



COMUNICACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

Memòria 2018

El 2018 ha estat el segon any complet en què els serveis d'Atenció ciutadana i de Comunicació de l'Ajuntament funcionen en una única àrea, una reorganització pensada per facilitar al màxim la tasca informativa i d'atenció del consistori cap a la ciutadania.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana 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 complir amb els criteris d'eficiència i eficàcia que ha d'assolir un servei públic.

Quins són els àmbits d'actuació del Servei de Comunicació i Atenció ciutadana:

- Comunicació externa de la institució
- Primera atenció ciutadana (presencial, telefònica i virtual)
- Registre General de la corporació (presencial i virtual)
- Comunicació interna corporativa
- Imatge corporativa
- Suport en protocol i relacions institucionals
- Gestió del padró municipal d'habitants i suport a Estadística
- Negociat administratiu del Cementiri
- Tramitació inicial i/o completa dels tràmits assignats a la Unitat de Treball.

Qui forma el Servei de Comunicació i Atenció ciutadana:

Cap de Servei: 1 tècnica de Comunicació i Atenció ciutadana

Agents d'Atenció ciutadana: 1 administrativa – 1 auxiliar administrativa

Auxiliar de Comunicació i Atenció ciutadana: 1 auxiliar de suport en comunicació i administració electrònica

Recepció: 1 auxiliar administrativa a la 1a línia d'atenció ciutadana i centraleta telefònica.

L'horari d'atenció al públic de l'Oficina d'Atenció Ciutadana és de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores i dijous a la tarda (excepte períodes de vacances, estiu, festius i vigílies) també de 17.00 a 19.00 hores.



De qui depèn:

Alcaldia (o regidoria adscrita de Comunicació)

determina les directrius generals de la comunicació corporativa

Secretaria

és responsable del funcionament administratiu de la corporació i és qui dóna 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

L'any 2018 ha estat l'any de transició de l'administració en paper a l'administració electrònica. Comunicació i Atenció ciutadana forma part del grup de treball de Modernització de l'Administració ja que es tracta del servei més proper a la ciutadania i que gestiona el *front office*, és a dir, la primera línia d'atenció tant telefònica, com presencial i virtual.

Ens trobem en un moment clau per marcar les bases i les directrius de l'administració del futur. Per fer-ho, depenem de diversos factors que seran claus a l'hora de determinar l'èxit del procés i la implantació de l'e-administració:

- Procés de reorganització de serveis, àrees i departaments. Cal adaptar-se a les necessitats de l'administració del futur, tenint en compte els recursos humans i tècnics actuals i fer-ne una correcta planificació a mitjà termini.
- Redisseny de processos. Procés molt important i útil de cara a implantar criteris d'eficàcia en la relació administració – ciutadania.
- Canvi tecnològic. La tecnologia ha de ser l'eina que ens permeti fer un camí planer entre administració i administrat. Ens calen bones eines tecnològiques i el seu ús i efectivitat serà clau per garantir l'èxit de la transició cap a l'administració electrònica.

Durant l'any 2018 hem licitat un nou programari de gestió d'expedients, al qual s'adscriurà un mòdul de Registre General d'entrada i sortida de documents i que farà possible que els



ciutadans tinguin accés i control als seus tràmits i gestions amb l'administració. L'1 de gener de 2019 es la data d'inici del programa de Registre, el 22 del mateix mes s'inicia el circuit d'expedients a través del nou gestor i durant el 2019 serà operativa la nova seu electrònica amb la carpeta ciutadana accessible a través del web www.canetdemar.cat.

El 2018 hem posat de nou en funcionament el gestor de cues, que no estava operatiu però que és una eina molt útil de cara a establir indicadors i control de qualitat. Amb el gestor de cues, l'atenció ciutadana millora, ja que a banda de comptabilitzar-la, podem derivar les persones en funció del tràmit sol·licitat, prioritant els temes i filtrant per contingut, durada i àmbit. Les estadístiques ens vénen calculades per la màquina i per tant, sabem amb detall per exemple quins són els tràmits més demanats o els que comporten més durada o dificultat d'atenció.

El gestor ens permetrà, de cara al 2019, establir-hi un mòdul de cita prèvia, accessible a través del web municipal. De moment, al 2018, hem seguit donant cita prèvia per telèfon, de forma presencial a l'OAC o per correu electrònic.

L'OAC ha seguit al 2018, gestionant el negociat del Cementiri Municipal. Al juliol s'ha aprovat definitivament el nou Reglament del Cementiri.

2018 – El Servei de Comunicació i Atenció ciutadana en xifres

Els àmbits de treball de la nostra àrea són els següents:

- Registre General de la corporació
- Gestió del correu postal corporatiu
- Padró d'habitants (i suport al servei d'Estadística)
- Cementiri Municipal (atenció i 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)



EXCM. AJUNTAMENT DE CANET DE MAR

- 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.

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 2018**

1a línia d'atenció - recepció	Mitjana mensual
Demanda general d'informació	325 persones
Atenció telefònica directe des de centraleta	302 persones
Entrades al teatre (mensuals)	45 (excepte període estiu)
Relotge horari per a cotxes	39
Etiquetes bolquers Medi Ambient	96 pacs
Venda de material de Medi Ambient i lliurament de material promocional de campanyes informatives	- Es fa conjuntament amb Medi Ambient

Tràmit i/o servei que es fa completament des de la OAC	Xifra anual	
Assentaments d'entrada al Registre General (ERES-EACAT-ETRAM)	10.308 registres *	
Assentaments de sortida al Registre General (ERES)	4.537 registres	
Padró d'habitants	Altes (canvi residència / canvi domicili)	2.020
	Naixements	98
	Baixes	1.105
Certificats i volants d'empadronament i/o convivència	2.800	
Expedients de sol·licitud d'alta al padró sense documentació justificativa	21 expedients	
Targes aparcament discapacitats	50 expedients	
Registre d'unions estables	9 expedients	
Cens animals domèstics	155 registres	
Tinença animals potencialment perillosos	15 expedients	
Cementiri:	Canvis de nom (exp. Iniciats)	42
	Renúncies	5
	Traslats de restes	2
	Lloguers de nínxols	10
	Autorització de sepultura	79
Compulses de documents	378 documents	
Correu postal: tramitació d'enviaments de la corporació	3.088 enviaments	



Permisos rodatge	3 expedients
Gestió de respostes ciutadanes (bústia de queixes i suggeriments)	513

*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 principals tràmits i/o serveis que atenem des de l'Oficina d'Atenció ciutadana són:

Tràmit	Àrea responsable	Nivell de gestió *
Accés, oposició, rectificació i cancel·lació dades personals	Secretaria	II
Acollida	Serveis Socials – Consell Comarcal	I
Alta padró d'habitants	Secretaria – COAC (Comunicació i Atenció ciutadana)	III
Aparcament riera Gavarra – tràmits i gestions propietaris	Secretaria – Urbanisme	II
Arrelament familiar	Serveis Socials	II
Baixa de vehicles	Seguretat Ciutadana	I
Beques de menjador	Educació	II
Bonificació Deixalleria	Medi Ambient	II
Casament civil	Alcaldia	II
Cementiri – canvi titularitat	COAC	III
Cementiri – lloguer sepultura	COAC	III
Cementiri – autorització sepultura	COAC – Obres	III
Cementiri – trasllat de restes	COAC – Obres	III
Cementiri – expedició de títols	COAC	III
Cens animals domèstics	Sanitat	III
Certificat de béns	Secretaria	II
Certificat empadronament	Secretaria – COAC	III
Certificat de dades estadístiques	Secretaria	II
Certificat de domicili	Secretaria – COAC	II
Certificat de qualificació urbanística	Urbanisme	II
Compulsa de documents	Secretaria - COAC	III
Comunicació crema restes vegetals	Medi Ambient	II
Comunicació prèvia d'obres	Urbanisme	II
Consulta i reclamació cens electoral	Secretaria	II
Convocatòria de places – selecció de personal – oferta pública	Recursos Humans	II



EXCM. AJUNTAMENT DE CANET DE MAR

Devolució de fiances	Hisenda	II
Dret d'accés a la informació pública	Secretaria	II
Habitatges d'ús turístic	Turisme	II
Llicència de gual	Urbanisme	II
Llicència d'obra menor	Urbanisme	II
Llicència d'obra major	Urbanisme	II
Llicència de primera ocupació d'edificis i instal·lacions	Urbanisme	II
Llicències d'activitats, establiments i instal·lacions	Medi Ambient – Activitats	II
Lloguer Envelat	Festes	II
Lloguer equipaments esportius	Esports	II
Lloguer espais Casa museu (per actes)	Cultura	II
Lloguer Masoveria	Joventut	II
Lloguer Sala Ramon de Capmany (per actes)	Cultura	II
Informació i pagaments Escola d'Adults Maria Saus	Educació	II
Inscripcions UNED Sènior	Educació	II
Sol·licitud d'ajuts IBI – aigua	Hisenda	II
Sol·licitud grau de discapacitat	Serveis Socials – Generalitat	II
Sol·licitud participació al Mercat d'Intercanvi	Medi Ambient	II
Modificació padró d'habitants	Secretaria – COAC	III
Pagament de taxes	Hisenda – ORGT	I
Petició senyalització viària	Seguretat Ciutadana	II
Permís de rodatge i/o sessió fotogràfica	Comunicació i Atenció ciutadana	III
Permís de celebració d'actes públics al carrer	Alcaldia / Seguretat Ciutadana / Àrea relacionada amb l'esdeveniment	II
Permís instal·lació terrasses de bars i restaurants	Medi Ambient – Activitats	II
Preinscripció i matrícula llar d'infants municipal	Educació	II
Plagues i control animals	Sanitat	I
Reagrupament familiar	Serveis Socials	II
Recollida de voluminosos	Medi Ambient	II
Registre d'objectes trobats	COAC – Seguretat	II
Registre unió estable de parella	Secretaria – COAC	III
Reclamació per sancions i/o sol·licitud informes policials	Polícia Local	II
Recursos de multes	Seguretat Ciutadana	II
Registre municipal d'Entitats	Participació	I



	ciutadana	
Responsabilitat patrimonial	Secretaria	II
Rutes guiades al patrimoni local	Cultura – Turisme	I
Servei d'atenció al consumidor (OMIC)	Promoció Econòmica	I
Servei de creació d'empreses	Promoció Econòmica	I
Servei Local d'ocupació – inscripció als cursos	Promoció Econòmica	I
Servei Local d'ocupació – borsa de treball	Promoció Econòmica	I
Sol·licitud de talls de carrer i/o material per a esdeveniments	Àrea relacionada amb l'esdeveniment / Festes / Seguretat Ciutadana	II
Sol·licitud d'ocupació de via pública	Seguretat Ciutadana	I
Sol·licitud d'espais per a exposicions	Cultura	II
Sol·licitud de participació a les fires d'artesanía i regal	Promoció Econòmica – entitats	I
Sol·licitud de parades del mercat setmanal	Promoció Econòmica	II
Sol·licitud de parades de la Plaça Mercat	Promoció Econòmica	II
Sol·licitud Fe de vida	Alcaldia	II
Sol·licitud documentació Arxiu Municipal	Arxiu	II
Sol·licitud per penjar publicitat a la via pública	Hisenda	I
Subministrament etiquetes de bolquers	Medi Ambient	III
Subvencions entitats	Secretaria i àrees	II
Venda d'entrades de les sortides al teatre	COAC	III
Tarja d'estacionament per a persones amb discapacitat	Comunicació i Atenció Ciutadana (COAC)	III
Tinença animals perillosos	COAC	III
Tramitació baixes d'ofici	Secretaria – COAC	III
Venda de cubells i saques recollida selectiva	Medi Ambient	III
Volant empadronament	Secretaria – COAC	III
Web – inserció actes i esdeveniments a proposta d'entitats	COAC	III

*Nivell I – informació

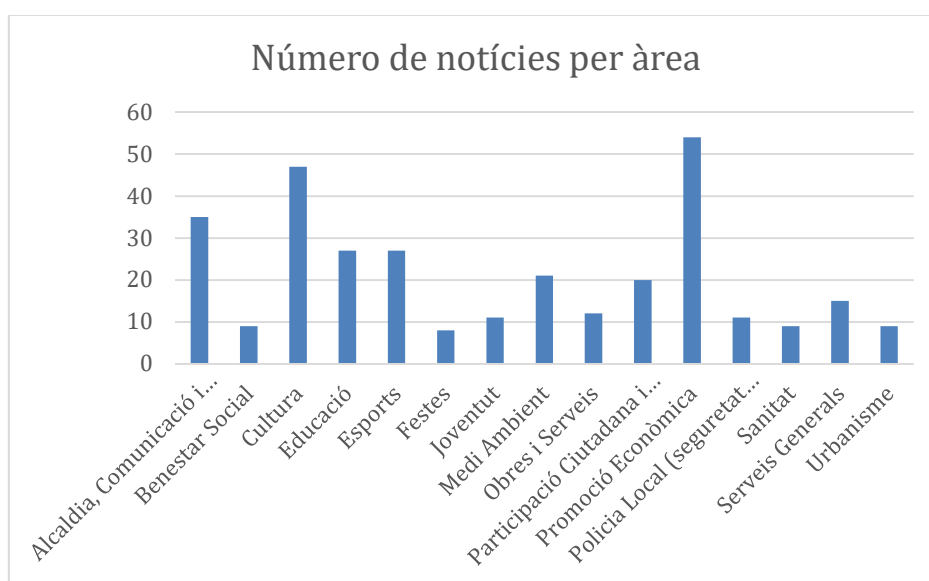
Nivell II – tramitació parcial

Nivell III – tramitació completa



Web institucional - continguts	Núm. publicacions
Notícies	315
Actes d'agenda	764
Informació oficial: documents publicats a la seu electrònica (perfil contractant, oferta pública ocupació, tauler anuncis, portal transparència, actes plens i juntes de govern ...)	115
Plafons i cartells informatius	182

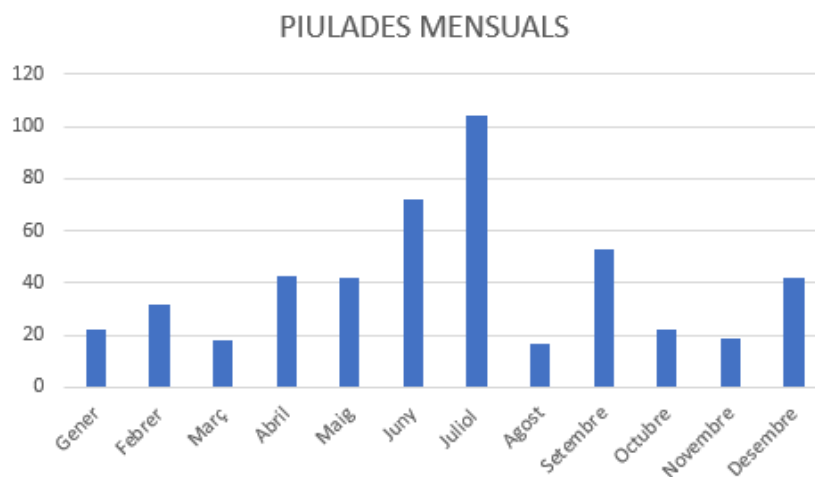
Notícies per àrees	Xifra de notícies publicades al web www.canetdemar.cat
Alcaldia, Comunicació i Atenció ciutadana	35
Benestar Social	9
Cultura	47
Educació	27
Esports	27
Festes	8
Joventut	11
Medi Ambient	21
Obres i Serveis	12
Participació Ciutadana i Igualtat	20
Promoció Econòmica	54
Polícia Local (seguretat ciutadana)	11
Sanitat	9
Serveis Generals	15
Urbanisme	9





Estadístiques web www.canetdemar.cat		xifres
Accessos al web institucional gener – desembre		1.517.388
El mes amb més visites: setembre		251.650
Seccions més visitades:	Notícies	260.585
	Agenda	165.982
	La Cartellera – tauler d’anuncis	51.471
	La Finestreta Digital – tràmits i gestions amb l’Ajuntament de Canet de Mar	21.089
	Transparència i Govern Obert	11.486

Difusió en xarxes socials	Núm. Publicacions
Piulades i publicacions a les xarxes socials	486 publicacions (twitter)



Twitter segueix sent la xarxa més utilitzada pel servei de comunicació i atenció ciutadana de l’Ajuntament. El segueixen Facebook i Instagram. La imatge gràfica té molt de pes actualment i es prioritza la immediatesa. Això fa que sigui durant els caps de setmana i els festius quan més difusió es fa d’actes i activitats públiques. Els regidors i les regidores també són molt actius a les xarxes. Des de l’Ajuntament ens fem ressò del que publiquen individualment en l’exercici dels seus càrrecs.

Difusió en xarxes socials	Núm. Publicacions
---------------------------	-------------------



Publicacions a Instagram	333 publicacions
--------------------------	------------------

Difusió en xarxes socials	Núm. Publicacions
Publicacions a Facebook	615 publicacions

L'Ajuntament compta amb un canal a la plataforma youtube. Allà publiquem la majoria de les gravacions que fem gràcies al suport audiovisual de què disposem. Des de l'any 2017 emetem a través de la tecnologia *streaming* (emissió en directe), els plens municipals i esdeveniments rellevants com la Festa Major o la Fira Mercat Modernista.

Comunicació interna corporativa	Núm. enviaments
Comunicats interns a les àrees i els departaments de l'Ajuntament	91 comunicats

Ens trobem en plena transició de l'administració en paper a l'administració electrònica. Fer-ho és un repte per a tothom, però ho és més per aquelles poblacions que no som ni petites ni grans, ja que no tenim els recursos dels grans municipis ni la flexibilitat dels més petits. Tot i així fem grans esforços per acostar l'administració a la ciutadania. L'objectiu no varia, 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 (fins novembre 2018), Laura Pérez (a partir de desembre 2018), Montserrat Rovira, Susi Dalmau, Ana Gil i Cristina Noé.

Canet de Mar, maig de 2019