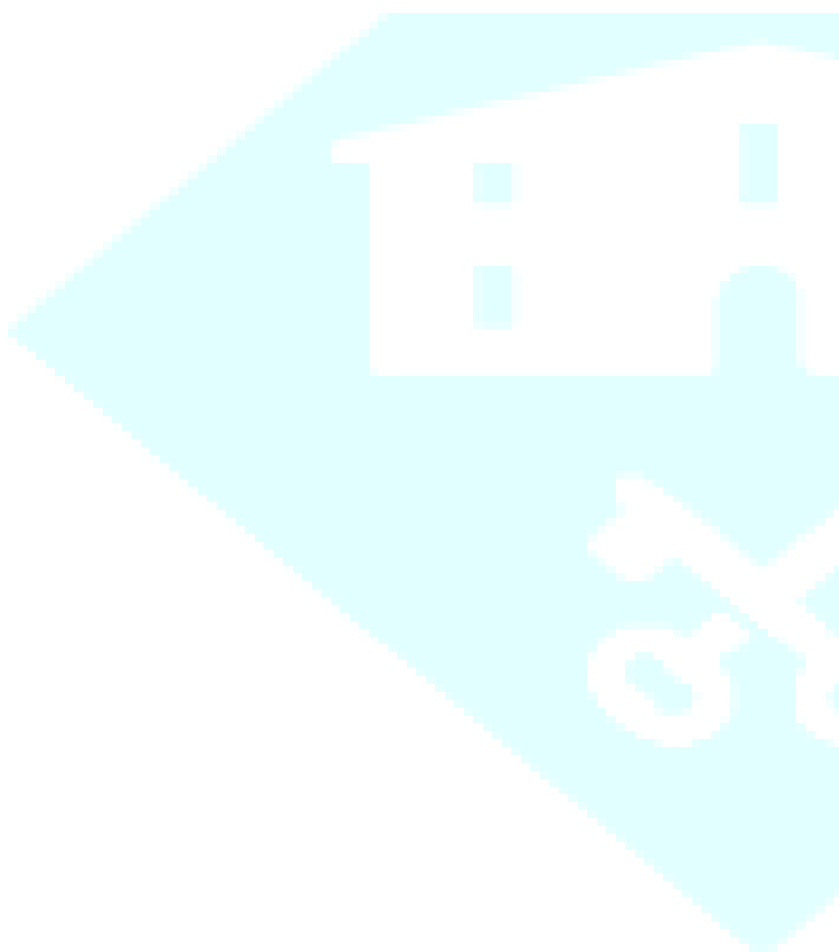
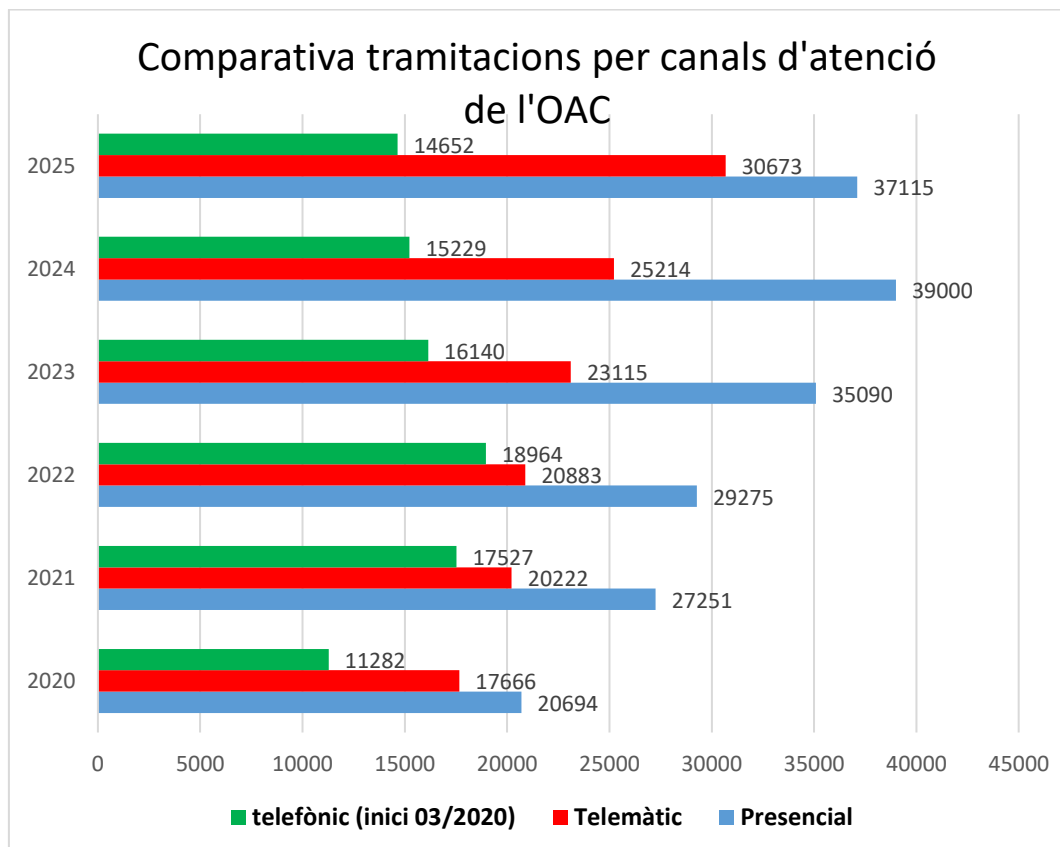
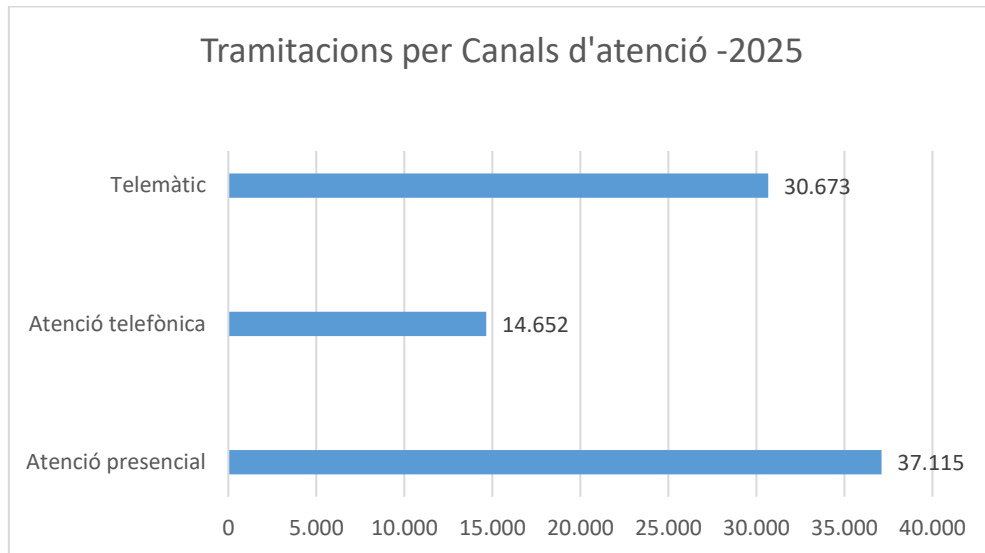




MEMÒRIA 2025 DE
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU
(OAC)

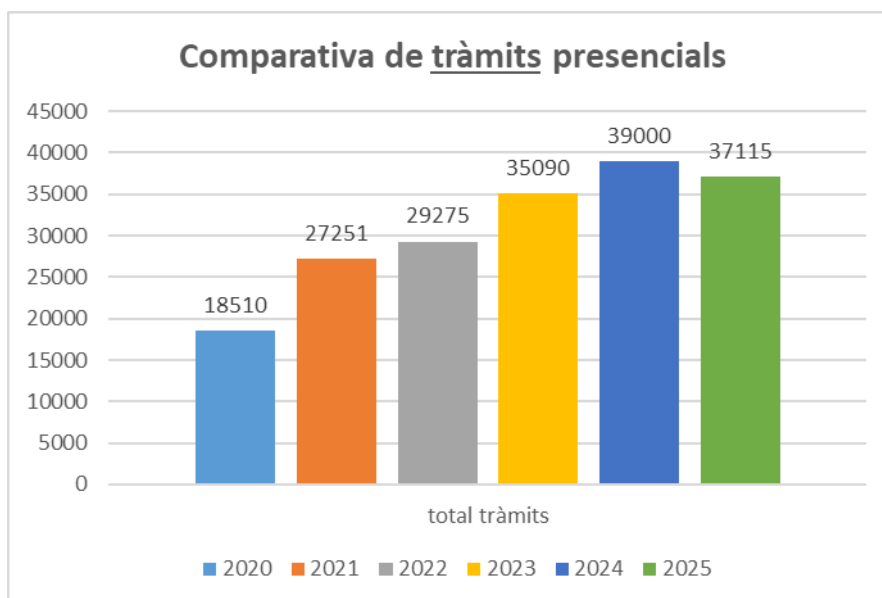
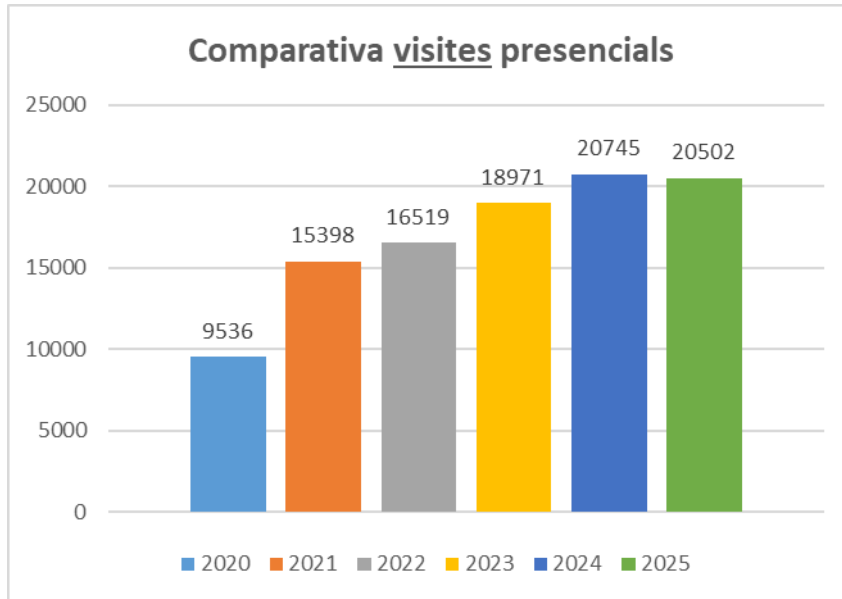
L'OAC durant l'any 2025 va rebre 20.502 visites presencials, va atendre 12.216 trucades i va gestionar 30.673 tràmits telemàticament.

Estructurem les dades de gestió i tramitació d'acord amb els canals actuals d'atenció i assistència a la ciutadania:



Atenció presencial

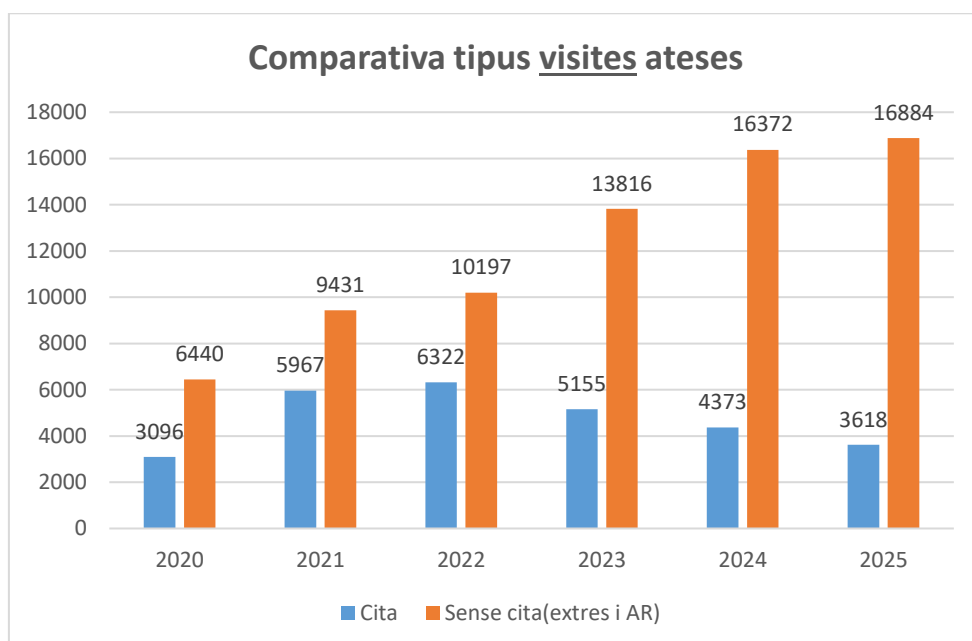
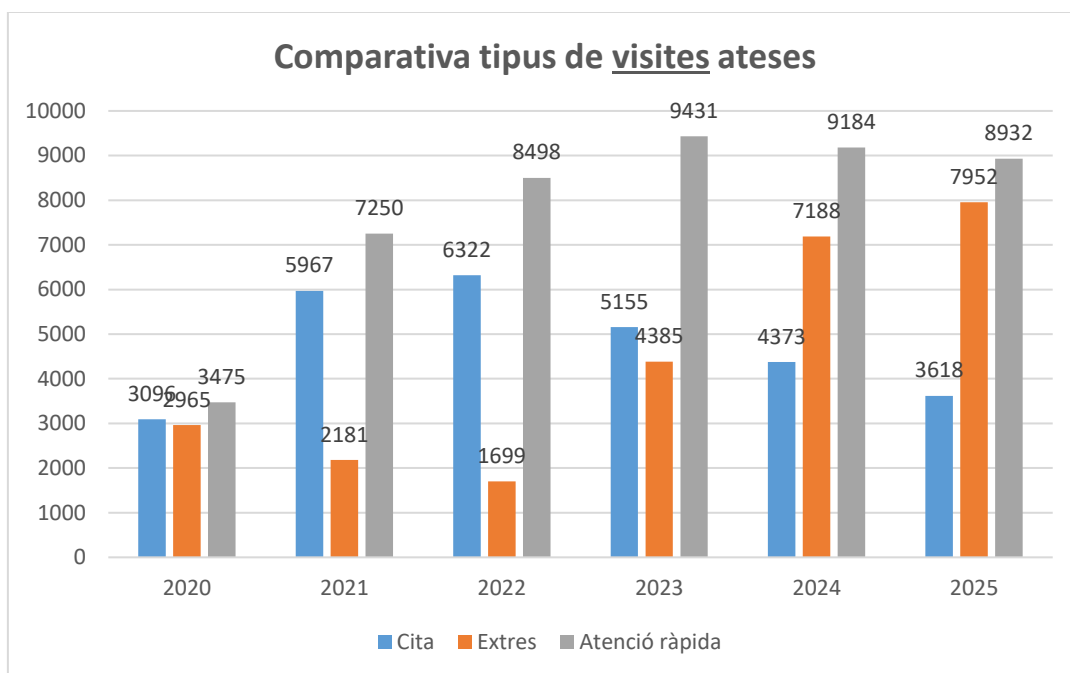
Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència presencial d'usuaris i usuàries, el temps mitjà d'espera de la ciutadania que s'apropa a l'OAC és de 3 minuts 36 segons. D'altra banda, cada usuari/ària requereix de mitjana de 5 minuts per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 4 minuts.

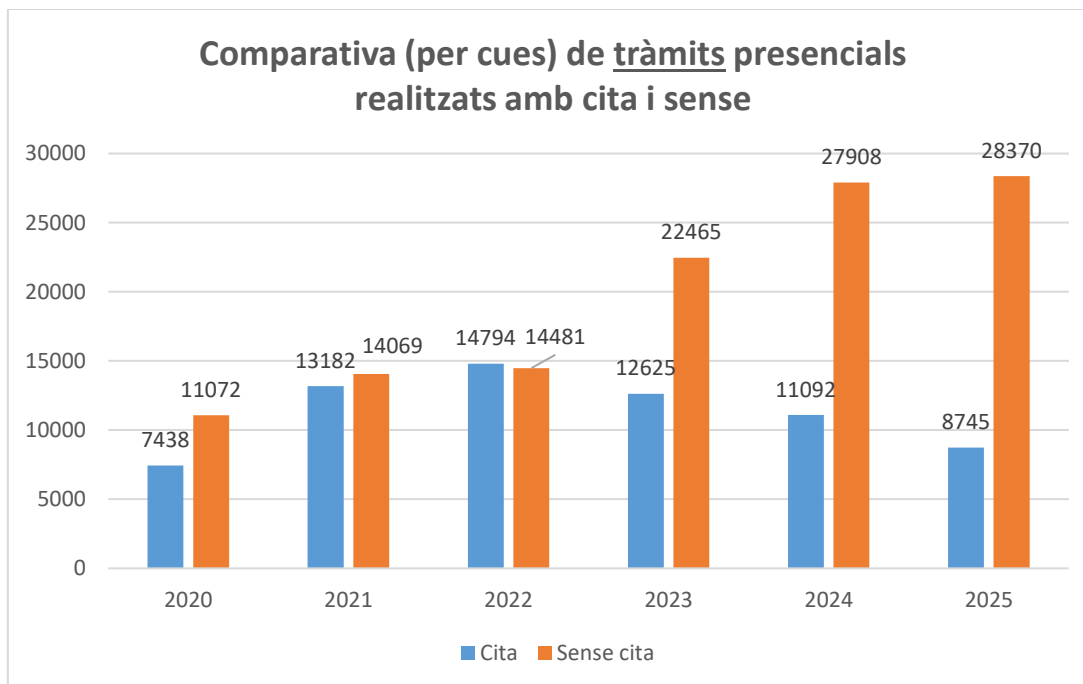
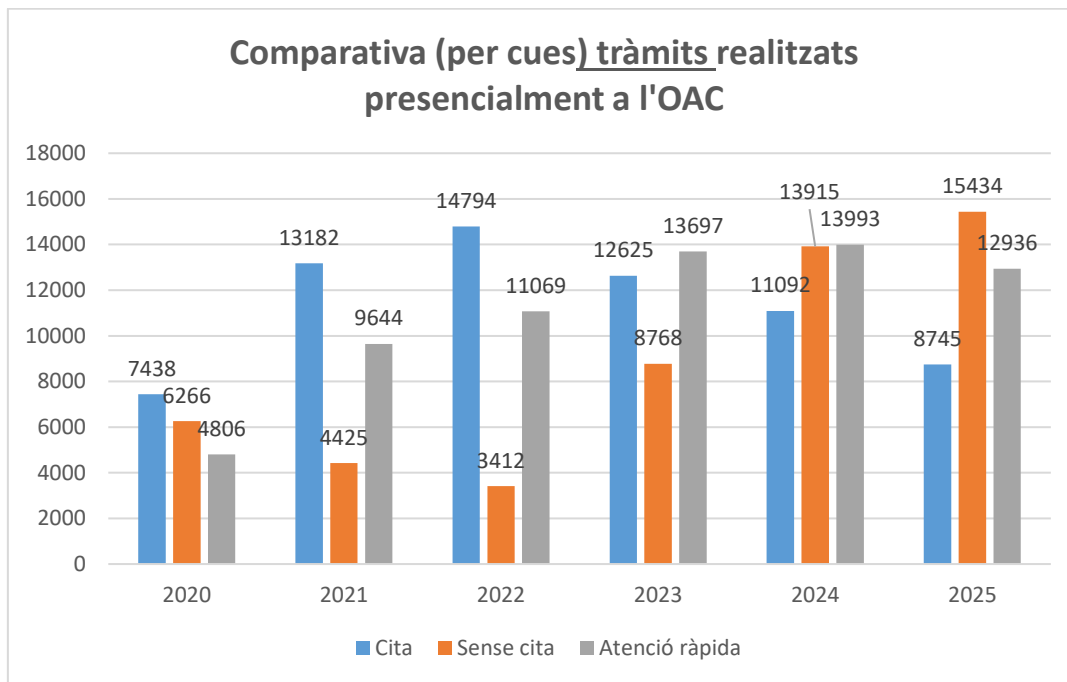


L'accés a l'atenció presencial a les oficines de l'OAC es realitza per tres canals:

- **Cita prèvia**
- **Atenció ràpida (sense cita):** per gestions ràpides (tipus registre, justificants del padró)
- **Sense cita (extres) :** per l'atenció i assistència de tràmits que requereixen de més temps atenció.

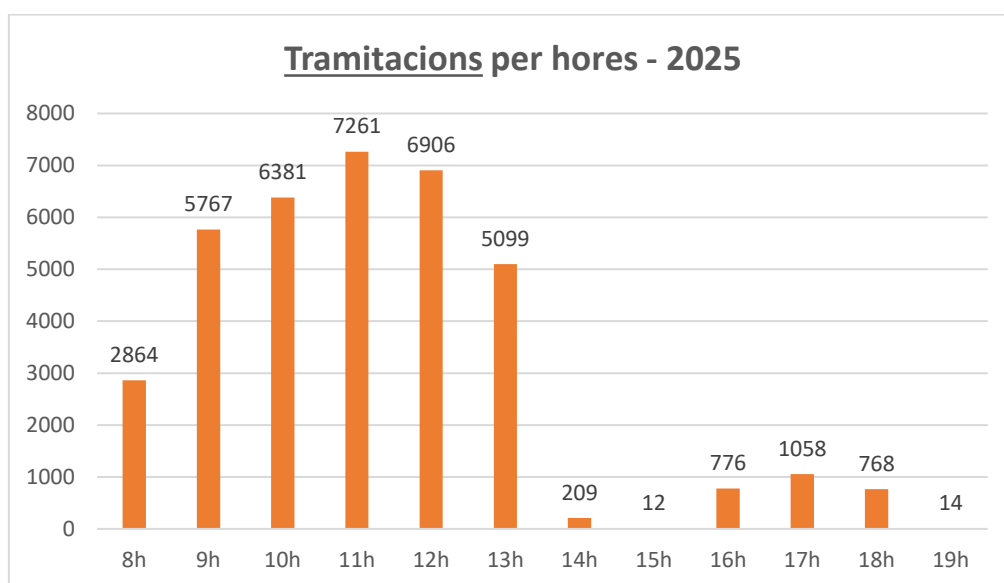
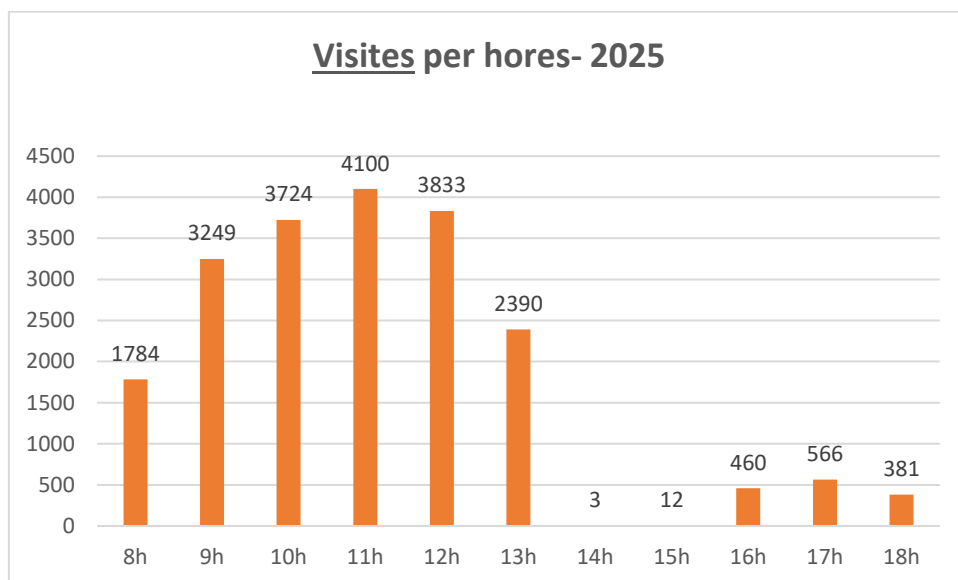
Aquest any un 82'35% de visites han estat sense cita i, dels tràmits realitzats el 76'44% han estat sense cita.





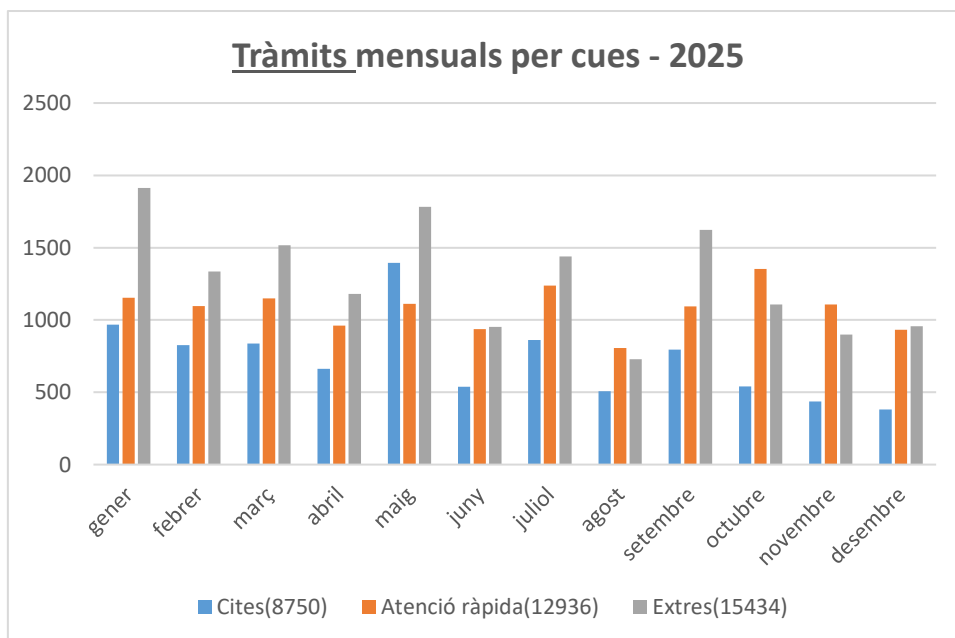
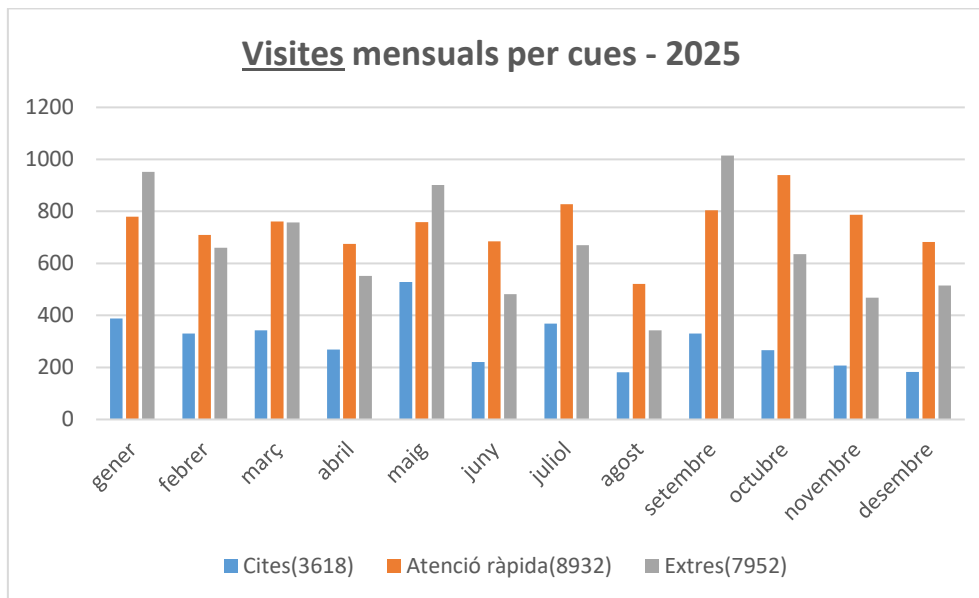
-Comparativa horària:

Un 93% de les atencions i gestions és realitzant durant l'horari del matí.



-Dades mensuals

Podem observar una certa regularitat en les visites durant tot l'any a excepció del mes d'agost.



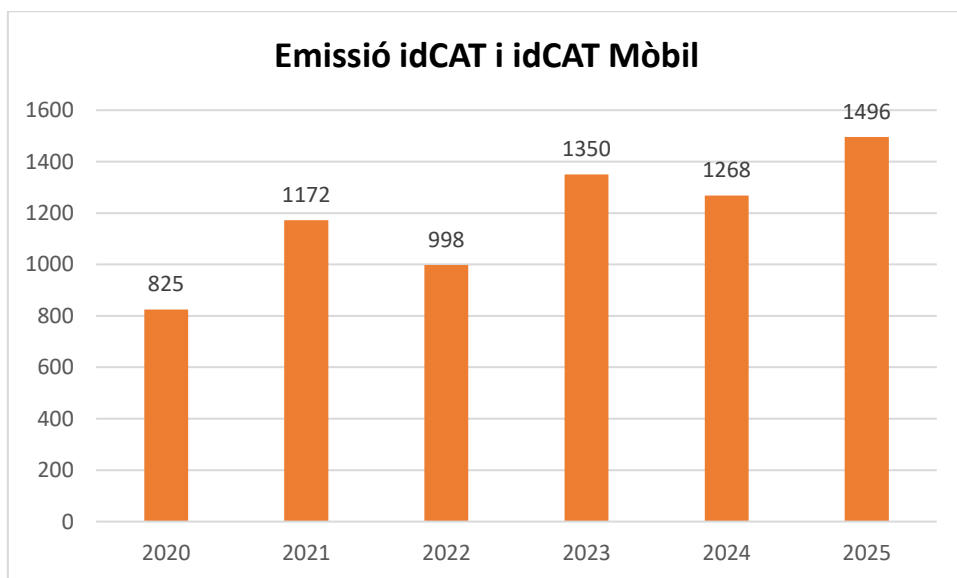
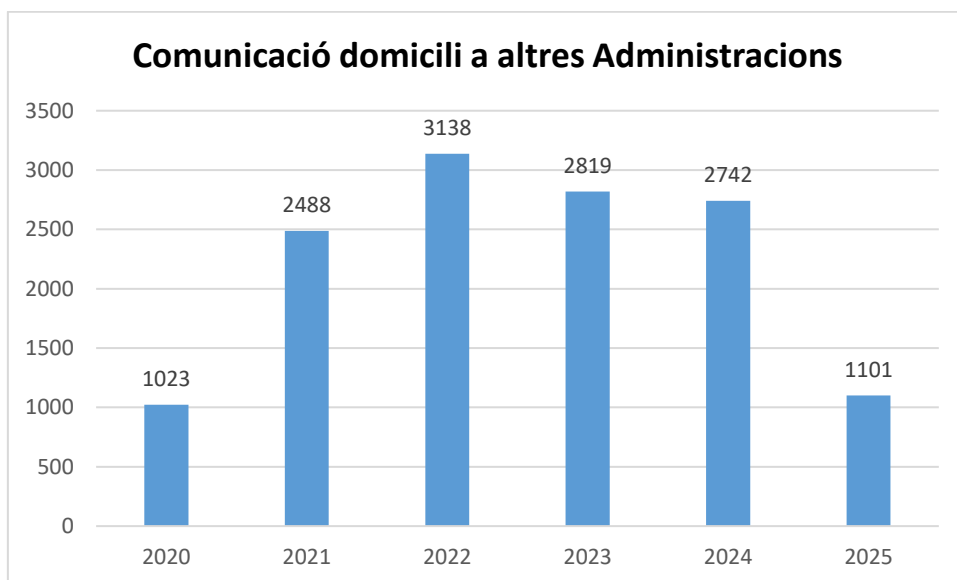
-Tipologia de gestions tramitades per Àrees o departaments:

Serveis Generals	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Justificants i certificats de Padró	10033	0:01:05
Canvi domicili Padró Habitants	458	0:08:37
Canvi dades Padró Habitants	489	0:06:10
Alta Padró Habitants	2729	0:09:39
Cementiri	273	0:08:30
Responsabilitat patrimonial	47	0:03:42
Hisenda	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Justificant de béns	43	0:01:02
Alteració domicili/banc	11	0:06:09
Autoliquidacions i cobraments	653	0:02:19
Certificats de pagament	28	0:02:42
Cadastre	4	0:05:16
Urbanisme i Mobilitat	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Llicències	359	0:05:53
Zona estacionament regulat	85	0:00:33
Carnet autobús urbà	1586	0:05:30
Mudances i ocupacions via pública	48	0:03:37
Informacions i diversos OAC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Informacions gestions	4731	0:05:01
Canvi domicili altres administracions	231	0:01:36
Renovació DNI	126	0:03:13
Registre únic	51	0:19:07
Idcat/idcatMòbil	2117	0:06:27
Cita Prèvia	803	0:03:01
Queixes i Suggeriments	13	0:09:10
Informacions altres administracions	267	0:02:54
Informació i cita Diputació	183	0:02:08
Representacions "Representa"	7	0:16:14
Registre d'entrades	4994	0:05:46

Educació	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
CFPAM	254	0:09:11
Matrícules escolars	16	0:05:50
Ajut escola bressol	54	0:08:16
Preinscripció i matrícula Escoles Bressol	175	0:07:56
Acció Social/Comunitat i Persones	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Ajut menjador escoles	307	0:08:00
Ajuts infància: llibres curs i activitats estiu	429	0:09:42
Targeta aparcament discapacitat	369	0:14:28
EBAS	592	0:02:53
Esports	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Poliesportiu	4	0:00:03
Recursos Humans	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Convocatòries places	7	0:04:50
Habitatge	Tramitats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Ajuts per pagar habitatge	1127	0:06:03
Buscar un habitatge assequible	1063	0:04:36
Cèdules d'habitabilitat	2	0:00:04
Gestions sobre habitatge públic	1	0:11:14
Rehabilitació	8	0:00:28
Ajuts municipals d'habitatge	283	0:07:27
Salut Pública / OMIC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
OMIC	157	0:02:52
Cens animals	183	0:08:32
Gent Gran	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Activitats Gent Gran	627	0:03:13
Manteniment	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Saques fracció vegetal	102	0:07:47
Recollida selectiva	31	0:03:33
Deixalleria/recollida mobles	13	0:03:32

-Comparatives anuals de tràmits específics de l'OAC:

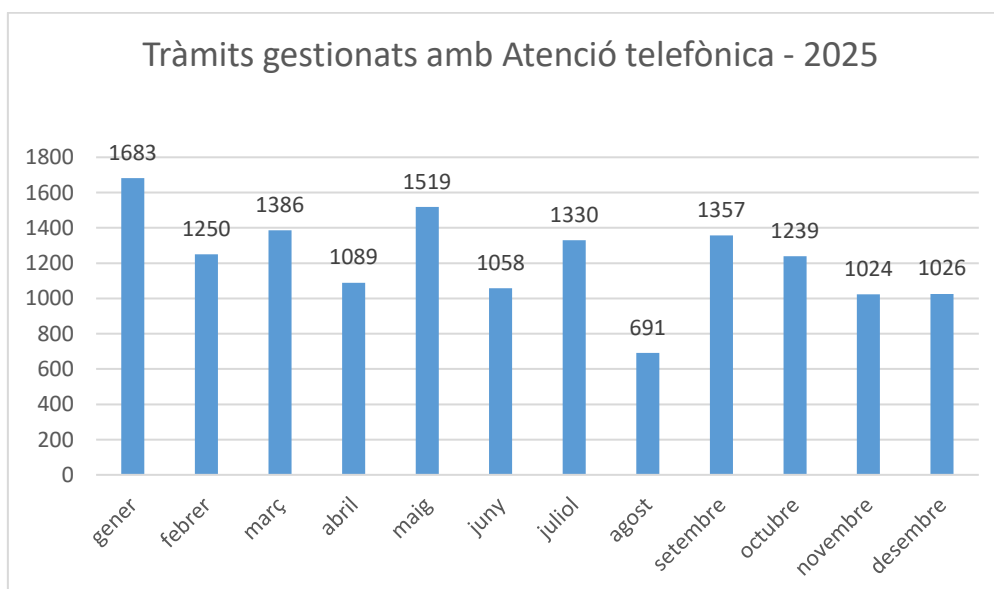
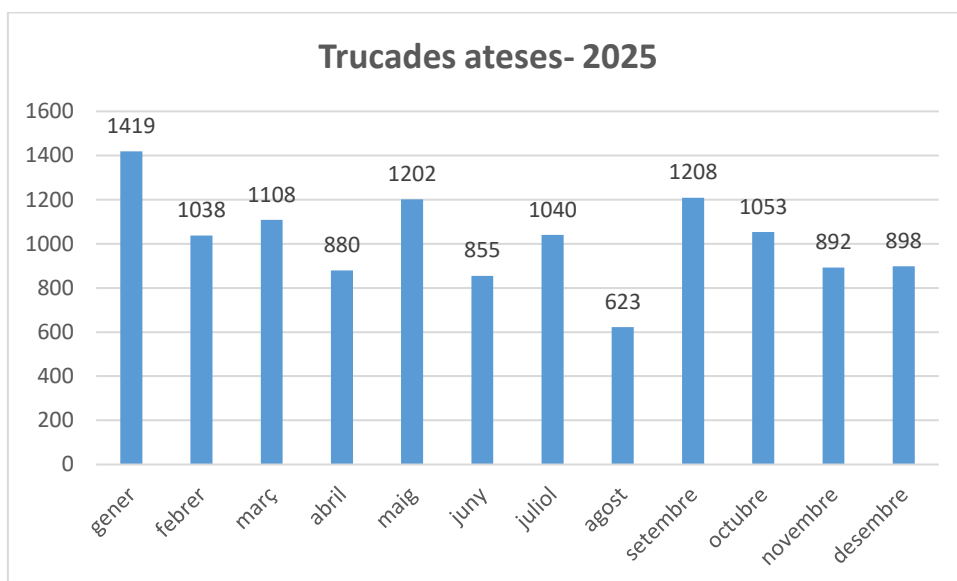
Les dades de “Comunicació de domicili a altres administracions” i l’Emissió idCAT i idCAT mòbil” estan extretes de l’informe mensual d’activitat dels serveis del Consorci AOC.



Atenció telefònica

Les dades de l'atenció i assistència telefònica que realitzem estan extretes de la centraleta i del programa del gestor de torn. S'han atès 12.216 trucades i s'han gestionat 14.652 informacions. El temps mig d'espera per ser atesos és de 3 minuts i 34 segons i el temps mig de conversació és de 3 minuts i 39 segons.

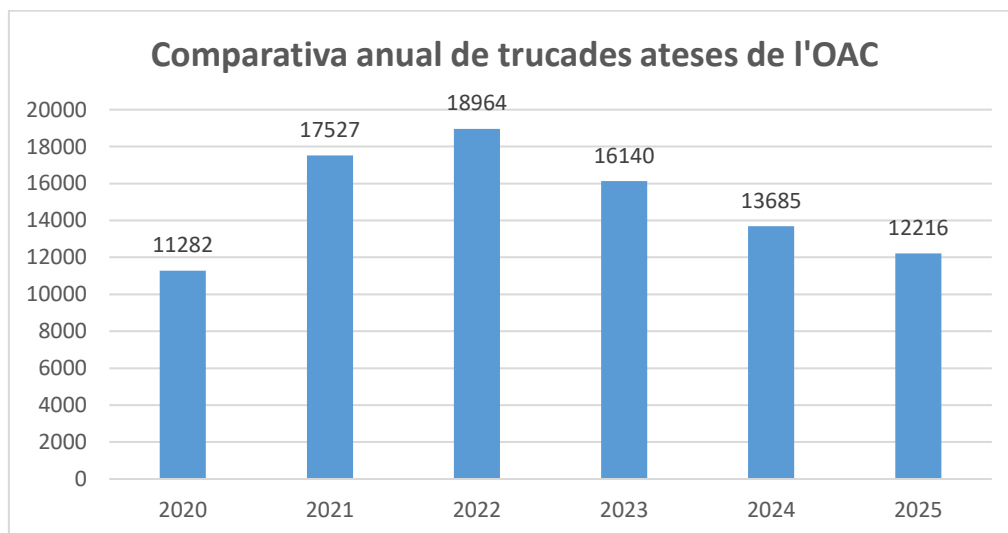
-Dades mensuals:



-Dades del “Call center” de gestió de l’atenció telefònica:

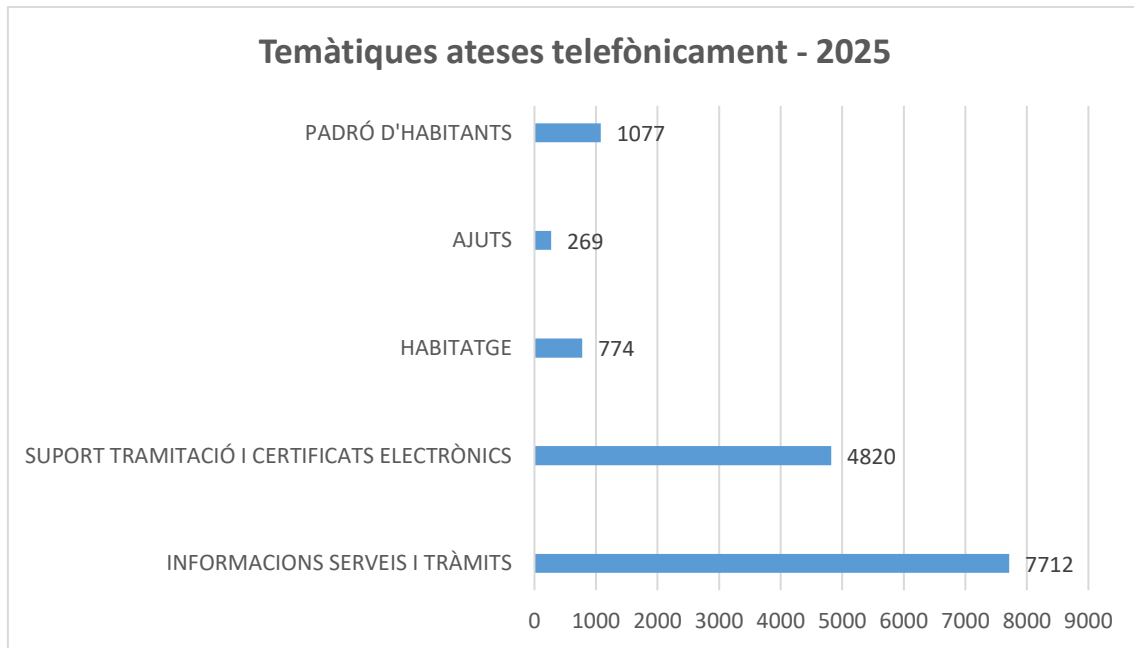
	Totals 2025
Trucades rebudes en estat obert	14747
Trucades ateses sense espera	9324
Trucades ateses amb espera	2892
Trucades no ateses per manca de recursos	494
Trucades ateses	12216
Espera màxima	0:03:34
Temps mig de conversació	0:03:39
Nivell d'atenció	92%
Eficiència	94%

-Comparatives anuals:



-Tipologia de gestions i informació ateses:

Del programa de gestió de cues podem extraure les temàtiques d'informació de les trucades ateses:



Atenció telemàtica

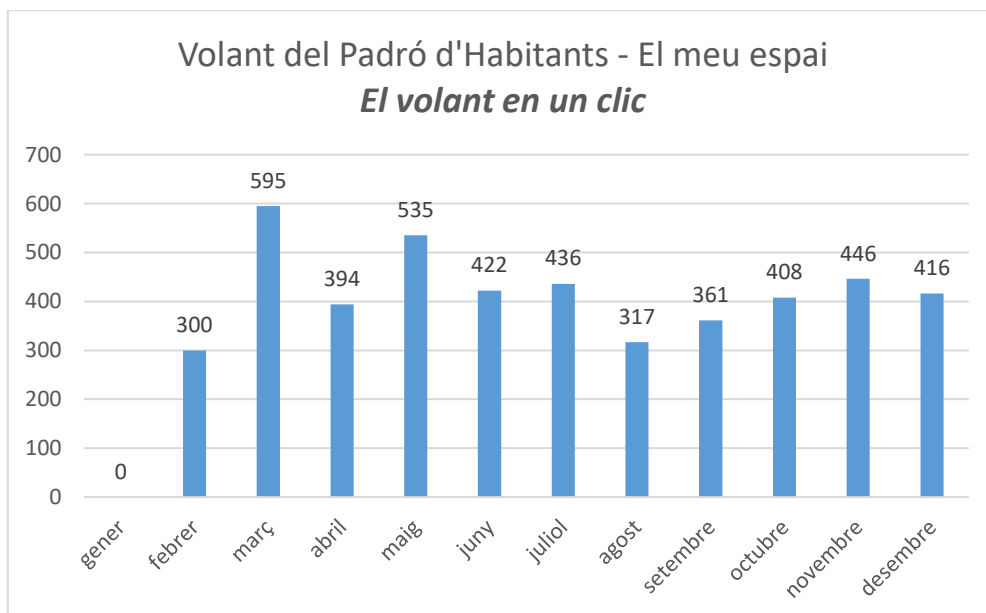
La web www.elmasnou.cat disposa de tots els serveis atenció telemàtica. Els ciutadans poden presentar sol·licituds, obtenir informació, realitzar consultes i contactar amb l'Ajuntament durant les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, mitjançant el web municipal.

"El volant del padró en un clic"

Com a novetat, durant la segona quinzena de febrer, es va posar a disposició de la ciutadania el Servei de Via Oberta del Consorci d'Administració electrònica de Catalunya (AOC) *"El volant del padró en un clic"*.

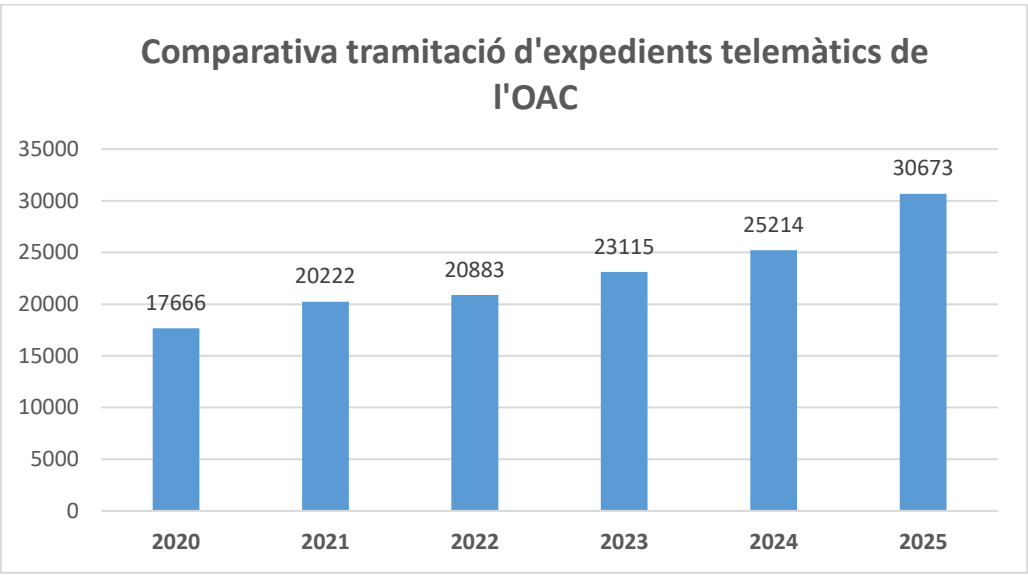
S'accedeix a "El meu espai" de la Seu electrònica i no requereix cap gestió per part de l'OAC, i aporta immediatesa a la ciutadania, que no ha de desplaçar-se a l'OAC, i menys gestió presencial i telemàtica a les nostres oficines.

Durant aquest any s'han emès 4.630 volants del *"El volant del padró en un clic"* (dades de l'AOC), i presencialment i telemàticament 10.816 volants, un 11% menys que el 2024 (12.158).



Les dades de la gestió telemàtica que realitza l'OAC han estat:

Gestió telemàtica de l' OAC 2025	
	Tramitacions
Tràmits Seu Electrònica*	14057
Consultes WhatsApp	368
Alta, canvis i justificants del Padró d'Habitants	1119
Registre únic (intercanvi registre entre Administracions Públiques)	221
Registre telemàtic i EACAT	14908
Total	30673

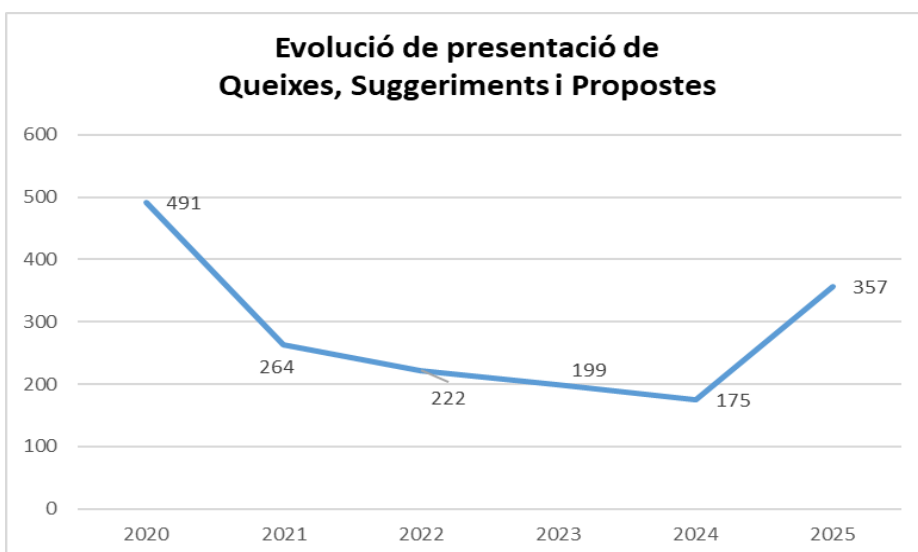
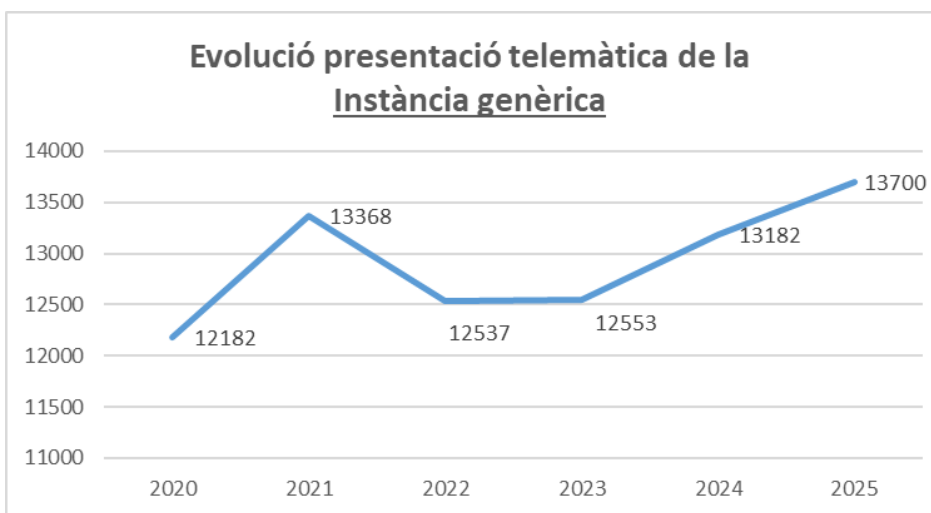
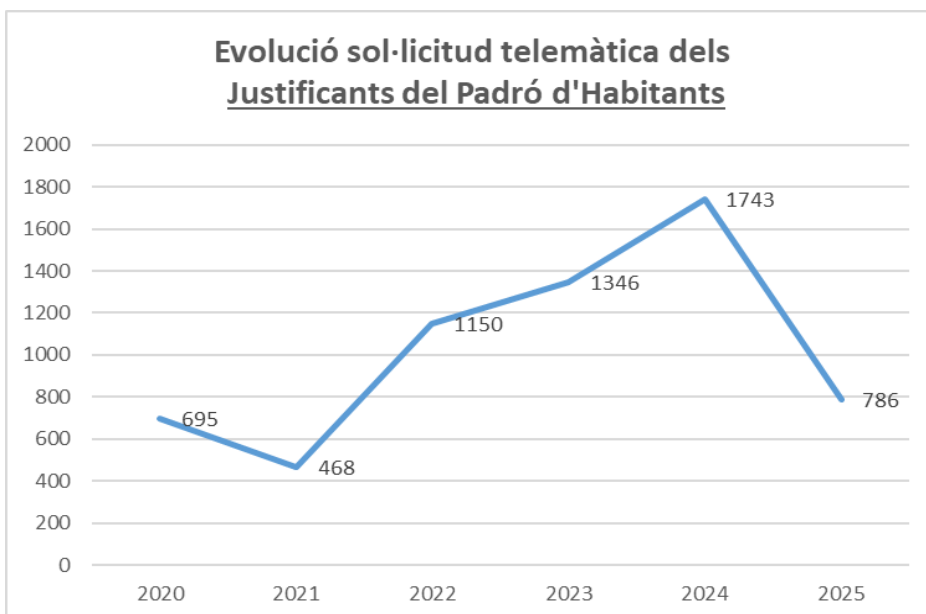


- Seu electrònica:

Amb relació a les **Queixes, suggeriments i propostes**, s'elabora un informe específic que podeu consultar a l'enllaç següent: <https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciudadana>

Dades Seu Electrònica 2025				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	786	5%	428	358
Queixes i Suggeriments	357	2%	206	151
Instància genèrica	13700	92%	8694	5006
Total	14843	100%	9328	5515

Comparativa anual						
Atenció Seu Electrònica						
	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Justificants Padró Habitants	786	1743	1343	1150	468	695
Incidències Via Pública**						
Queixes i Suggeriments	357	175	199	222	264	491
Instància genèrica*	13700	13182	12553	12537	15049	12182
Total	14843	15100	14095	13909	15781	13368

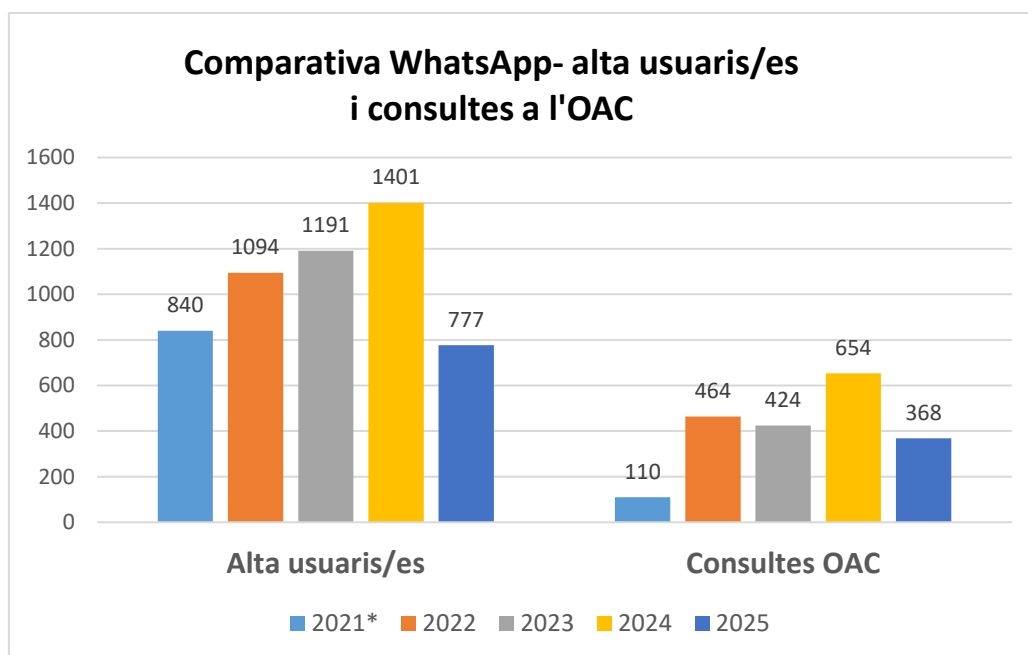


-WhatsApp:

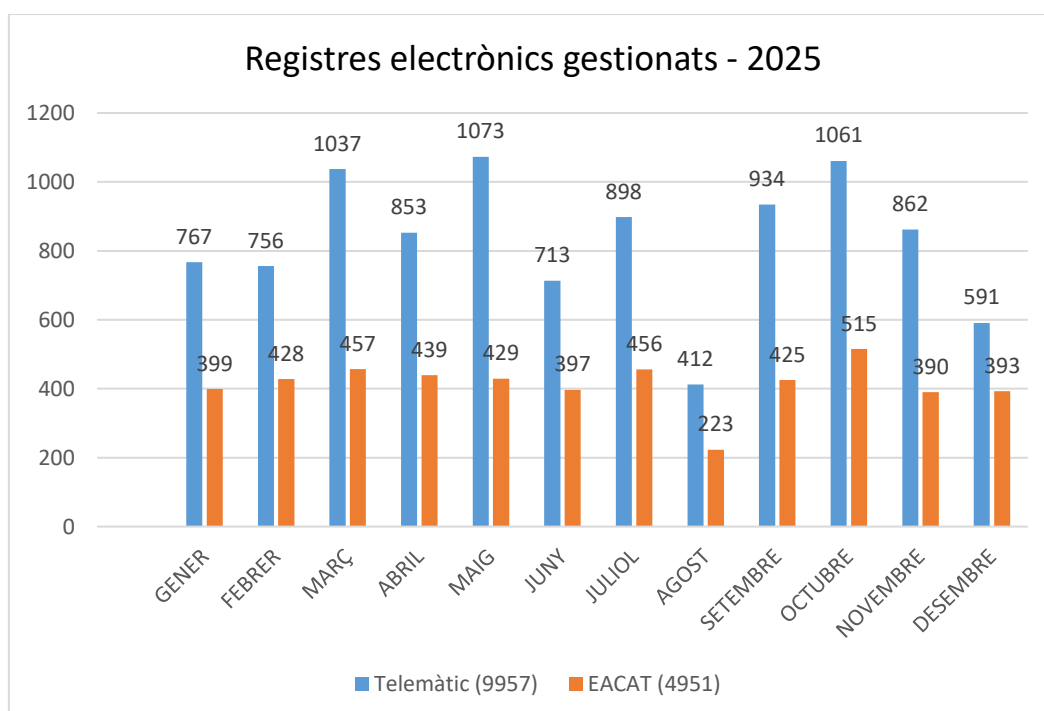
Aquesta aplicació que es va activar el setembre del 2021 s'està consolidant com una eina de consulta i interacció de la ciutadania amb l'Ajuntament. Al tancament d'aquest informe ja tenim més de **5.402 usuaris/es**.

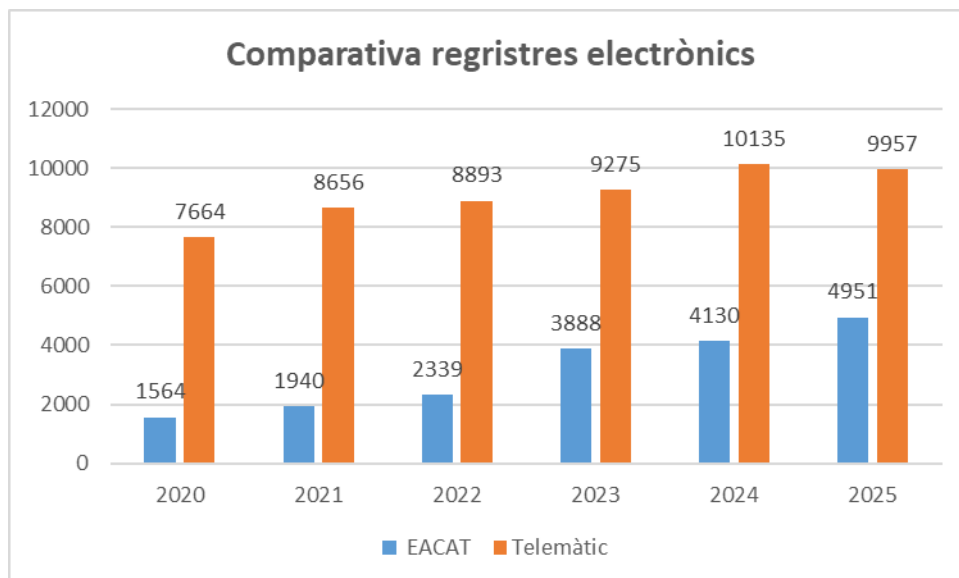
Durant el 2025 i per motius de l'empresa propietària de WhatsApp, el servei ha estat desconnectat durant diversos períodes a l'any, la qual cosa ha suposat un descens de les consultes i interaccions amb el servei.

Dades WhatsApp - 2025				
	total	Accessos al menú inicial del whatsapp	Total	%
Alta usuaris/es	777			
Conversacions	1572	Informació municipal	658	24,27%
Interaccions	4283	Incidències, queixes i suggeriments	373	13,76%
		Cita prèvia	354	13,06%
		Consultes a l'OAC	293	10,81%
		Tràmits i gestions	482	17,78%
		Emprenedoria, empresa i ocupació	8	0,30%
		Les meves preferències	71	2,62%
		Participació ciutadana	254	9,37%
		On Votar	56	2,07%
		Aparcaments	74	2,73%
		Guies del municipi	81	2,99%
		Programa de Nadal	7	0,26%
		Consultes OAC		
		Resueltas	368	95,58%
		Anuladas (duplicades)	17	4,42%
		Alertes		
		Realitzades	51	



-Registre electrònic d'entrada de documents:





El Masnou,
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana