

# Dossier de Premsa

Desembre de 2007\_05



**Un any de l'Oficina  
d'Atenció Ciutadana**



# 1 Any de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

## ÍNDEX

### 1. INTRODUCCIÓ

### 2. EQUIP HUMÀ I FUNCIONS

#### 2.1. Funcions OAC

#### 2.2. Funcions servei telefonia

### 3. LÍNIES DE FUTUR: OAC 2007-2011

### 4. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

#### 4.1. Trobada a VNG de la coordinadora del Fòrum d'OAC's de Catalunya

### 5. UN ANY D'OAC: DADES I GRÀFIQUES

#### 5.1. Serveis d'atenció ciutadana

#### 5.2. Dades de tràmits, gestions i informació

#### 5.3. Els números de l'OAC (Desembre 2006-novembre 2007)

#### 5.4. Gestió de tramitació del DNI, Passaport i permís d'estrangeria



### 1. INTRODUCCIÓ

Al desembre de 2006 va entrar en funcionament la nova Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) a la planta baixa de l'Ajuntament de VNG. La nova oficina, més gran i ubicada físicament en un nou espai, comportava un nou repte de cara a l'atenció a les persones de la ciutat. Amb l'objectiu d'avançar en la implantació de la finestreta única, durant aquests onze mesos de funcionament l'OAC ha augmentat notablement les gestions i tràmits que la ciutadania pot realitzar a l'oficina sense haver de desplaçar-se per diferents departaments municipals.

Amb un horari ampli i ininterromput, de les 8 a les 19 hores de dilluns a divendres i els dissabtes de les 10 a les 13 hores, l'Ajuntament de VNG ha posat a l'abast de la ciutadania la possibilitat de contactar, tramitar i demanar informació de forma àgil, còmoda i ràpida.

Al desembre de 2006, l'OAC va iniciar aquesta nova etapa realitzant un total de 78 tràmits (informació general, Padró Municipal d'Habitants, Registre d'entrada de sol·licituds, documentacions de diferents regidories i serveis viaris). Actualment ja es poden realitzar, sota el concepte de finestreta única, 120 tràmits. L'increment es va realitzar en dues etapes. Al gener de 2007 es va afegir la tramitació de les llicències d'obres menors, rehabilitació de façanes i col·locació de rètols i grues, entre d'altres. Posteriorment, al maig de 2007, l'OAC va incorporar al catàleg de tràmits, la sol·licitud de llicències d'activitats, les autoliquidacions, els certificats urbanístics, talls de carrers, sol·licitud i lliurament de les targetes de RENFE, sol·licitud d'exempció de pagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica per minusvalia, etc.



## **2. EQUIP HUMÀ I FUNCIONS**

Un total de 16 persones són les encarregades d'atendre la ciutadania i gestionar les diferents demandes que arriben al Servei d'Atenció Ciutadana. D'aquest equip, una dotzena de persones treballen presencialment a l'OAC per donar servei durant tot l'horari d'obertura de l'oficina i quatre persones més són les que atenen el servei de telefonia de l'Ajuntament de VNG

### **2.1. Funcions OAC:**

Les tasques del personal de l'OAC contempla actualment, el registre d'entrada; el registre de sol·licituds i documentació de les diferents Regidories; la informació ciutadana en general i la gestió dels tràmits referents al padró d'habitants, serveis viaris, llicències d'obres i activitats, medi ambient i altres varis.

### **2.2. Funcions servei de Telefonia:**

El personal destinat al servei de telefonia contempla l'atenció telefònica; la informació ciutadana general (informació comercial, informació d'actes i esdeveniments, informació dels tràmits municipals); l'agenda municipal, el directori i la gestió de l'agenda de documentació de la Policia Nacional.

## **3. LÍNIES DE FUTUR: OAC 2007-2011**

L'Oficina d'Atenció Ciutadana treballa en aquest nou Mandat Corporatiu amb l'objectiu d'incloure, a curt termini, alguns tràmits de gestió tributària i recaptació. Així mateix, també es millorarà el servei de telefonia, eliminant el sistema de reconeixement de veu, deixant la possibilitat de marcar l'extensió desitjada o bé esperar a l'atenció personalitzada.



Pel que fa a les línies de treball a desenvolupar durant el present Mandat Corporatiu, les noves tecnologies i l'administració oberta marcaran el futur de d'aquesta oficina municipal.

- Desenvolupar l'administració electrònica que permeti a la ciutadania realitzar més tràmits, rebre informació i proporcionar-la a través de les TIC.
- Potenciar una administració més oberta. Accessible i fàcil, és a dir que l'administració vetlli per adaptar el seu llenguatge al de la ciutadania i per rebre i donar la informació, donant resposta a totes les demandes i peticions formulades.
- Elaborar un catàleg de serveis municipals que sigui la continuació al catàleg de tràmits i gestions que actualment està al servei de la ciutadania.
- Fer de l'atenció i informació telefònica una eina bàsica en la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania.

#### **4. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ**

Coincidint amb el primer aniversari de l'OAC a la nova ubicació, s'està realitzant una enquesta de valoració i satisfacció de la ciutadania sobre el Servei d'Atenció Ciutadana. L'objectiu és que puguin expressar la seva opinió totes les persones usuàries d'aquest servei. A més, també es contempla la possibilitat d'obtenir dades sobre el nivell de coneixement de la ciutadania de la pàgina web municipal i l'ús que se'n fa.



#### **4.1. Trobada a VNG de la coordinadora del Fòrum d'OAC's de Catalunya:**

El dimecres 28 de novembre es va celebrar a VNG una reunió entre els membres de la coordinadora del Fòrum d'OAC's de Catalunya. L'objectiu de la trobada, que es va celebrar a l'espai municipal del Molí de Mar, era preparar els cursos del Pla de Formació dels agents d'atenció de les OAC's de Catalunya de cara a l'any vinent. Aquests cursos tindran com a tema central 'L'ús de les noves tecnologies, atenent a la nova implantació del DNI digital i l'expansió de la signatura digital, en les tramitacions administratives'.

La coordinadora del Fòrum d'OAC'S la formen els ajuntaments de Lleida, Santa Coloma de Gramanet, Reus, Sant Boi, Terrassa i Girona, mentre que el Fòrum d'OAC's està format pels ajuntaments de Cubelles, Gavà, Sitges, Sant Feliu del Llobregat, Castelldefels, Cambrils, Girona, Lleida, Reus, Santa Coloma de Gramanet, Terrassa, Sant Boi, Mataró, Sabadell, l'Hospitalet del Llobregat, Esplugues del Llobregat i Vilanova i la Geltrú.



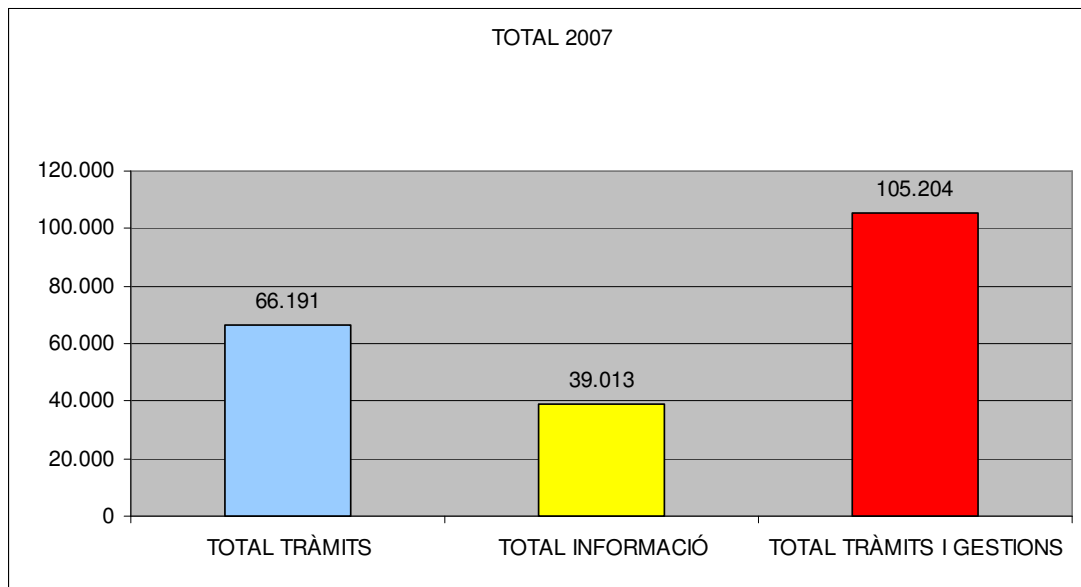
## 5. UN ANY D'OAC: DADES I GRÀFIQUES

### 5.1. SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA:

Alta Baixa Canvi de Domicili Volants RN Altres Padró	<b>PADRÓ</b>
Serveis viaris (PAC) Habitatge (PAC) Altres (PAC) Animals de companyia Talls de carrer	<b>SERVEIS VIARIS</b>
Llicència d'obres menors de manteniment Llicència d'obres menors Llicència (rètol) Llicència (grua - torre) Llicència (connexió de serveis) Llicència (façanes) Altres Autoliquidacions	<b>LLICÈNCIES D'OBRES</b>
Llicències d'Activitats	<b>LLICÈNCIES D'ACTIVITATS</b>
Certificat Urbanístic	
Informació	<b>INFORMACIÓ GENERAL</b>
Registre Personal (Registre) Educació (Registre) Cultura (Registre) Plans Acció Ciutadana (Registre) Acció territorial (Registre) Estadística (Registre) Recaptació (Registre) Multes (Registre) Varis (beques casals)	<b>REGISTRE</b>



## 5.2. DADES DE TRÀMITS, GESTIONS I INFORMACIÓ:



### 5.3. ELS NÚMEROS DE L'OAC: (Desembre 2006-desembre 2007)

2.007	OAC														
Desembre* previsió aproximada	GEN	FEB	MARÇ	ABR	MAIG	JUNY	JUL	AG	SET	OCT	NOV	DES *	TOTAL		
101 Alta	382	405	390	360	438	455	398	405	387	434	305	350	4.699		
102 Baixa	37	51	38	8	26	26	19	32	33	19	29	8	326		
103 Canvi de Domicili	233	294	294	237	279	230	237	250	271	225	259	237	3.046		
104 Volants	1.388	2.825	2.911	2.677	3.494	3.767	3.178	2.917	3.611	3.199	2.563	2.677	35.207		
105 RN	47	41	47	45	30	55	65	55	233	206	159	45	1.028		
106 Altres Padró	73	1.030	397	251	335	311	168	110	156	126	106	251	3.314		
	<b>2.160</b>	<b>4.646</b>	<b>4.077</b>	<b>3.568</b>	<b>4.602</b>	<b>4.844</b>	<b>4.065</b>	<b>3.769</b>	<b>4.691</b>	<b>4.209</b>	<b>3.421</b>	<b>3.568</b>	<b>47.620</b>		
201 Serveis viaris (PAC)	244	258	315	193	232	269	157	78	181	393	198	193	2.711		
202 Habitatge (PAC)	11	7	14	9	17	12	2	6	19	26	27	9	159		
203 Altres (PAC)		10	17	15	16	12	14	4	18	6	11	15	138		
204 Animals de companyia	1	26	29	16	44	22	29	28	25	17	3	16	256		
206 Talls de carrer			54	44	64	69	70	24	64	97	51	44	581		
	<b>256</b>	<b>301</b>	<b>429</b>	<b>277</b>	<b>373</b>	<b>384</b>	<b>272</b>	<b>140</b>	<b>307</b>	<b>539</b>	<b>290</b>	<b>277</b>	<b>3.845</b>		
301 Llicència d'obres menors de manteniment	40	58	48	41	58	64	61	28	43	52	20	41	554		
302 Llicència d'obres menors	40	43	42	32	46	45	30	18	27	26	37	32	418		
304 Llicència (rètol)		1	2	2	1	2	2	0	13	2	0	2	27		
305 Llicència (grua - torre)	4	8	8	4	3	2	0	0	1	1	2	4	37		
306 Llicència (connexió de serveis)	19	20	10	49	11	16	9	12	12	25	19	49	251		
307 Llicència (façanes)	8	8	11	5	7	15	9	6	7	10	7	5	98		
308 Altres		14	70	20	53	17	45	26	66	62	46	20	439		
309 Autoliquidacions		74	98	58	100	133	127	69	94	105	89	58	1.005		
	<b>111</b>	<b>152</b>	<b>191</b>	<b>153</b>	<b>179</b>	<b>161</b>	<b>156</b>	<b>90</b>	<b>169</b>	<b>178</b>	<b>131</b>	<b>153</b>	<b>1.824</b>		
401 Llicències d'Activitats					28	38	27	48	21	23	24	20	229		
402 Certificat Urbanístic					3	3	4	1	3	5	2	2	23		
600 Informació	2.820	2.970	3.362	2.978	3.223	3.064	2.868	2.825	3.773	4.746	3.406	2.978	39.013		
	<b>2.820</b>	<b>2.970</b>	<b>3.362</b>	<b>2.978</b>	<b>3.223</b>	<b>3.064</b>	<b>2.868</b>	<b>2.825</b>	<b>3.773</b>	<b>4.746</b>	<b>3.406</b>	<b>2.978</b>	<b>39.013</b>		
700 Registre	1.040	508	388	287	434	411	356	392	350	524	292	287	5.289		
701 Personal (Registre)	238	37	32	18	30	55	32	11	47	336	138	18	992		
702 Educació (Registre)		3	0	1	4	4	1	0	2	2	3	1	21		
703 Cultura (Registre)		3	4	10	5	3	2	0	8	27	5	10	77		
704 Plans Acció Ciutadana (Registre)		97	3	4	9	8	5	11	1	5	9	4	156		
705 Acció territorial (Registre)		162	165	96	181	232	157	82	106	157	151	96	1.585		
706 Estadística (Registre)		32	63	22	30	39	36	30	128	144	126	22	672		
707 Recaptació (Registre)		61	108	61	37	64	61	41	50	37	42	61	623		
708 Multes (Registre)		105	178	83	128	152	141	95	76	117	89	83	1.247		
999 Varis		257	325	76	131	4	10	0	6	52	66	76	1.003		
	<b>1.278</b>	<b>1.265</b>	<b>1.266</b>	<b>658</b>	<b>989</b>	<b>972</b>	<b>801</b>	<b>662</b>	<b>774</b>	<b>1.401</b>	<b>921</b>	<b>658</b>	<b>11.645</b>		
<b>TOTAL TRÀMITS</b>	<b>3.805</b>	<b>6.438</b>	<b>6.061</b>	<b>4.714</b>	<b>6.174</b>	<b>6.402</b>	<b>5.325</b>	<b>4.710</b>	<b>9.832</b>	<b>6.460</b>	<b>4.878</b>	<b>4.678</b>	<b>66.191</b>		
<b>TOTAL INFORMACIÓ</b>	<b>2.820</b>	<b>2.970</b>	<b>3.362</b>	<b>2.978</b>	<b>3.223</b>	<b>3.064</b>	<b>2.868</b>	<b>2.825</b>	<b>3.773</b>	<b>4.746</b>	<b>3.406</b>	<b>2.978</b>	<b>39.013</b>		
<b>TOTAL TRÀMITS I GESTIONS</b>	<b>6.625</b>	<b>9.408</b>	<b>9.423</b>	<b>7.692</b>	<b>9.397</b>	<b>9.466</b>	<b>8.193</b>	<b>7.535</b>	<b>13.605</b>	<b>11.206</b>	<b>8.284</b>	<b>7.656</b>	<b>105.204</b>		

**Nota: Quant a les dades del Padró Municipal d'Habitants és important tenir en compt, les dades d'alta són reals però no així les denominades baixes, ja que les xifres reals de baixes venen donades a final d'any per l'Institut Nacional d'Estadística (INE). La població de VNG a 1 de gener de 2007 era de 63.575 habitants i a 30 d'octubre de 2007, és de 65.201 habitants.**



**Servei de Telefonía:**

Total trucades a la centraleta: 119.132

Total trucades al 010: 124.66

**5.4. Gestió de tramitació del DNI, Passaport i permís d'estrangeria**

Des del mes de novembre de 2006 i, a instàncies de l'Ajuntament de VNG per solucionar les cues i la pernoctació de la ciutadania al carrer per demanar hora per a la renovació dels documents d'identitat, l'OAC va passar a fer la gestió de tramitació del DNI, passaport i permís d'estrangeria.

Així doncs des del novembre de 2006 i fins al desembre de 2006 s'ha gestionat la tramitació de:

DNI: 13.215 persones

Passaport: 4.539 persones

Estrangeria: 10.388 persones

Majoritàriament la gestió d'aquests tràmits s'ha fet de forma presencial o telefònica. A través del correu electrònic s'ha tramitat un total de 1.807 peticions.

**Ajuntament de Vilanova i la Geltrú  
12 de desembre de 2007**

