

Per tal de simplificar el procés per als ciutadans que requereixin disposar d'una placa nova d'un gual ja existent, tota la tramitació, des de la sol·licitud fins a l'entrega, és realitzada des de l'OAC, durant el 2020 van haver-hi un total 7 sol·licituds.

7.5. Entrega de bosses compostables

Dues vegades a l'any (normalment al gener i al juny) el Departament de Medi Ambient realitza l'entrega, durant una setmana, de bosses compostables als veïns per tal que obtinguin una bonificació en la taxa de la recollida d'escombraries domiciliàries; una vegada finalitzat el termini la ciutadania també pot passar per l'OAC a recollir-les i es procedeix a la comprovació del domicili i l'anotació corresponent.

Aquest servei va ser prestat fins al tancament de les oficines físiques, amb la reobertura i la situació de l'alerta sanitària no s'ha vist convenient tornar a prestar aquest servei atès que implica una gran afluència de persones i una dificultat per complir les mesures sanitàries.

Del 26 de gener al 13 de març de 2020 es van entregar bosses a un total de **161 domicilis**.