

**MEMÒRIA 2018 DE
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU
(OAC)**

L'Oficina d'Atenció Ciutadana durant l'any 2018 va rebre 26.801 visites i va gestionar 44.903 tramitacions

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) durant l'any 2018 va rebre 26.801 visites i va gestionar 44.903 tramitacions. Ha estat oberta, atenent la ciutadania, un total de 250 dies al llarg de l'any 2018, durant els quals han passat una mitja de 107 persones al dia.

La resta de visites i tramitacions es van oferir des d'altres serveis ubicats a la planta baixa de Roger de Flor i que fan servir el gestor de cues de l'OAC, com ara:

- l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona, amb 3.857 visites.
- El Servei municipal de Primera Acollida de Serveis Socials, que ha rebut 427 visites.
- Els departaments de Recaptació i Rendes, amb 302 visites.

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris, el temps mitjà d'espera de la ciutadania que s'apropa a l'OAC és de 5 minuts i 47 segons. D'altra banda, cada usuari requereix de mitjana de 4 minuts i 55 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 3 minuts i 25 segons.

Les atencions de l'OAC es reparteixen en quatre tipus:

- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen un 40,02% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 27,74%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 25,08%.
- 4- El 6,05% restant correspon als tràmits relacionats amb campanyes específiques com: sol·licituds d'ajuts, inscripcions diverses, etc.

Per franges horàries, el 92% de les atencions de l'OAC és realitzant als matins i un 8% entre les 16 i les 19 h de la tarda setmanal d'obertura.

- Tràmits a través de la Seu Electrònica

Per la Seu electrònica, durant aquest any, s'han rebut 3.095 tràmits, dels quals 1005 s'han tramitat de forma correcta.

De la totalitat dels tràmits que la ciutadania ha fet per la Seu Electrònica, les instàncies representen el 78%.

Atenció Seu Electrònica 2018				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	236	8%	124	112
Queixes i Suggeriments	457	15%	178	266
Instància genèrica	2402	78%	703	1698
Totals	3095	100%	1005	2076

- Comparatives anuals:

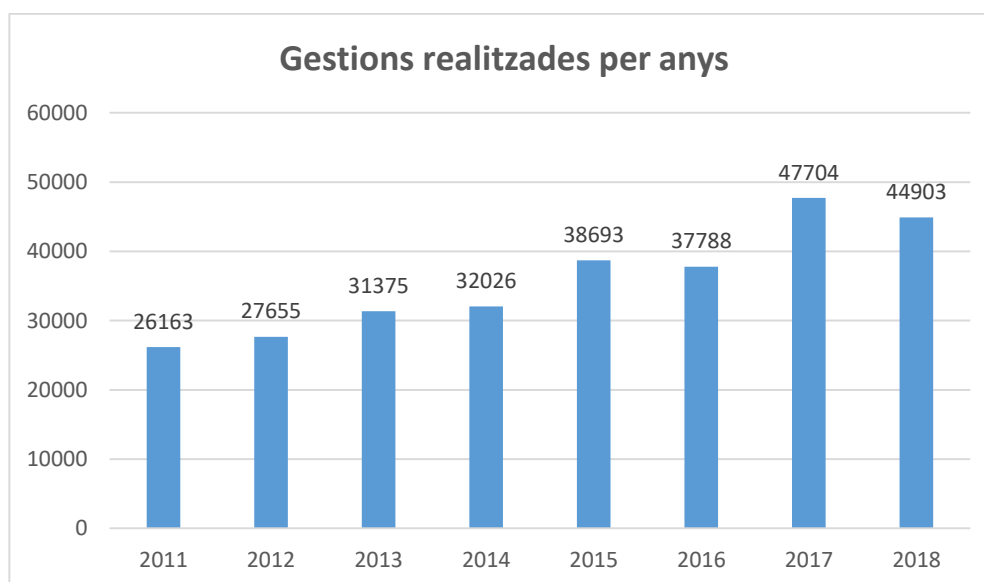
Atenció Seu Electrònica							
Tràmit	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Justificants Padró Habitants	236	156	176	266	239	157	142
Incidències Via Pública**			34	599	97	62	25
Queixes i Sugeriments	457	365	413	661	274	186	115
Instància genèrica*	2402	1607	630	685	328	83	23
Total	3095	2128	1253	2211	938	488	305

**Durant el mes de febrer de 2016 es va deixar d'utilitzar, ja que es va activar l'aplicació per a dispositius mòbils "El Masnou Net".

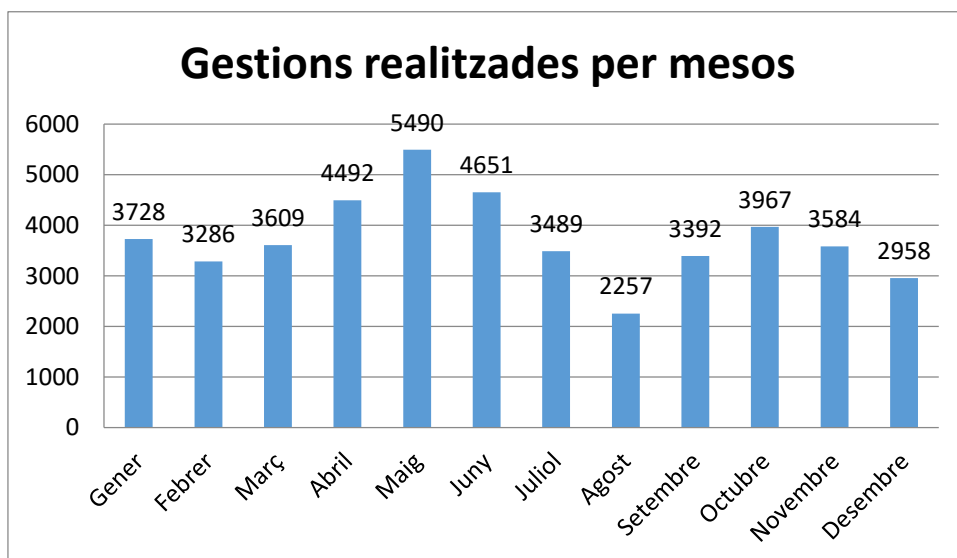
*L'any 2012 eren obres menors.

- Estadístiques de l'oficina

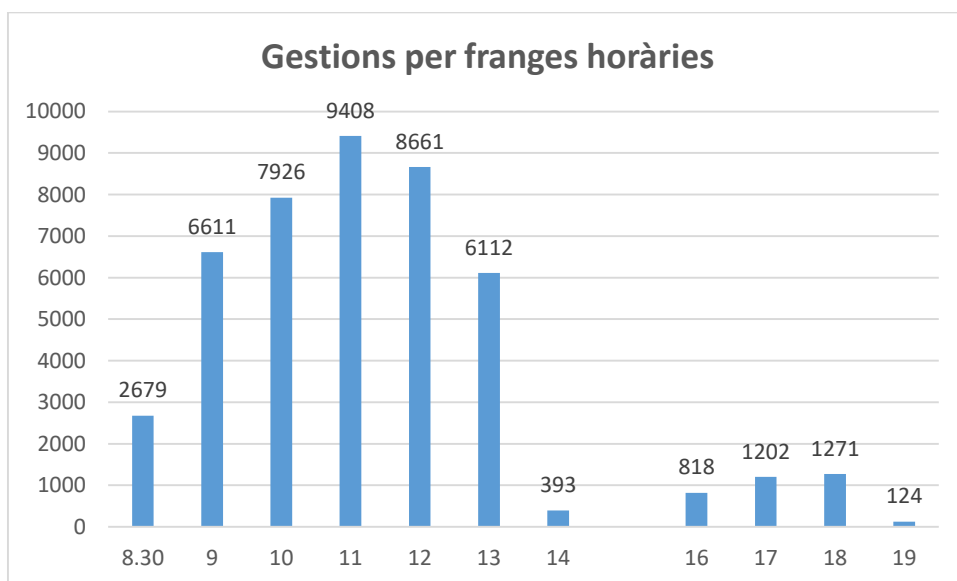
- **Estadística de les gestions ateses i comparativa amb anys anteriors:**



- **Estadística per mesos de les gestions ateses:**



- **Estadística de les gestions en funció de les franges horàries:**



- **Estadística de les gestions per àrees:**

Àrea	gestions
Comunitat i Persones	5797
Territori	1756
Serveis Generals*	27721

*Manquen els 13.422 assentaments del Registre d'Entrada de Documents.

- **Quadre resum del tipus i totals de gestions realitzades segons els departament (per àrees):**

En el següent resum es mostra el nombre de gestions o atencions que es van realitzar a l'OAC amb el detall dels departaments als quals corresponia la gestió i el temps mitjà d'atenció (amb minuts) que requeria cada tràmit.

El grup més important, sense tenir en compte el Registre de Documents (13.422 assentaments, amb un temps mitjà d'atenció de 4 minuts i 34 segons), va ser el departament de Secretaria General per les gestions del Padró d'habitants, seguit de l'Atenció Ciutadana diversa.

COMUNITAT I PERSONES	2018		
	Ensenyament	Gestionats	Temps Mig d'atenció
	CFPAM	258	9:30
	total 258	258	

Acció Social	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Ajut menjador escoles	314	8:09
Ajut llibres/material escolar	384	7:05
Ajut escolarització escola bressol	36	5:51
Ajut IBI	68	14:37
Entrega documentació EBAS	349	3:43
total 1151	1151	

Gent gran	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Festa Gent Gran	191	2:36
total 191	191	

Esports	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Poliesportiu	248	11:08
Preinscripció FAKALO	105	6:30
Inscripció FAKALÓ	449	8:54
Gimnàstica gent gran	232	4:44
total 1034	1034	

Infància/Joventud	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Preinscripció FAKALO	105	6:30
Inscripció FAKALÓ	449	8:54
total 554	554	

Salut Pública /Consum	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Guia sanitària	15	9:38
OMIC	332	4:44
Campanya cens animals	212	3:16
total 347	347	

Habitatge	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Tràmits Habitatge OLH	2816	9:20

Totals Comunitat i Persones	5797	
------------------------------------	-------------	--

TERRITORI		2018
------------------	--	-------------

Urbanisme i Mobilitat	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Llicències i autoliquidacions	1250	10:17
Zona taronja	506	4:24
Carnet autobús urbà	191	5:32
total 1756	1756	

Totals Territori	1756	
-------------------------	-------------	--

SERVEIS GENERALS		2018
-------------------------	--	-------------

Recursos Humans	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Convocatòries places	260	11:14
total 260	260	

Serveis Generals	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Justificants i certificats de Padró	9553	1:07
Canvi domicili Padró Habitants	676	7:56

Canvi dades Padró Habitants	306	4:51
Alta Padró Habitants	1601	10:39
total 12136	12136	

Hisenda	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Justificant de béns	38	2:56
Alteració domicili/banc	804	5:51
Autoliquidacions i cobraments	724	6:51
Certificats de pagament	1699	1:10
Cobrament impostos, taxes i denúncies	1444	2:09
Bonificacions taxa escombraries	369	11:21
total 5078	5078	

Informacions i diversos OAC	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Informacions gestions	8840	4:32
Comunicació domicili a altres Administracions	653	1:09
Renovació DNI	207	3:53
Emissió Idcat	547	9:14
total 10247	10247	

Totals Serveis Generals	27721	
--------------------------------	--------------	--

- **Estadística de les 10 gestions més sol·licitades:**

Departament	Tràmit	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Secretaria	Justificants i certificats de Padró	9553	1:07
OAC	Informacions gestions	8840	4:32
Acció Social	Tràmits Habitatge OLH	2816	17:17
Hisenda	Certificats de pagament	1699	1:10
Secretaria	Alta Padró Habitants	1601	10:39
Hisenda	Cobrament impostos, taxes i denúncies	1474	2:09
Urbanisme	Llicències i autoliquidacions	1250	10:17
Hisenda	Alteracions domicili/banc	804	5:51
Hisenda	Autoliquidacions i cobraments	724	6:51
OAC	Canvi domicili altres administracions	653	1:09

- **Estadística de les 10 gestions amb un temps mitjà d'atenció superior als 9 minuts:**

Tràmit	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Tramitacions Habitatge OLH	2816	17:17
Ajut IBI	68	14:37
Bonificacions taxa escombraries	369	11:21
Convocatòria places	260	11:14
Poliesportiu	248	11:08
Alta Padró d'Habitants	1601	10:39
Llicències i autoliquidacions	1250	10:17
Ajut llibres/material escolar	377	10:37
Guia Sanitaria	15	9:38
CFPAM	258	9:30

Halimatou Diallo Marés

Responsable de l'OAC