



COMUNICACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

Memòria 2017

Des d'agost de 2016, els serveis d'Atenció ciutadana i de Comunicació de l'Ajuntament s'han unificat en una única àrea per facilitar al màxim la tasca informativa del consistori cap a la ciutadania.

L'Oficina d'Atenció al Ciutadà i el portal institucional www.canetdemar.cat, són les dues portes d'entrada a l'Ajuntament i per tant, el fet que funcionin de forma unificada i coordinada és un primer pas per aconseguir complir amb els criteris d'eficiència i eficàcia que ha d'assolir un servei públic.

Per aquest motiu, s'ha tecnificat la direcció de l'Àrea i s'han començat a fixar els objectius que han de permetre al consistori adaptar-se a la legislació en matèria d'administració electrònica.

Situació actual i previsió de futur

L'Ajuntament està treballant per licitar un nou programari de **gestió d'expedients** que permeti parametritzar i establir els processos interns. Aquest gestor d'expedients estarà directament relacionat amb el Registre general de documents de l'Ajuntament. Avui l'Ajuntament encara no disposa d'un registre unificat i el personal de Comunicació i Atenció ciutadana utilitza fins a quatre aplicacions informàtiques diferents per als registres d'entrada, amb la qual cosa s'alenteix el dia a dia del departament. El segellat dels documents es fa de forma manual i no es disposa d'un escaneig dels documents d'entrada. Amb el **Registre unificat** s'agilitzarà notablement aquest servei. El gestor d'expedients obrirà també la porta per a la posada en funcionament de la carpeta ciutadana, l'espai web des d'on els ciutadans podran saber en tot moment en quin estat es troben els tràmits que tenen iniciats amb l'administració.

A través del Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament va sol·licitar per al 2017 un ajut tècnic per completar el nostre propi **Catàleg de Serveis**. Aquesta és una eina indispensable d'organització, ja que ens ha de permetre posar ordre i determinar per escrit qui fa què i de quina manera es fa. És un exercici de transparència informativa útil tant a nivell intern com de cara a la ciutadania. El suport tècnic de la Diputació es basava però en la utilització del gestor de continguts propi d'aquest ens i l'Ajuntament de Canet de Mar n'utilitza un de diferent. Això ha dificultat que es pugui dissenyar adequadament el catàleg amb el format de la Diputació. El fet que l'Ajuntament es trobi en procés de reestructuració d'àrees i serveis, que passa per una valoració de tots els llocs de treball, també ha fet que determinar *qui fa què*, encara no es pugui fer de forma prou clara. Per això la nostra tasca ha estat més centrada en l'estructura genèrica dels serveis, en el primer nivell. I hem deixat per més endavant poder determinar les línies i les sublínies dels diferents serveis.



El **web institucional** s'ha renovat aquest 2017. L'arquitectura l'hem dissenyada pensant en els ajuntaments el futur, orientats a facilitar la relació de la ciutadania amb l'administració. Per això, han pres protagonisme espais com els tràmits i les gestions, la informació directa dels equipaments o el tauler d'anuncis. És un web responsiu, és a dir, que ara sí que es pot consultar des de qualsevol dispositiu electrònic amb connexió a internet. Fins ara només ho eren algunes parts, però no la totalitat del web. El web és llegeix de forma clara des dels telèfons intel·ligents (*smartphones*) i les tauletes, a més a més que des d'un ordinador.

L'Àrea de Comunicació i Atenció ciutadana està formada des d'agost de 2016 per 5 persones. Una cap tècnica, una administrativa i dues auxiliars administratives que fan les funcions d'agents d'atenció ciutadana i tramitació (una de les auxiliars administratives ho compagina amb les funcions d'auxiliar de comunicació) i una recepcionista que s'ocupa de la centraleta i de la primera línia d'atenció i informació ciutadana. L'horari d'atenció al públic de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà és de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores i dijous a la tarda (excepte períodes de vacances, estiu i festius i vigílies) també de 17.00 a 19.00 hores.

De qui depèn:

Alcaldia

determina les directrius generals de la comunicació corporativa

Secretaria

és responsable del funcionament administratiu de la corporació i és qui dona les directrius administratives a Comunicació i Atenció ciutadana (sobretot tot el que té a veure amb web-seu electrònica-transparència-Llei 39/2015, de procediment administratiu)

Àrees i unitats orgàniques de l'Ajuntament

són les qui generen tota la informació que s'ha de fer arribar a la ciutadania. S'estableixen uns protocols per donar aquesta informació al servei d'Atenció ciutadana i Comunicació i des d'allà es fa la difusió segons s'acordi (informació o tramitació)

la responsabilitat de la informació és de cada àrea i unitat orgànica

si la informació requereix atenció personalitzada, dedicació especial o coneixements específics, és l'àrea qui se n'encarrega

Per tal d'oferir un millor servei, fem passos per incorporar les noves tecnologies al nostre dia a dia. D'aquí que al 2017 s'hagi intentat renovar i reparar el **gestor de cues**, eina que ens permetrà poder establir indicadors i controls de qualitat. Aquesta renovació s'ha inclòs al pressupost de 2018.



Entre les millores introduïdes, des de mitjan 2017 donem **cita prèvia** per als tràmits que suposen una major dificultat i/o temps de tramitació per part dels agents OAC. La cita prèvia s'acorda de forma presencial, per telèfon o per correu electrònic. El bon funcionament de la mesura fa que valorem implantar-ne una gestió informatitzada perquè els ciutadans puguin sol·licitar-ho directament per internet a través del web de l'Ajuntament.

També, com a responsables a dia d'avui dels tràmits relacionats amb el **Cementiri Municipal**, estem en procés d'adquisició d'un programa informàtic que permeti millorar l'eficàcia en la gestió d'aquest equipament. La cap de servei ha format part de la redacció del nou Reglament del Cementiri Municipal, que s'ha d'aprovar durant el 2018.

Des de Comunicació i Atenció ciutadana fem gestió directa de:

- Registre General de la corporació
- Gestió del correu postal corporatiu
- Padró d'habitants (i suport al servei d'Estadística)
- Cementiri Municipal (gestió administrativa)
- Targes d'estacionament per a persones amb discapacitat
- Cens d'animals de companyia
- Llicència per a la tinença d'animals potencialment perillosos
- Web institucional:
 - o Actualització diària i gestió de continguts del portal institucional
 - o Seu electrònica
 - o Portal de Transparència
 - o Portal multimèdia
 - o Catàleg de serveis
 - o Finestreta Digital
 - o Carpeta ciutadana (quan es desenvolupi)
- Informació dels 122 tràmits llistats actualment
- Tramitació inicial o parcial dels 122 tràmits llistats actualment (presencial i electrònica)
- Bústia de queixes i suggeriments (presencial, electrònica i virtual)
- Recepció i derivació d'incidències
- Registre d'Unions estables (parelles de fet)
- Comunicació interna corporativa
- Servei de premsa de la corporació (butlletins digital i electrònic, agenda d'activitats i plafons amb notícies, avisos i comunicats; atenció als mitjans de comunicació i rodes de premsa; xarxes socials i coordinació del suport audiovisual)
- Gestió de les peticions de rodatges i sessions fotogràfiques publicitàries.



2017 – El Servei de Comunicació i Atenció ciutadana en xifres

Us detallem en xifres, els principals tràmits i procediments que duem a terme des de l'Àrea de Comunicació i Atenció ciutadana.

Període **gener – desembre 2017**

1a línia d'atenció - recepció	Mitjana mensual
Demanda general d'informació	255 persones
Informació específica DNI	55 persones
Atenció telefònica directe des de centraleta	260 persones
Entrades al teatre	45 (excepte període estiu)
Rellotge horari per a cotxes	25
Etiquetes bolquers Medi Ambient	80 pacs
Venda de material de Medi Ambient i lliurament de material promocional de campanyes informatives	--- variable durant l'any

Tràmit i/o servei que es fa completament des de la OAC	Xifra anual	
Assentaments d'entrada al Registre General (ERES-EACAT-ETRAM)	8.216 registres *	
Assentaments de sortida al Registre General (ERES)	3.573 registres	
Padró d'habitants	Altes	942
	Naixements	93
	Modificacions padronals	890
	Baixes	843
Certificats i volants d'empadronament i/o convivència	2.124	
Targes aparcament discapacitats	37 expedients	
Registre d'unions estables	13 expedients	
Cens animals domèstics	51 registres	
Tinença animals potencialment perillosos	10 expedients iniciats	
Cementiri:	Canvis de nom	26 expedients
	Renúncies	8 expedients
	Traslats de restes	2 expedients
	Lloguers de nínxols	9 expedients
	Autorització de sepultura	87 autoritzacions
Compulses de documents	396 documents	
Correu postal: tramitació d'enviaments de la corporació	907 enviaments	
Permisos rodatge	2 expedients acabats	



Gestió de respostes ciutadanes (bústia de queixes i suggeriments)	384 correus electrònics rebuts i derivats
Taulell anuncis i edictes	17 publicacions

*El fet que no hi hagi un registre unificat fa que aquesta xifra augmenti, ja que tota la documentació rebuda pels diferents accessos, s'ha d'unificar manualment. Tota la que entra des dels registres electrònics s'ha d'imprimir i segellar de forma manual abans de fer-la arribar a l'àrea o servei corresponent.

El personal d'atenció ciutadana dóna informació i/o fa recepció de documentació dels 122 tràmits que tenim llistats actualment i que són responsabilitat de les diferents àrees i serveis municipals. Els més destacables i que requereixen una atenció més precisa són:

Tràmit	Mitjana anual	Àrea responsable
Habitatges d'ús turístic	52	Turisme
Documents relacionats amb llicències d'obres	165	Urbanisme
Sol·licitud informe per a reagrupament	3	Urbanisme
Sol·licitud de beques de menjador	195	Educació
Sol·licitud d'ajuts IBI – aigua	128	Hisenda
Comunicació crema restes vegetals	86	Medi Ambient
Activitats econòmiques	134	Medi Ambient – Activitats
Contractació (pliques i pressupostos)	156	Contractació
Sol·licitud de talls de carrer i/o material per a esdeveniments	90	Àrea relacionada amb l'esdeveniment / Àrea de Festes / Policia Local
Reclamació per sancions i/o sol·licitud informes policials	60	Policia Local

Web institucional – continguts	Núm. publicacions
Notícies	308
Actes d'agenda	564
Informació oficial: documents publicats a la seu electrònica (perfil contractant, oferta pública ocupació, taulell anuncis, portal transparència, actes plens i juntes de govern ...)	234
Plafons i cartells informatius	159
Arxius fotogràfics publicats al web	50



Notícies per àrees	Xifra de notícies publicades al web www.canetdemar.cat
Alcaldia	28
Benestar Social	4
Cultura	42
Educació	29
Esports	25
Festes	13
Joventut	13
Medi Ambient	14
Obres i Serveis	12
Participació Ciutadana i Igualtat	1
Promoció Econòmica, comerç i turisme	50
Polícia Local (seguretat ciutadana)	25
Sanitat	12
Urbanisme	3
Genèriques corporació	37

Difusió en xarxes socials	Núm. publicacions
Piulades i publicacions a les xarxes socials	550 publicacions entre piulades i RT (twitter)

Twitter és la xarxa més utilitzada pel servei de comunicació de l'Ajuntament. Les piulades es publiquen també al Facebook institucional. Instagram és la tercera xarxa, que s'utilitza sobretot per difusió d'actes i esdeveniments. L'Ajuntament disposa d'un canal a la plataforma youtube. Els vídeos gravats es publiquen també al portal multimèdia Mira TV, accessible a través del web institucional.

Aquest 2017 s'han començat a emetre a través de la tecnologia *streaming* (emissió en directe), els plens municipals i esdeveniments rellevants com la Festa Major.

Actualment és vigent un contracte de suport audiovisual, a qui s'ha encarregat les tasques d'enregistrament i d'actes i difusió a través de les xarxes socials.

Comunicació interna corporativa	Núm. enviaments
Comunicats interns a les àrees i els departaments de l'Ajuntament	97 comunicats

Amb la unificació dels serveis de Comunicació i Atenció ciutadana, es fa un pas més per acostar l'administració a la població. Queda enrere el concepte d'informar el ciutadà només des del punt de vista unidireccional de l'administració. Amb la comunicació es tenen en compte la



EXCM. AJUNTAMENT DE CANET DE MAR

resposta i l'opinió ciutadanes i fem tot el possible per oferir una atenció propera i al màxim d'útil. La modernització de l'administració, amb la introducció progressiva de l'administració electrònica, en cap cas ha de significar la pèrdua de l'atenció directa. L'objectiu és acostar-nos als ciutadans i les ciutadanes, utilitzant tots els canals i suports possibles, però sense perdre la vocació de servei públic que ha de tenir un ajuntament i les persones que en formem part.

Equip de Comunicació i Atenció ciutadana

Anna M. Pérez, Montserrat Rovira, Susi Dalmau, Ana Gil i Cristina Noé.

Canet de Mar, maig de 2018