

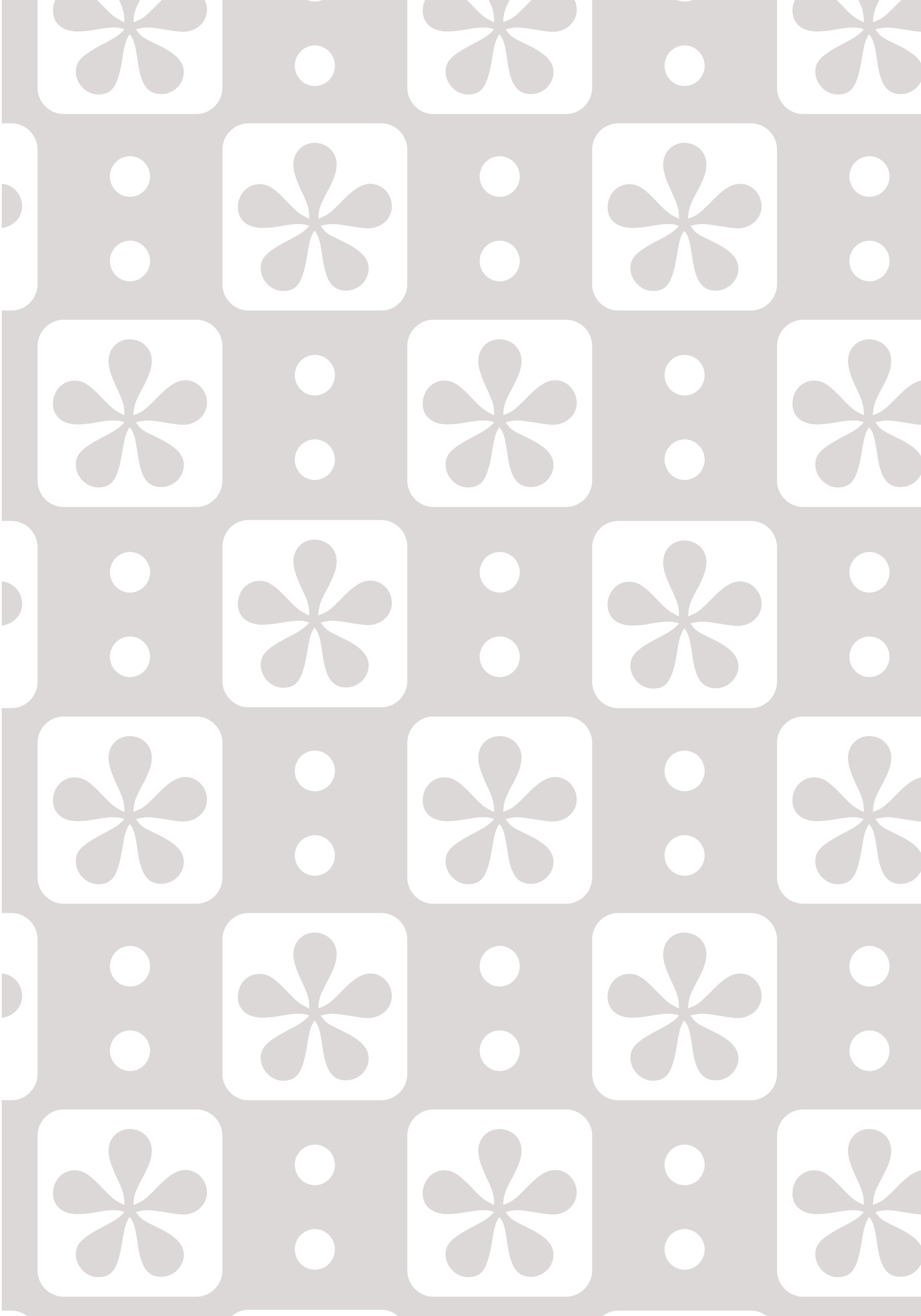
# **MEMÒRIA**

# **2020**

**Oficina d'Atenció Ciutadana**



Ajuntament de  
Malgrat de Mar





## MEMÒRIA 2020



El mes de maig de 2018 es va posar en marxa l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada als baixos de la seu central de l'Ajuntament.

Aquest espai té com a missió el servei al públic, facilitant les relacions amb l'Ajuntament, concentrant l'atenció i els mitjans necessaris per solucionar la majoria de les consultes i filtrar les peticions que la ciutadania plantegi.

Des de l'OAC es realitzen els tràmits de resposta immediata i s'hi inicien la resta.

Amb l'establiment de l'oficina es busca:

- Afavorir el tracte personal i individualitzat, millorant el contacte directe amb el ciutadà.
- Resoldre demandes generals que poden ser normalitzades.
- Obtenir una gran agilitat i rapidesa. S'elimina flux de públic als diferents serveis, permeten una major concentració i dedicació a les tasques pròpies de cada àrea.
- Evitar desplaçaments innecessaris.
- Aportar una imatge de servei públic que es bolca en les solucions al ciutadà.
- Racionalitzar recursos.



### Els nostres compromisos

#### Assistència a persones

Atenció acurada en les actuacions que afecten als ciutadans amb l'objectiu de resoldre de manera circumstancial o definitiva l'assumpte.

- **Proximitat:** Facilitar al màxim l'accés presencial de tots els ciutadans/es a tota la informació i tràmits, garantint un tracte amable i confidencial.
- **Proactivitat:** Donar una acollida amable i planera, exempta de llenguatge administratiu i burocràtic, i amb una visió global de l'Administració. Donar la màxima informació del procés, sempre que sigui possible, anticipant-nos a possibles problemes.
- **Productivitat:** Resoldre les demandes plantejades amb la major eficiència possible, evitar desplaçaments posteriors i despeses en temps, potenciar el treball de col·laboració entre departaments i augmentar l'eficàcia global del sistema.
- **Temps d'espera:** Reduir el temps mig d'espera a 5 minuts i l'absolut, com a màxim, a 10 minuts, llevat de casos excepcionals per a informacions especialitzades.
- **Queixes:** Garantir que les queixes no superin el 3 % sobre el total de persones ateses.

## **Informació i transparència:**

Facilitar la informació personalment i per mitjà de la pàgina web oficial de l'Ajuntament.

- **Informació entenedora:** utilitzar paraules senzilles i concises, que siguin comprensibles i amb un tracte proper.
- **Informació veraç:** ampliar el catàleg de tràmits electrònics amb informació actualitzada i facilitar la cerca i l'accés d'aquesta.



### **El servei**

Els nostres serveis es basen en dos principis organitzatius: un servei d'atenció única i uns llocs de treball polivalents.

## **Informació municipal**

- Informació general del municipi, així com assessorament d'on trobar més informació.
- Informació, assessorament, tramitació i resolució si escau dels diferents tràmits, serveis i activitats municipals.
- Orientació sobre els tràmits i informar i guiar, en la mesura del possible, dels tràmits d'altres organismes.

## **Registre d'entrada**

- Registre General de l'Ajuntament de documents amb derivació als diversos serveis de l'Ajuntament per la seva tramitació.

## **Padró Municipal d'Habitants**

- Emissió de volants d'empadronament i de convivència tant actuals com històrics.

## **Serveis econòmics**

- Emissió de rebuts associats a les peticions d'entrada.

## **Queixes, propostes, suggeriments i agraïments**

- Recepció de les queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments, tant en format electrònic com presencial que es derivaran al departament corresponent si no es pot donar solució des de la mateixa OAC.

En aquest sentit des de l'oficina s'ha desenvolupat el protocol d'atenció on es recull les normes bàsiques que han de respectar els treballadors municipals en vers el tracte cap a l'atenció ciutadana.

## INDICADORS

Les dades que es recullen corresponen a tràmits de registre, padró, cementiri i certificacions digitals (idCAT).

Aquest any, a causa de la pandèmia de la Covid-19, les dades han variat força respecte a la tendència d'anys anteriors, especialment el nombre de visites presencials. S'ha de fet constar que l'Oficina no ha tancat cap dia; durant els inicis del primer confinament, març i abril, es va alternar el personal per cobrir sempre el servei; posteriorment es va instaurar el sistema de cita prèvia mitjançant el Gestor de Torns de l'Oficina, de manera que, gràcies a la voluntat de l'equip humà, el servei ha estat ininterromput durant tot l'any.



### Persones ateses

Visites: **7.886**

Temps mig d'espera: 3 minuts i 54 segons.



### Tràmits realitzats

Tràmits: **9.898**

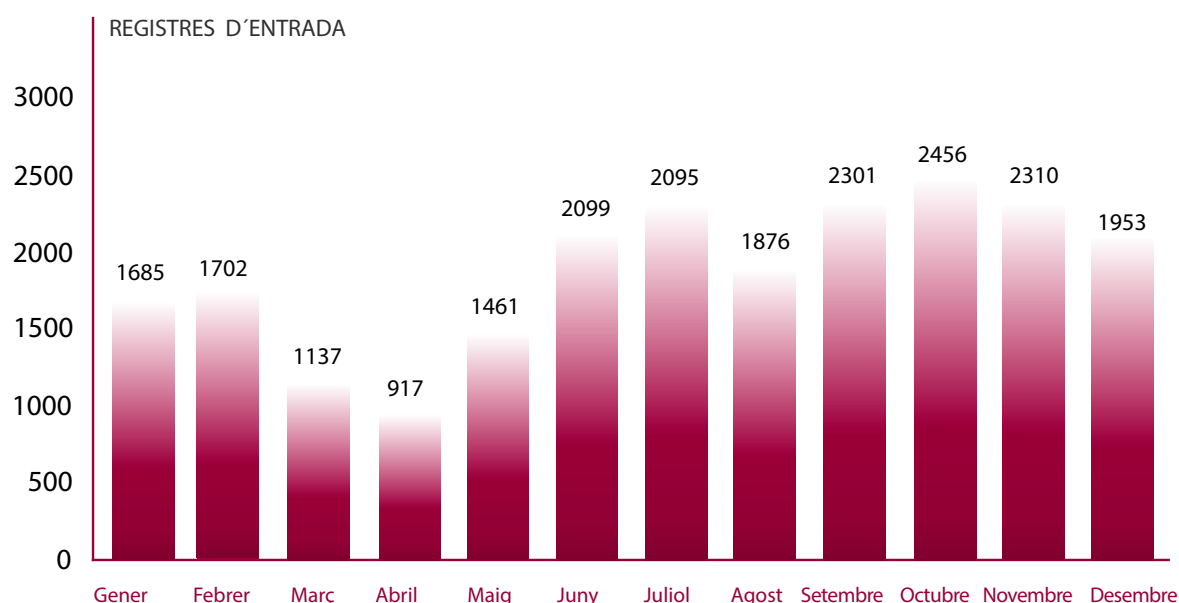
Temps mig d'atenció: 8 minuts i 12 segons.

Tràmits cementiri:	<b>197</b>
Tràmits padró:	<b>4.551</b>
Tràmits IdCAT:	<b>1.533</b>
Tràmits registre:	<b>3.617</b>



### Registres de documents

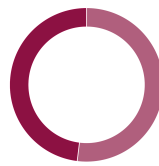
Durant l'any 2020, entre totes les seus municipals, s'han registrat un total de **22.192** entrades.



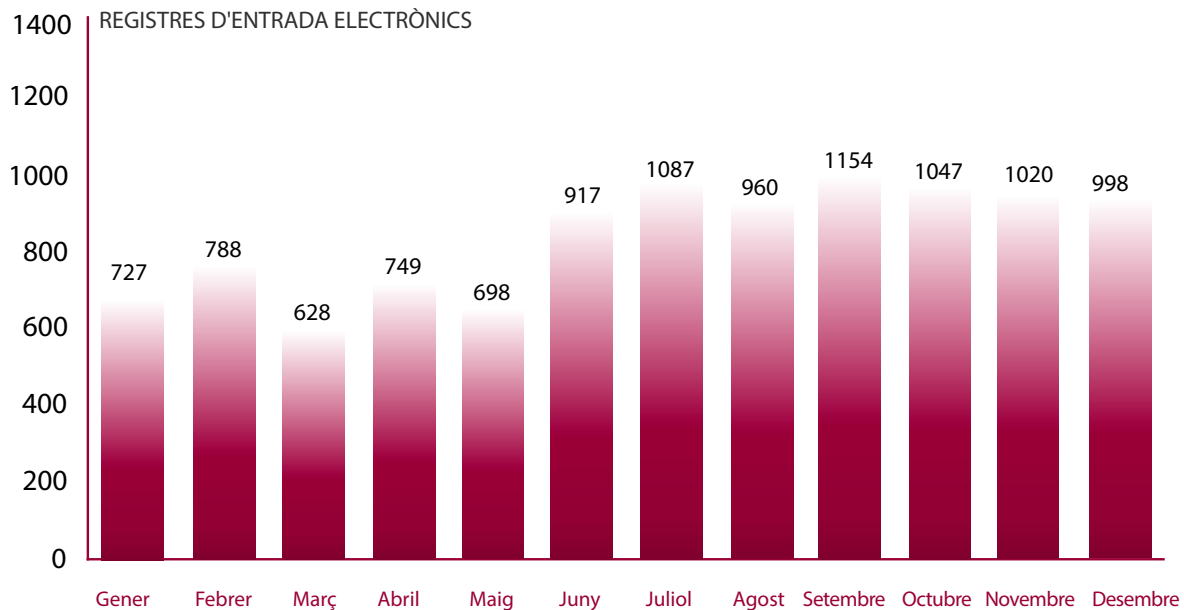
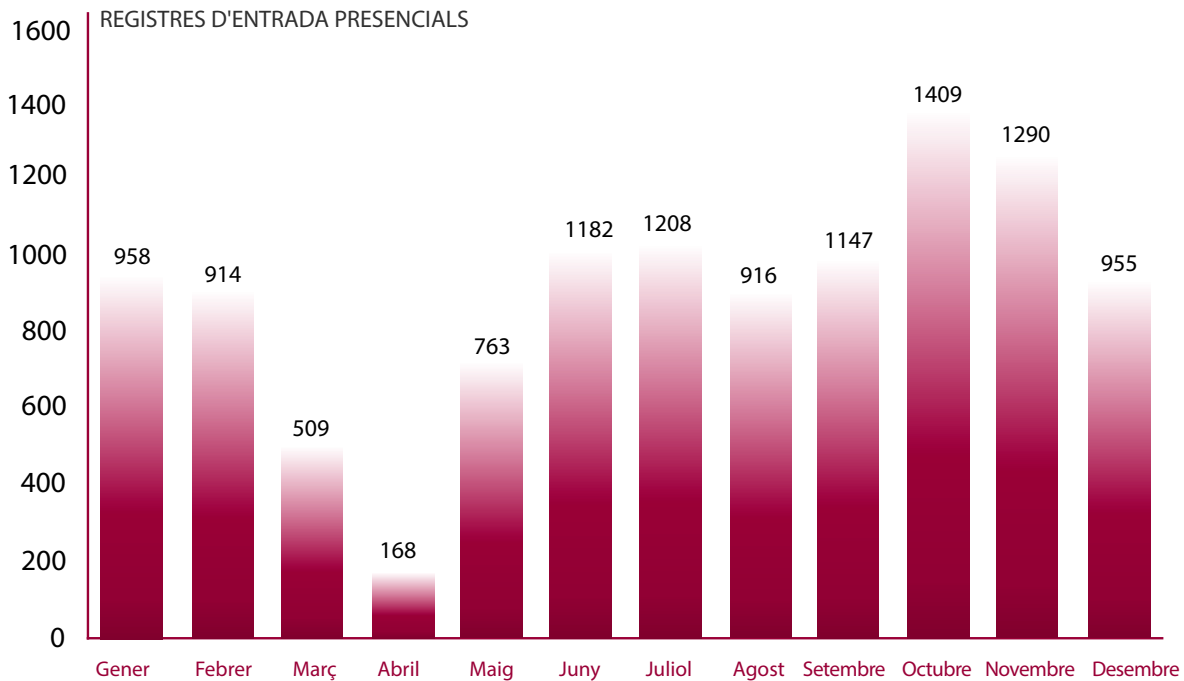
REGISTRES D'ENTRADA

Presencials: **11.419 (51,46 %)**

Electròniques: **10.773 (48,54 %)**



● PRESENCIALS  
● ELECTRÒNICS



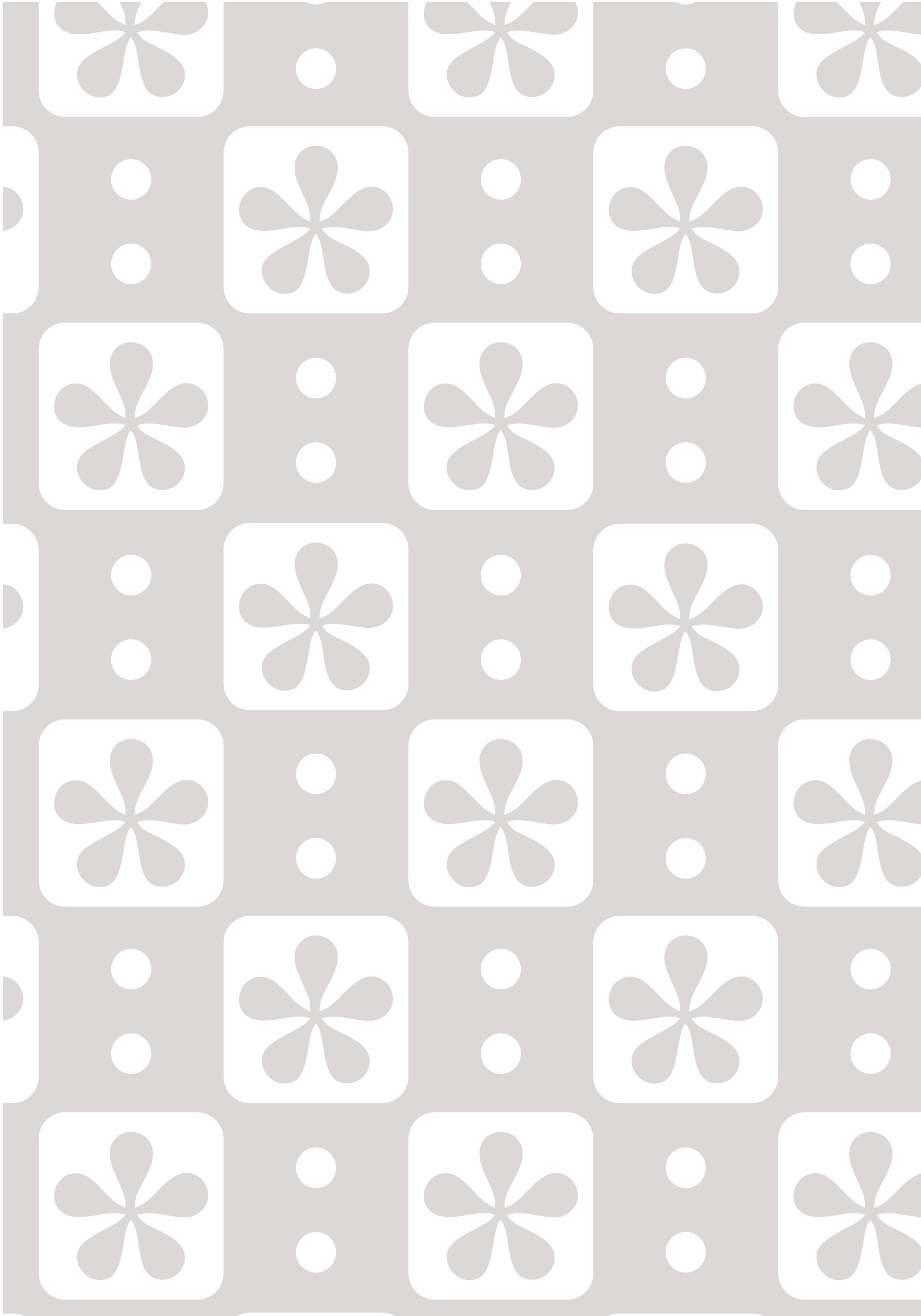
### Certificacions digitals

L'Ajuntament, ofereix l'emissió i revocació del certificat digital Idcat, certificat gestionat per l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

D'acord amb la informació de l'AOC des de l'Ajuntament s'han emès i revocat els següents certificats:

Emissió d'Idact: 1.599

Revocacions d'Idcat: 125





Ajuntament de  
Malgrat de Mar

**Oficina d'Atenció Ciutadana**