



AJUNTAMENT D'ALELLA

## Memòria de Gestió de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Alella (OAC)

Anna Bruy Conill  
Cap de l'OAC

Any 2023



Aquest document informa de l'activitat de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Alella durant el 2023.

És un seguiment de les memòries dels anys anteriors:

[Memòria de gestió de 2020](#)

[Memòria de gestió de 2021-2022](#)



## ÍNDEX

INTRODUCCIÓ.....	3
GESTIONS I ACTIVITATS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA .....	3
Canals de comunicació amb la ciutadania.....	4
1. ATENCIÓ DIRECTA A LA CIUTADANIA .....	5
1.1. Atenció presencial en l'oficina física.....	5
1.2. Atenció per correu electrònic .....	7
1.3. Atenció pel WhatsApp Ajuntament .....	7
2. OFICINA VIRTUAL - CATÀLEG DE TRÀMITS EN LÍNIA .....	7
3. REGISTRE GENERAL D'ENTRADA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA .....	8
3.1. Dades del registre d'entrada.....	8
3.2. Gestió de les instàncies i documentació presentada a l'Ajuntament .....	8
4. REGISTRE GENERAL DE SORTIDA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA .....	10
5. PADRÓ D'HABITANTS .....	10
5.1. Dades del sistema de Padró d'Habitants .....	10
5.2. Dades del gestor d'expedients .....	11
6. CERTIFICAT DIGITAL id-CAT .....	13
7. INFORMACIÓ D'ALTRES GESTIONS REALITZADES A L'OAC.....	13
7.1. Venda T-10 social.....	13
7.2. Venda targeta vehicle elèctric .....	14
7.3. Entrega de saques per a la recollida de restes vegetals .....	14
7.4. Placa nova per a qual existent.....	14



## INTRODUCCIÓ

L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Alella (d'ara en endavant OAC), s'ha consolidat com l'espai de suport i assistència personalitzada als veïns del municipi i a la ciutadania en general, atenent de manera transversal els serveis i tràmits que han de realitzar amb l'Ajuntament, tant de forma presencial com telemàtica, a més de donar serveis de suport adreçats a altres departaments de l'Ajuntament.

## GESTIONS I ACTIVITATS DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

- **Informació i orientació a la ciutadania pels diferents canals d'atenció**
  - o Municipal i d'equipaments locals
  - o General de tràmits i serveis de l'Ajuntament i lliurament de formulari
  - o Catàleg de tràmits de l'Ajuntament i la seva disposició telemàtica
  
- **Registre**
  - o Gestió del registre general d'entrada de l'Ajuntament (presencial i telemàtic)
  - o Digitalització de la documentació aportada per la ciutadania en paper
  - o Gestió del registre de finestra única (en la presentació d'escrius adreçats a altres administracions)
  
- **Tramitació**
  - o Suport i assistència en la tramitació presencial i telemàtica
  - o Informació de l'estat de les sol·licituds, expedients i procediments que es tramiten a l'Ajuntament.
  
- **Queixes, incidències, suggeriments i propostes**
  - o Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades per la ciutadania
  - o 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**
  - o Assessorament en la tramitació en línia
  - o Emissió i revocació del certificat digital id-CAT com a Entitat de registre id-Cat
  - o Descàrrega de notificacions electròniques a la ciutadania (del propi Ajuntament i d'altres administracions)
  - o Inscripcions al registre d'apoderaments Representa
  - o Identificació i signatura electrònica en nom de persones interessades



- **Padró d'Habitants - Cens d'habitants i cens electoral**
  - o Gestió del Padró municipal d'habitants
  - o Consultes i reclamacions al Cens d'Habitants i al Cens Electoral
  - o Recollida i tramesa de la declaració d'intenció de vot d'estrangers
  
- **Altres**
  - o Gestió del correu electrònic general de l'Ajuntament
  - o Centraleta telefònica de l'edifici de l'Ajuntament
  - o Enviament del correu postal de l'Ajuntament
  - o Gestió del tràmit i entrega de plaques noves de guals existents
  - o Emissió i entrega del distintiu de vehicle resident
  - o Entrega de documentació de l'Ajuntament al ciutadà
  - o Entrega de saques per a les restes vegetals, disc horari, etc.
  - o Venda de la T-10 social
  - o Venda de la targeta de càrrega de vehicle elèctric
  - o Col·locació de les esqueles a la via pública

### Canals de comunicació amb la ciutadania

- **Presencial** - Pl. Ajuntament, 1 (08328 Alella)
- **Telefònic** - 93 555 23 39
- **Telemàtic** - WhatsApp Ajuntament - 644 26 71 49
  - Correu electrònic - [alella.ajuntament@alella.cat](mailto:alella.ajuntament@alella.cat) / [alella.oac@alella.cat](mailto:alella.oac@alella.cat)
  - Oficina virtual d'atenció ciutadana - <https://www.alella.cat/tramits>

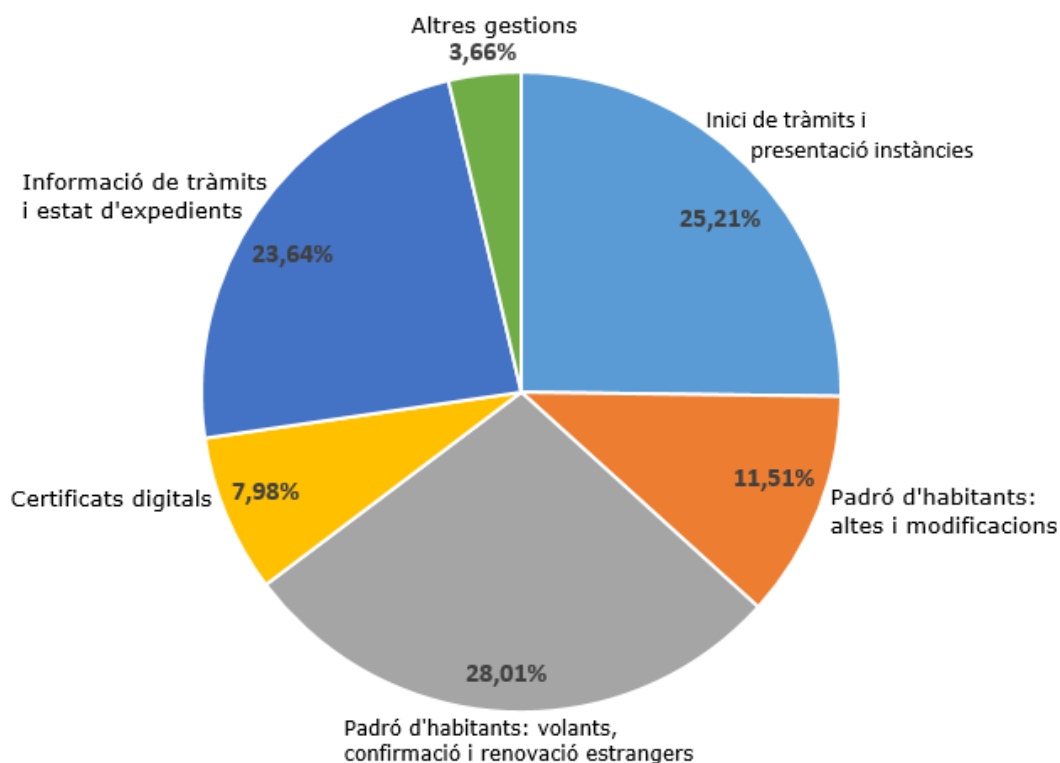


## 1. ATENCIÓ DIRECTA A LA CIUTADANIA

### 1.1. Atenció presencial en l'oficina física

En l'atenció i assistència presencial personalitzada, més d'un 23% s'ha destinat a donar informació de tràmits i l'estat dels expedients (el que evita que l'interessat hagi d'adreçar-se a cadascun dels departaments que gestiona els seus expedients).

Un 34% de les persones que han de realitzar tràmits o sol·liciten l'assistència presencialment han vingut a les oficines amb cita prèvia, el que evita esperes innecessàries per ser atès (el temps mig d'espera per a aquestes persones ha estat inferior a 4 min.)



### Dades referents a l'atenció presencial assistida

Afluència de persones amb atenció assistida per mesos i pel tipus de gestions realitzades:

#### Atencions realitzades per mesos

	Total	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>2022</b>	4.766	285	377	450	381	409	492	421	313	536	389	449	264
<b>2023</b>	4.538	434	436	478	338	413	436	326	239	354	400	359	325
amb cita prèvia	34%	29%	35%	32%	37%	30%	39%	31%	46%	33%	36%	31%	36%

**Atencions realitzades segons el tipus de tràmit o assistència:**

	2022	2023
1.- Inici de tràmits, presentació d'instàncies, sol·licituds i documents al registre d'entrada	24,84 %	25,21 %
2.- Padró d'habitants: altes i modificacions per canvi de residència o domicili	10,11 %	11,51 %
3.- Padró d'habitants: volants, confirmació i renovació d'estrangers	25,64 %	28,01 %
4.- Emissió i revocació de certificats digitals id-Cat	8,81 %	7,98 %
5.- Informació de tràmits i consultes de l'estat de les sol·licituds i expedients	22,83 %	23,64 %
6.- Altres gestions	7,76 %	3,66 %

Cal tenir en compte que excepte l'emissió de certificats digitals Id-cat que requereix que es personi l'interessat, la resta de tràmits o assistència també s'ofereixen i es presten de forma telemàtica, ja sigui a través de la seu electrònica (tipus 1, 2 i 3); o per correu electrònic, whatsapp, o de forma telefònica (tipus 5 i 6).

Total 2023	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	
1.-	1.141	107	110	118	67	88	143	74	67	84	106	98	79
2.-	525	42	38	42	54	54	41	41	55	44	42	32	40
3.-	1.250	101	101	147	90	137	104	101	64	105	112	118	70
4.-	368	37	32	33	25	32	28	35	18	40	30	26	32
5.-	1.090	131	135	123	82	88	112	65	23	70	94	73	94
6.-	164	16	20	15	20	14	8	10	12	11	16	12	10

**Temps d'espera per ser atès en l'atenció assistida**

El temps d'espera mitjà per rebre una atenció assistida, durant el 2023, ha estat:

- Persones que disposen de cita prèvia: 4 minuts  
(temps d'espera des de que la persona agafa el tiquet del gestor de cues, que pot ser fins a 15 minuts abans de l'hora de la cita)
- Persones que no disposen de cita prèvia: 14 min.

**Dades de les sol·licituds de cites**

	Total cites	Canal utilitzat per agafar la cita					
		Presencial		Telefònic		Web	
2021	2.856	1.199	41,98%	662	23,18%	995	34,84%
2022	2.557	1.093	42,75%	581	22,72%	883	34,53%
2023	2.121	769	36,26%	409	19,28%	943	44,46%



## 1.2. Atenció per correu electrònic

Des de l'OAC es **gestionen les bústies d'entrada del correu electrònic de l'Ajuntament**, [alella.ajuntament@alella.cat](mailto:alella.ajuntament@alella.cat), i de l'OAC, [alella.oac@alella.cat](mailto:alella.oac@alella.cat).

Es contesta directament a la ciutadania sempre que és possible tenint en compte la informació sol·licitada; les consultes de temes que requereixen una informació més especialitzada i les sol·licituds de cita amb tècnics de l'Ajuntament es reenvien al departament responsable perquè facin aquesta atenció.

Nombre de consultes de la ciutadania gestionades directament a l'OAC a través del correu electrònic:

	2021	2022	2023
Correus amb la ciutadania	<b>836</b>	<b>1.114</b>	<b>1.026</b>

## 1.3. Atenció pel WhatsApp Ajuntament

### Consultes diverses gestionades des de l'OAC a través del WhatsApp de l'Ajuntament

Any	Total	gener	febre	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
2021	211	27	21	24	15	16	17	24	9	19	21	9	9
2022	185	14	16	18	14	19	13	22	12	25	9	15	8
2023	185	12	20	23	11	14	14	18	13	19	61	23	11

Dins aquestes consultes no estan incloses les incidències de la via pública.

## 2. OFICINA VIRTUAL - CATÀLEG DE TRÀMITS EN LÍNIA

Consultable a <https://www.alella.cat/tramits>

A través del catàleg de tràmits la ciutadania pot accedir directament a la informació dels diferents tràmits i serveis de l'Ajuntament, descarregar-se els formularis específics i/o presentar les sol·licituds telemàticament.

Se segueix incrementant el nombre de tràmits disponibles telemàticament, i actualitzant la informació i els formularis corresponents dels ja existents.

	2019	2020	2021	2022	2023
Tràmits i serveis en línia	22	41	63	84	102

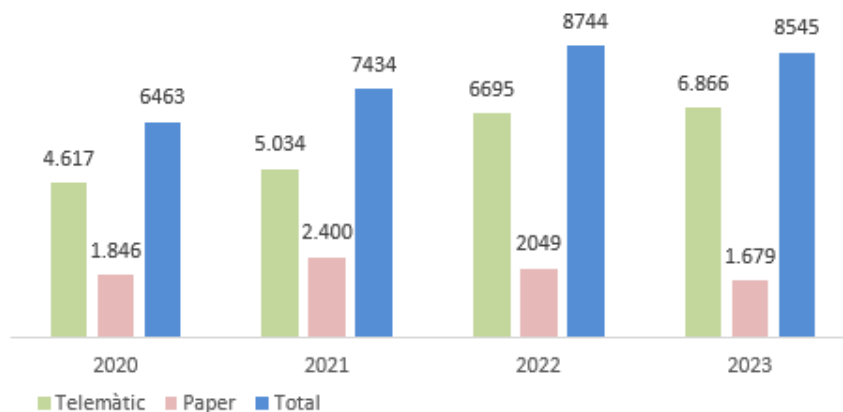


**3. REGISTRE GENERAL D'ENTRADA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA****3.1. Dades del registre d'entrada**

La presentació d'escrius i documents de forma telemàtica segueix creixent, arribant al 2023 al 80% del total de registres presentats.

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

	2020		2021		2022		2023	
<b>REGISTRE D'ENTRADA</b>	11.133		12.720		14.436		13.498	
Total registres sense factures	<b>6.463</b>		<b>7.434</b>		<b>8.744</b>		<b>8.545</b>	
Telemàtic	4.617	<b>71 %</b>	5.034	<b>68 %</b>	6.695	<b>77 %</b>	6.866	<b>80 %</b>
Presencial	1.651	26 %	2.187	29 %	1.807	21 %	1.581	19 %
Correu i missatger	125	2 %	112	2 %	108	1 %	78	1 %
Fax jutjats	70	1 %	101	1 %	65	1 %	20	
Increment del registre respecte l'any anterior			15%		17,6%		- 2,3%	

**Evolució del registre d'entrada (sense tenir en compte les factures)**

Gràfic total entrades al registre de l'Ajuntament en paper i telemàtic

**3.2. Gestió de les instàncies i documentació presentada a l'Ajuntament**

- a) **Termini mig per a la diligència** de les entrades presentades telemàticament al departament responsable de la seva tramitació (termini entre data entrada del registre i data de diligència)

	2021	2022	2023
<b>Termini mig en dies</b>	0,65	0,88	0,96



Les entrades presentades presencialment són diligenciades en el mateix moment que es realitza l'assentament i l'escaneig de la documentació.

## b) Entrades responsable de la seva tramitació a l'OAC

De tota la documentació presentada al registre de l'Ajuntament, l'OAC és responsable de la tramitació de:

- **Registres que ha de gestionar l'OAC:** sol·licituds i documentació presentada a l'Ajuntament on la unitat tramitadora responsable de l'expedient és l'OAC, principalment gestions del Padró d'Habitants.
- **Registre de finestra única:** sol·licituds i documentació que la ciutadania presenta, normalment de forma presencial, al registre de l'Ajuntament d'Alella dirigida 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 o SIR és tramesa 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, s'envia a l'ORGT per a la seva tramitació.

La presentació d'escrits de forma presencial dirigits a altres administracions, principalment al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, s'ha incrementat considerablement, evitant que aquests veïns del municipi s'hagin hagut de desplaçar a les oficines d'aquestes altres administracions.

	2021		2022		2023	
Total registres d'entrada	7.434		8.744		8.545	
	Nombre registres	% sobre total	Nombre registres	% sobre total	Nombre registres	% sobre total
<b>Responsable tramitador OAC</b>	1.269	17 %	1.345	15 %	2.029	24 %
Responsable tramitador altres unitats de l'Ajuntament	6.165	83 %	7.399	85 %	6.516	76 %
Registre finestra única	160	2 % *	159	12 % *	258	13 % *
De l'ORGT	143	2 % *	151	11 % *	108	5 % *

\* del total de registres que gestiona l'OAC



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

L'enviament de comunicacions i notificacions de forma telemàtica ha incrementat fins el 91%, en aquest sentit cada vegada són més les persones que tot i tenir dificultats per descarregar-se les notificacions en format electrònic, prefereixen aquest mitjà i s'adrecen a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania on els donem el suport per accedir al document o facilitar-li una còpia impresa.

		2020		2021		2022		2023	
<b>REGISTRE SORTIDA</b>		6.938		7839		8.163		8.204	
<b>Mitjà de transport</b>	Telemàtic	5.586	<b>80,5 %</b>	6.895	<b>88 %</b>	6.992	<b>86 %</b>	7.501	<b>91 %</b>
	Correu postal o presencial	1.352	19,5 %	944	12 %	1.171	14 %	703	9 %

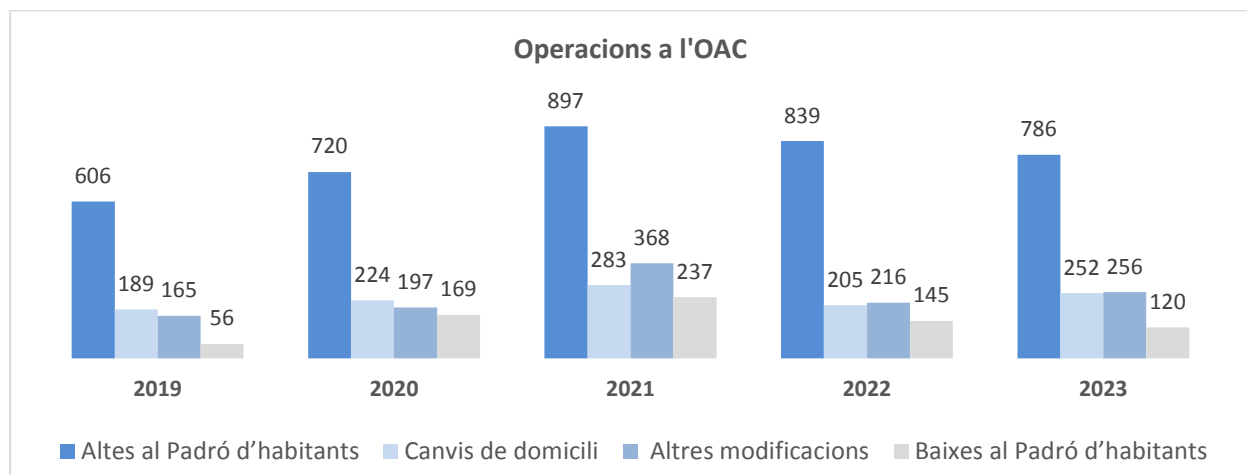
#### 5. PADRÓ D'HABITANTS

Pel que fa a la gestió del Padró municipal d'habitants, cal tenir en compte l'important moviment de població. Durant el 2023 s'han gestionat un total de 786 altes al Padró Municipal d'Habitants (ja sigui per canvi de residència, naixement o per omissió) i 252 canvis de domicili.

Els tràmits del padró d'habitants es poden gestionar tant de forma presencial com telemàtica, incrementant-se cada vegada més les persones que trien aquest segon canal, principalment en la sol·licitud de volants i certificats.

##### 5.1. 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** (indiquen el volum de gestions realitzades pel personal de l'OAC), sense tenir en compte els enregistraments fruit de la càrrega dels fitxers de l'INE (Institut Nacional d'Estadística) i que és realitzada per la Diputació de Barcelona d'acord amb el Conveni signat.





Llistat operacions	2019	2020	2021	2022	2023
Altes al Padró d'habitants	606	720	897	839	786
Alta per canvi de residència	532	626	774	682	655
Alta per omissió	9	10	67	84	69
Alta per naixement	65	59	56	73	62
Canvis de domicili	189	224	283	205	252
Altres modificacions	165	197	368	216	256
Confirmació no ENCSARP*	48	54	83	56	63
Modificació dades personals	70	48	141	64	67
Rectificació domicili	0	25	57	15	30
Renovació ENCSARP*	47	70	87	81	96
Baixes al Padró d'habitants	56	169	237	145	120
Baixa canvi de residència	18	9	18	27	9
Baixa per defunció	22	16	16	19	21
Baixa per inscripció indeguda	12	128	160	72	76
Baixa per caducitat	3	16	43	27	14
<b>Total activitat</b>	<b>1.016</b>	<b>1.086</b>	<b>1.785</b>	<b>1.405</b>	<b>1.414</b>

\* (ENCSARP - Estranger no comunitaris sense avís de residència permanent)

Emissió documents	2019	2020	2021	2022	2023
Certificats de padró	155	948	574	415	653
Volants de padró	3.193	2.469	3.110	3.402	3.154

## 5.2. Dades del gestor d'expedients

Informació de les gestions més significatives i amb major volum per tal de mantenir actualitzat el Padró municipal d'habitants, segons el tipus d'expedient:

- **Expedients d'alta per canvi de residència o per omissió, i expedients de modificació per canvi de domicili**

	2021	2022	2023
Alta per canvi de residència	441	394	390
Alta per omissió	15	25	18
Alta per naixement	54	65	55
Modificació per canvi de domicili	113	66	108
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>550</b>	<b>571</b>



- **Expedients oberts per tramitar sol·licituds de certificats de padró o volants sol·licitats telemàticament**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Expedients per a certificats	240	286	344
Expedients per a volants	18	184	220
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>470</b>	<b>564</b>

Els volants sol·licitats presencialment s'imprimeixen al mateix moment directament de la plataforma del Padró d'Habitants, no es troben inclosos en aquestes dades.

- **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 varies persones a les quals se'ls ha de tramitar la baixa.

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Expedients tramitats	51	30	20	19
Expedients iniciats	27	17	11	9
Expedients finalitzats	30	22	11	13
Total persones donades de baixa per inscripció indeguda	128	160	72	76

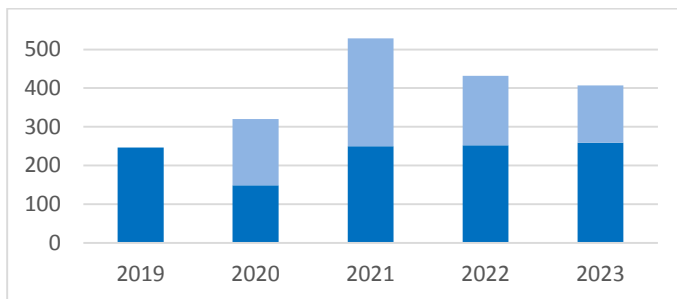


## 6. CERTIFICAT DIGITAL id-CAT

L'Ajuntament d'Alella és entitat de registre per a l'emissió del certificat digital id-CAT destinat a la ciutadania, un requisit imprescindible per obtenir-lo és que el sol·licitant s'ha de personar físicament en una entitat de registre id-CAT per tal de garantir la seva identitat.

Certificat id-CAT	2019	2020		2021		2022		2023	
Total emissions	246	320		529		432		407	
Emissió veïns d'Alella		171	53 %	279	53 %	180	42 %	148	36%
Emissió veïns d'altres municipis		149	47 %	250	47 %	252	58 %	259	64%
Total revocacions	30	36		78		89		86	

### Evolució de l'activitat en l'emissió de certificats id-CAT

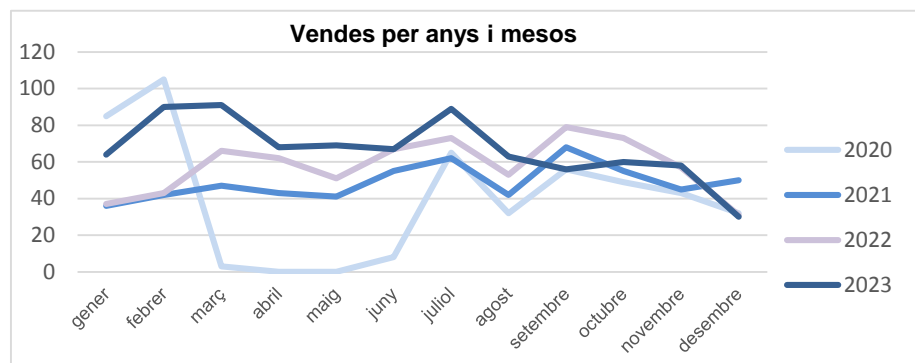


## 7. INFORMACIÓ D'ALTRES GESTIONS REALITZADES A L'OAC

### 7.1. Venda T-10 social

Informació i evolució de la venda de la targeta de bus T-10 social adreçada a un col·lectiu específic de la població (majors de 65 anys, menors de 25 anys, i persones aturades o amb discapacitat).

Any	Total vendes
2020	478
2021	486
2022	692
2023	831





## 7.2. Venda targeta vehicle elèctric

Any	Total vendes
2020	5
2021	29
2022	24
2023	31

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

Any	Nombre de veïns a qui se'ls ha fet lliurament
2020	53
2021	77
2022	107
2023	103

## 7.4. Placa nova per a gual existent

Procediment per disposar de placa nova d'un gual ja existent: nombre de tramitacions gestionades a l'OAC:

Any	Nombre tramitacions
2020	7
2021	16
2022	16
2023	19