

**MEMÒRIA 2020 DE  
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA  
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU  
(OAC)**

Amb motiu de la crisi sanitària l'atenció presencial va estar tancada del 16 de març al 15 de maig i els dijous tardes no es van reprendre fins al 17 de setembre. Ha estat oberta, atenent la ciutadania presencialment, un total de 249 dies al llarg de l'any 2020.

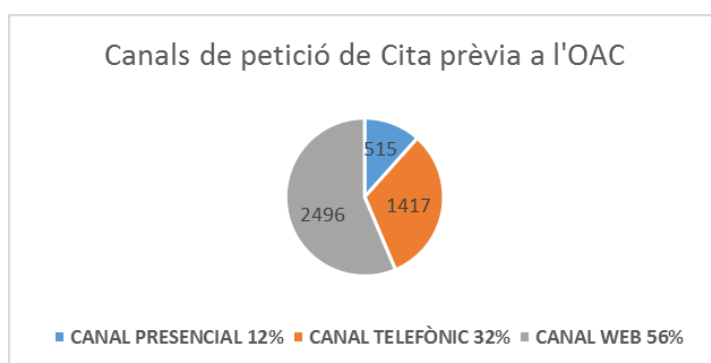
Amb motiu de les mesures restrictives per combatre la pandèmia l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) va posar en marxa el telèfon d'atenció ciutadana, el canal de tramitació telemàtica com mitjà de relació amb l'Ajuntament i va establir la cita prèvia per l'atenció presencial a les oficines, combinada amb una atenció presencial ràpida per alguns tràmits, com pot ser l'emissió de justificants del Padró d'Habitants i registre d'entrada de documents. També s'han donat cites extres amb motiu de campanyes i tramitacions varies que s'ha valorat la necessitat de la ciutadania en ser atesos sense cita prèvia.

Amb aquesta premissa l'OAC durant l'any 2020 va rebre 10.783 visites i va gestionar 20.599 tramitacions.

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 13 minuts i 25 segons. D'altra banda, cada usuari requereix de mitjana de 6 minuts i 8 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 4 minuts i 21 segons.

Les dades de les atencions telefòniques s'han realitzat de forma manual perquè no disposàvem d'un sistema de control de trucades ("call centre") d'on extraure les dades.

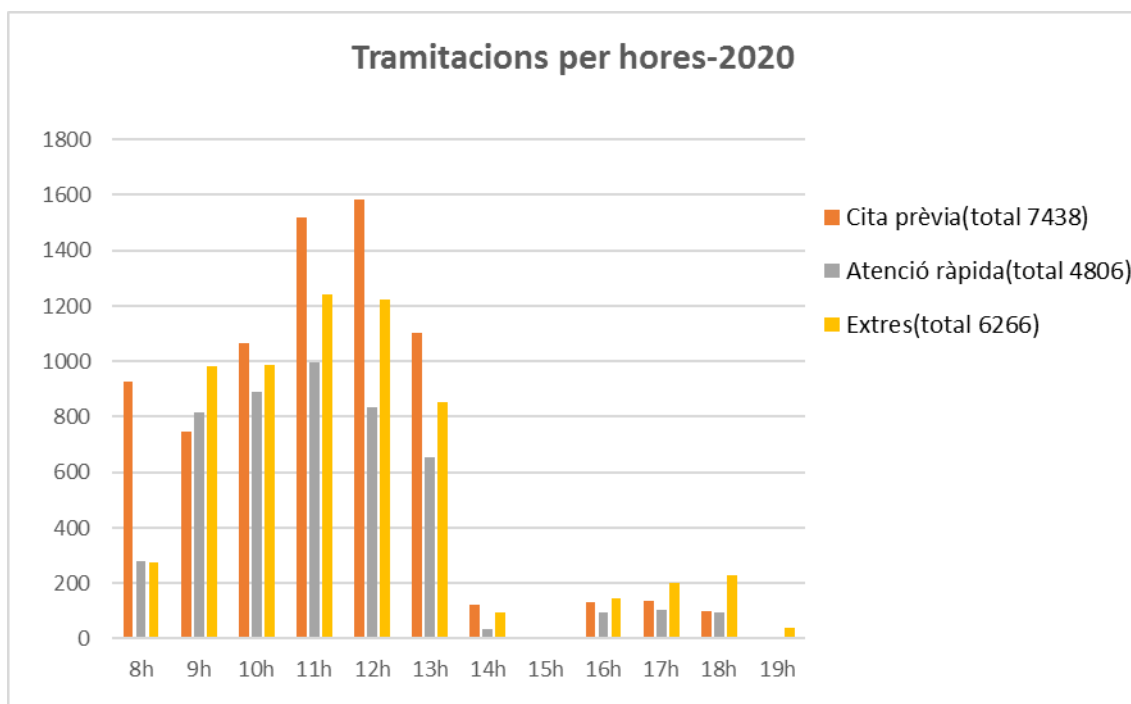
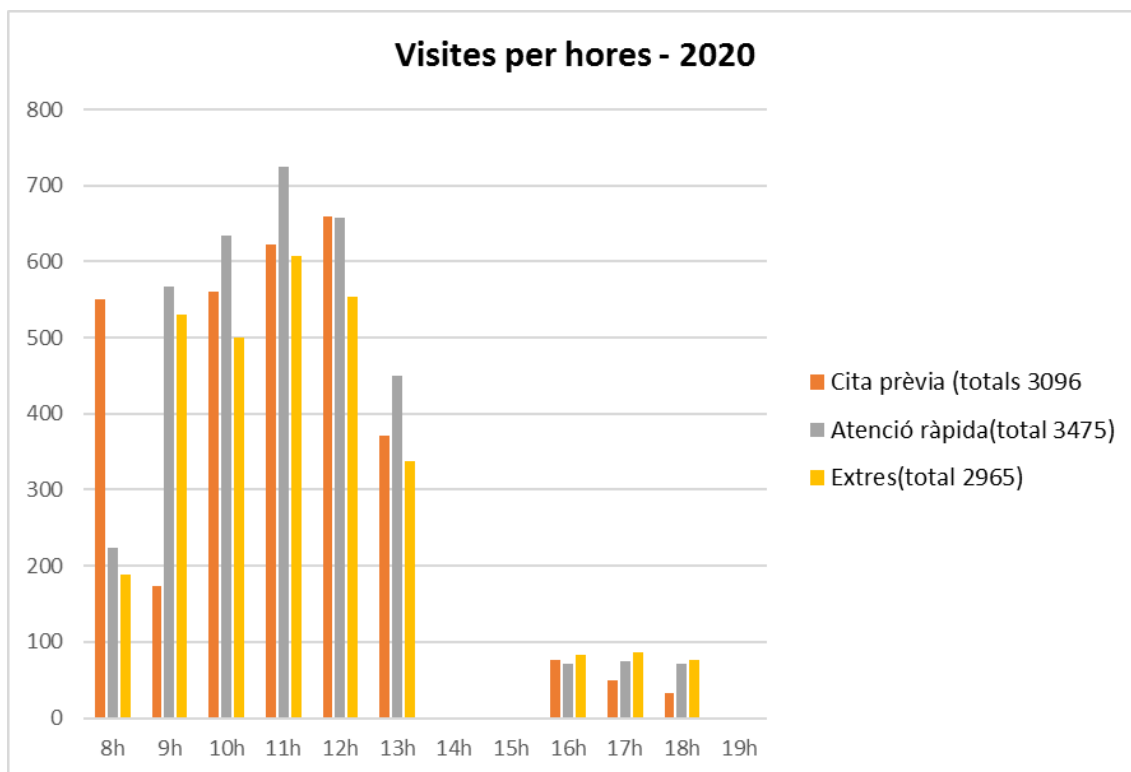
De la sol·licitud de la cita prèvia els canals escollits per la ciutadania han estat:



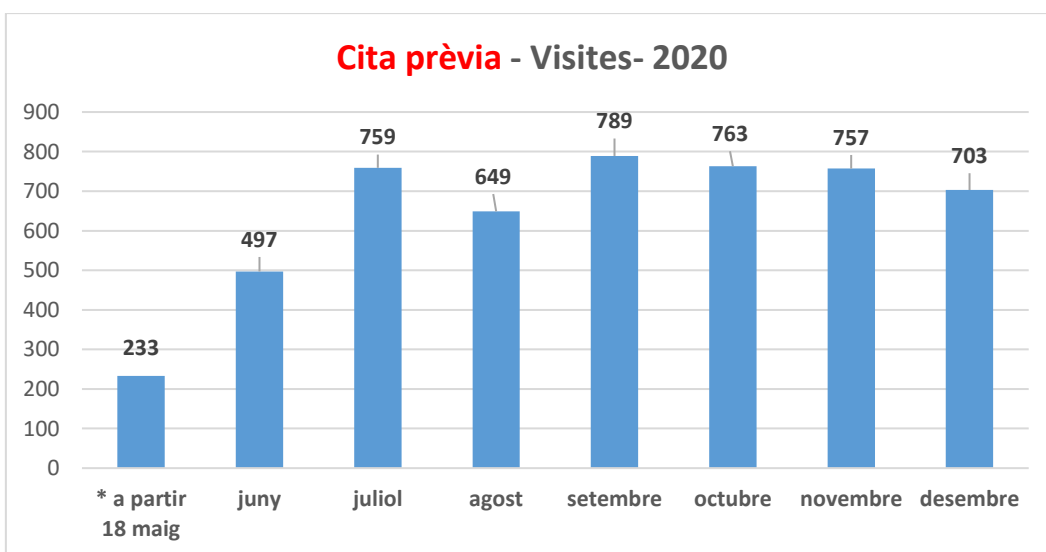
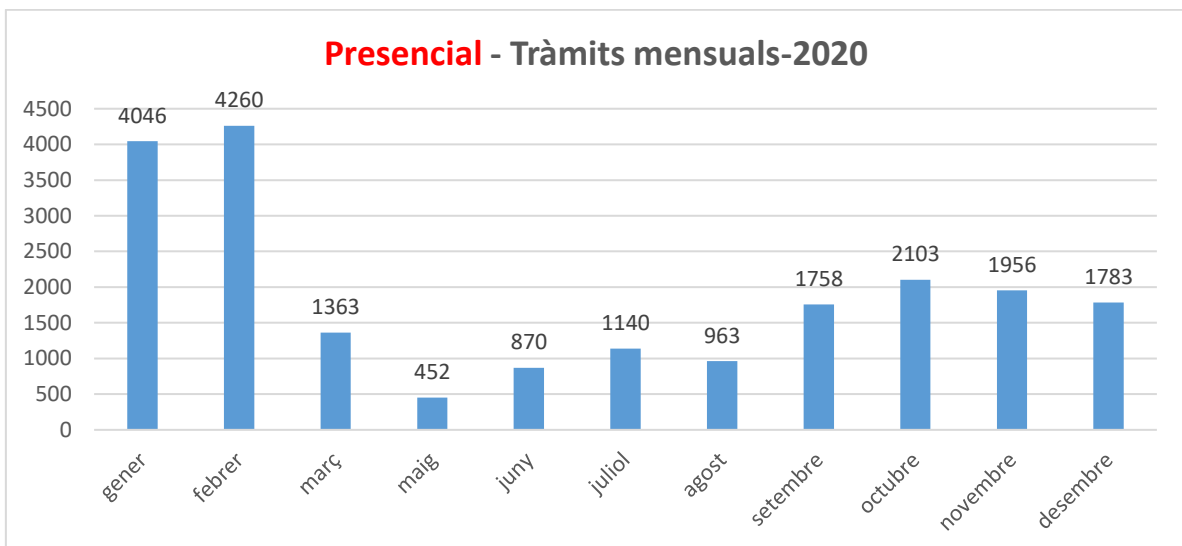
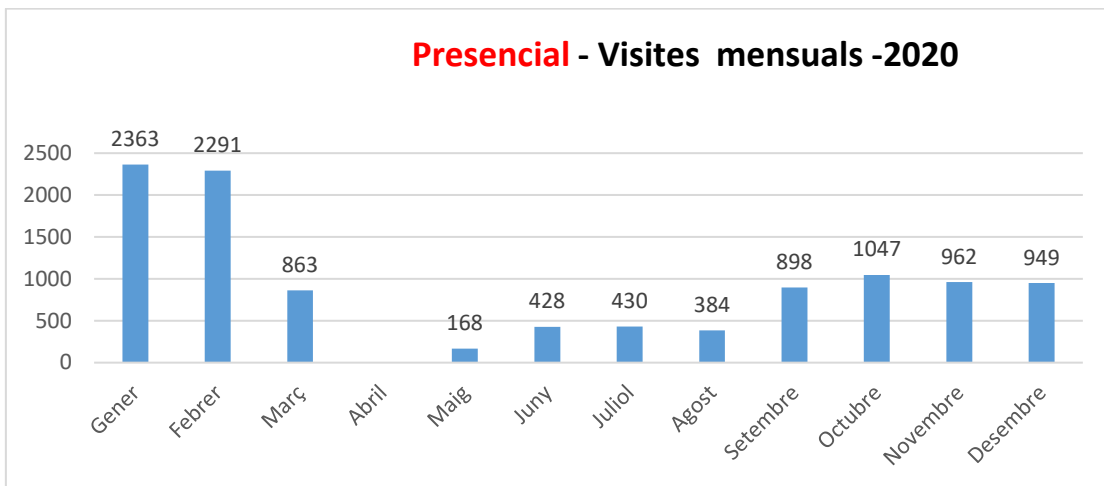
Les atencions presencials de l'OAC es reparteixen en quatre tipus:

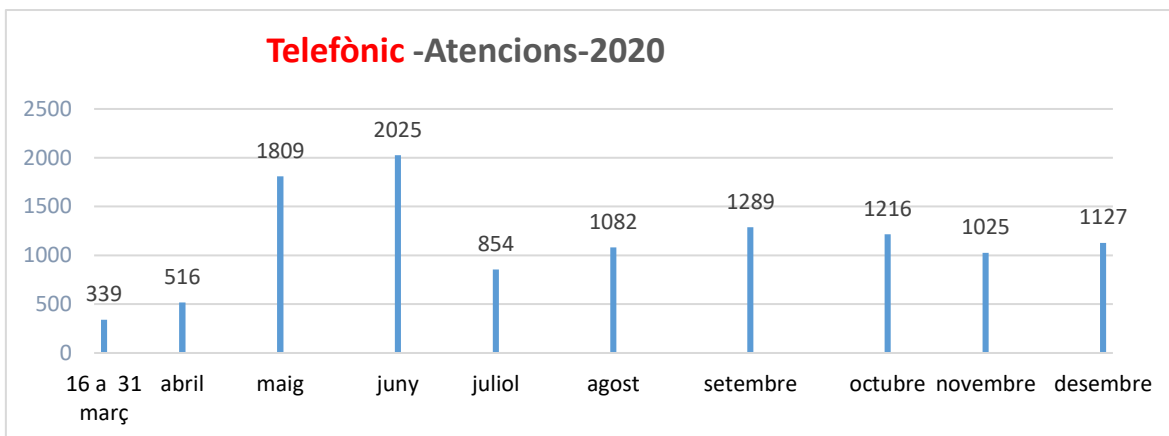
- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen 20'93% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 54'10%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 21'53%.
- 4- El 3'43% restant correspon als tràmits relacionats amb campanyes específiques com: sol·licituds d'ajuts, inscripcions diverses, etc.

- **Comparativa horària per tipologia de cues:**

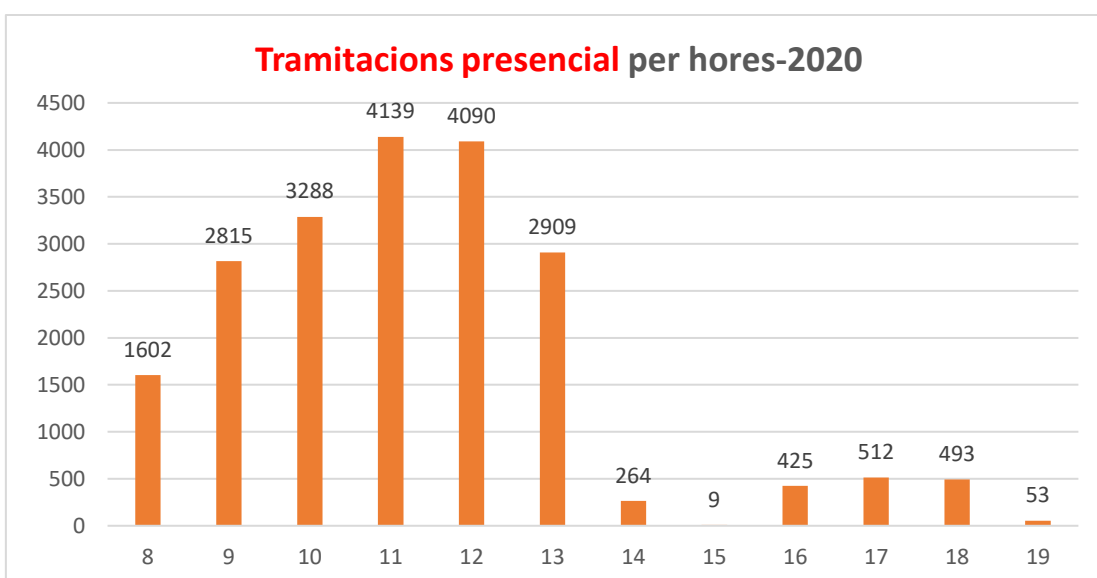
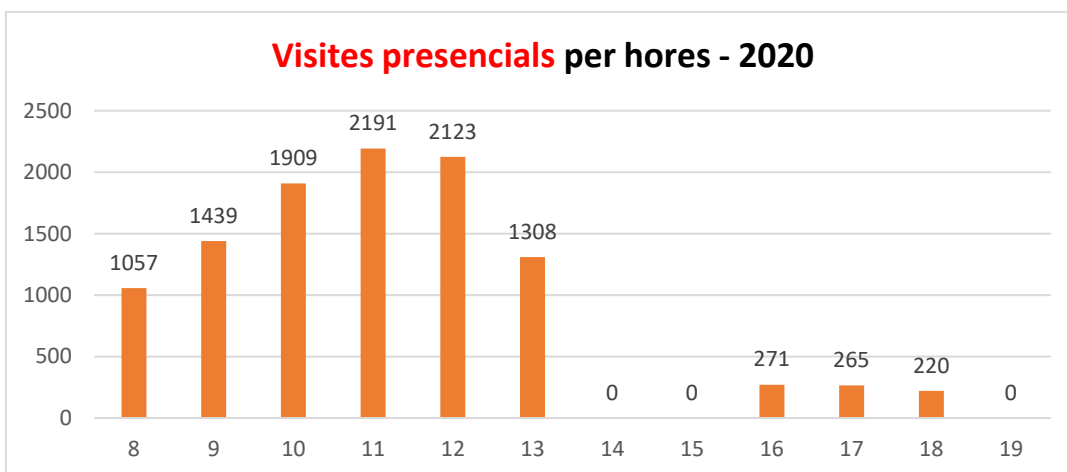


- **Dades mensuals**





## - Per franges horàries

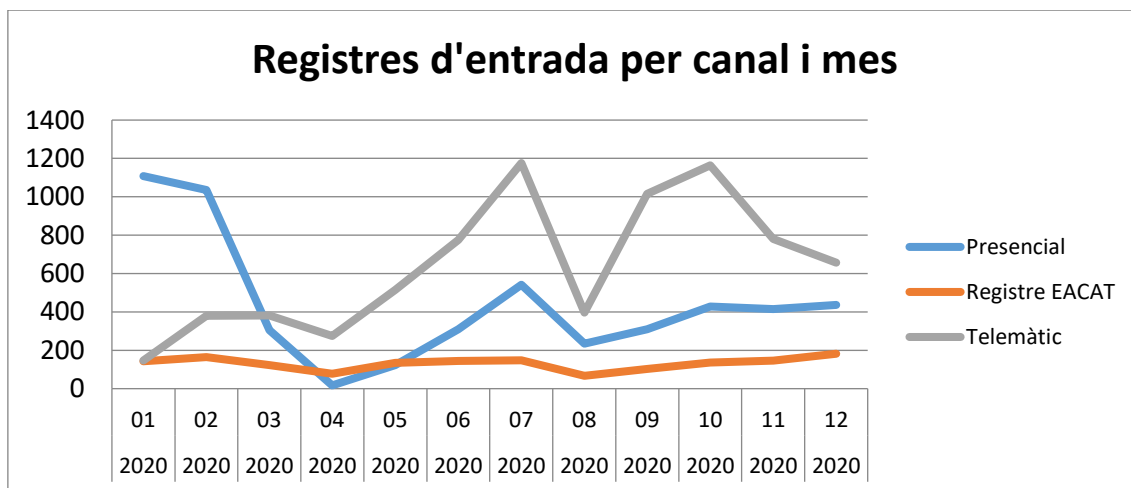


- **Gestions tramitades:**

• **Electrònicament**

<b>Seu Electrònica 2020</b>				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	695	5%	209	486
Queixes i Suggestiments	491	4%	195	296
Instància genèrica	12182	91%	7386	4796
<b>Total</b>	<b>13368</b>	<b>100%</b>	<b>7790</b>	<b>5578</b>

<b>Tràmits telemàtics OAC 2020</b>		
	Gestionats	%
Alta i canvis del Padró d'Habitants	329	42%
Justificants del PH	458	58%
<b>Total</b>	<b>787</b>	<b>100%</b>



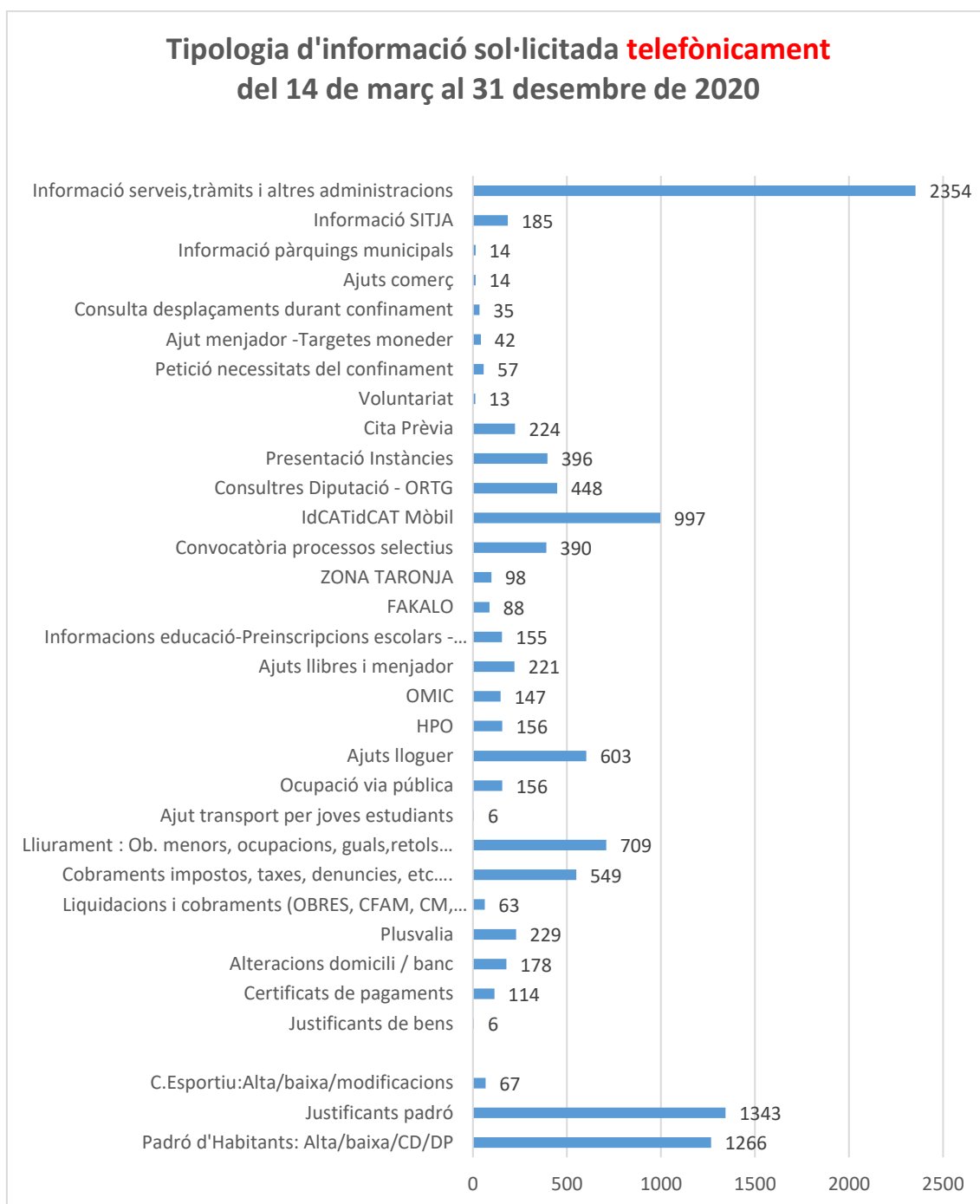
- **Presencialment**

<b>SERVEIS GENERALS</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Justificants i certificats de Padró	5979	0:01:28
Canvi domicili Padró Habitants	390	0:09:54
Canvi dades Padró Habitants	303	0:05:08
Alta Padró Habitants	1245	0:12:57
Cens electoral	2	0:13:34
Cementiri	74	0:09:14
<b>HISENDA</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Justificant de béns	19	0:02:35
Alteració domicili/banc	386	0:06:06
Autoliquidacions i cobraments	300	0:05:59
Certificats de pagament	361	0:02:21
Cobrament impostos, taxes i denúncies	391	0:02:47
Bonificacions taxa escombraries	455	0:14:47
Cadastre	6	0:07:08
<b>Urbanisme i Mobilitat</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Llicències i autoliquidacions	217	0:11:46
Zona taronja	178	0:05:23
Carnet autobús urbà	135	0:06:53
Ajut per al transport d'estudiants	22	0:07:19
<b>Informacions i diversos OAC</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Informacions gestions	2905	0:05:57
Comunicació domicili a altres Administracions	304	0:00:47
Renovació DNI	113	0:03:38
Registre únic	70	s/e
Emissió Idcat	1002	0:11:26
Registre d'Entrada	19899	0:05:54
<b>Educació</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
CFPAM	116	0:16:37

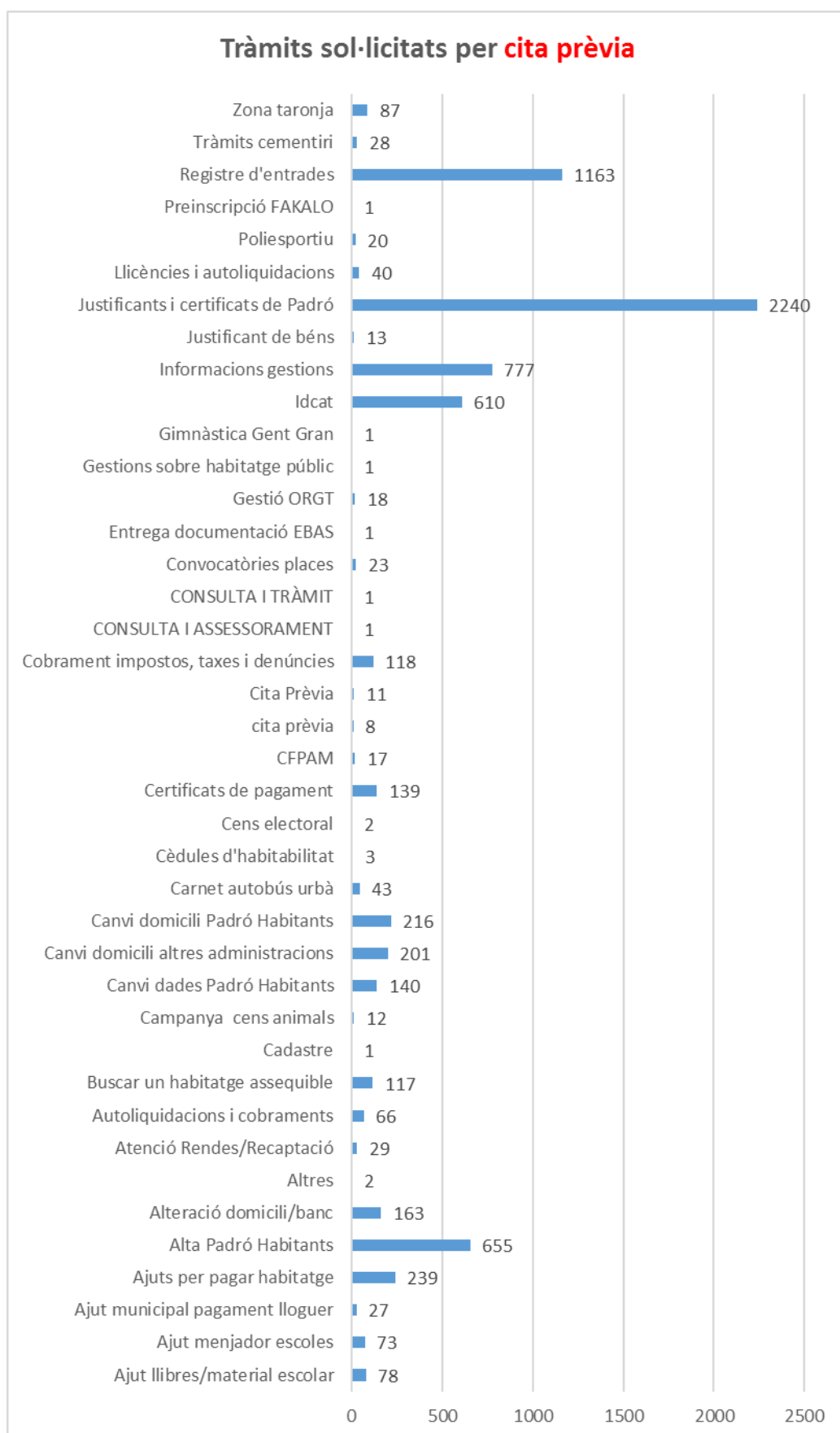
<b>Acció Social</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Ajut menjador escoles	76	0:04:11
Ajut llibres/material escolar	79	0:17:07
Ajut IBI	305	0:06:20
Entrega documentació EBAS	62	0:04:39
<b>Esports</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Poliesportiu	115	0:13:05
Gimnàstica gent gran	19	0:04:26
<b>Recursos Humans</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Convocatòries places	115	0:08:16
<b>Habitatge</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
Ajuts per pagar habitatge	414	0:13:48
Buscar un habitatge assequible	264	0:08:54
Cèdules d'habitabilitat	15	0:09:00
Gestions sobre habitatge públic	2	0:11:44
Rehabilitació	5	0:03:25
Ajut municipal de lloguer	337	0:10:45
<b>Salut Pública / OMIC</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció (mm:sg)</b>
OMIC	86	0:06:01
Campanya cens animals	33	0:04:29



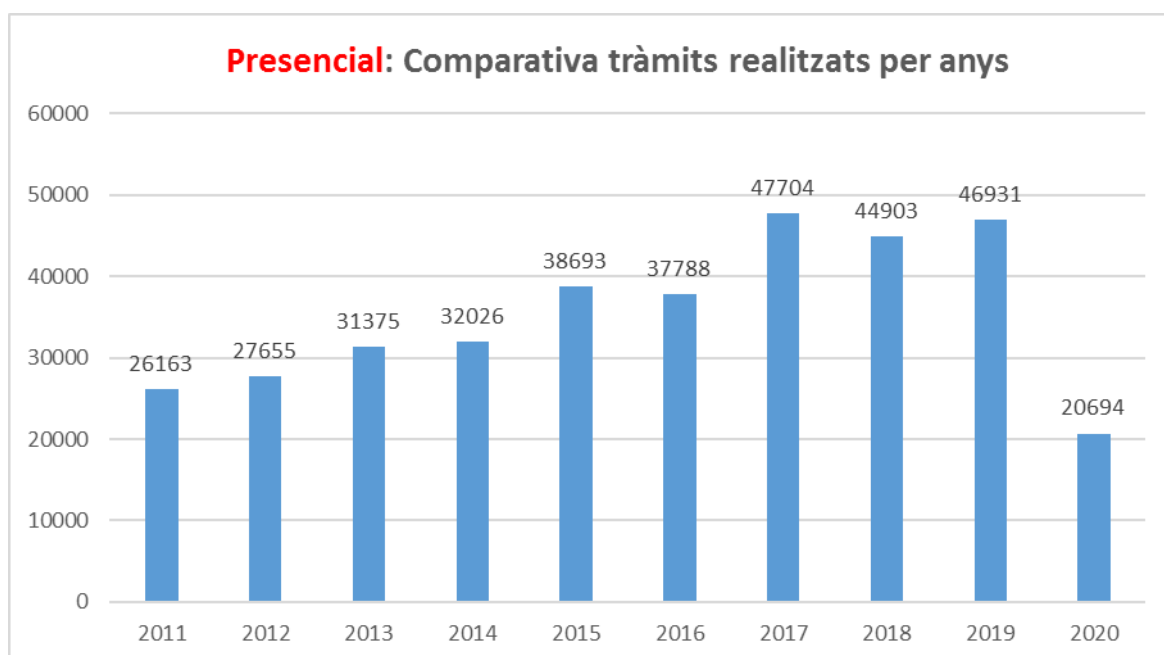
- **Telefònicament**



- **Cita prèvia**



- **Comparatives anuals:**



<b>Atenció Seu Electrònica</b>									
<b>Tràmit</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Justificants Padró Habitants	695	160	236	156	176	266	239	157	142
Incidències Via Pública**					34	599	97	62	25
Queixes i Suggestiments	491	413	457	365	413	661	274	186	115
Instància genèrica*	12182	3354	2402	1607	630	685	328	83	23
<b>Total</b>	<b>13368</b>	<b>3927</b>	<b>3095</b>	<b>2128</b>	<b>1253</b>	<b>2211</b>	<b>938</b>	<b>488</b>	<b>305</b>

\*\*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.

El Masnou,

Halimatou Diallo Marés  
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana