



## 1. Introducció

Denominació:

**OAC01 Oficina d'atenció ciutadana (OAC)**

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

TA -

Departament responsable:

20.40 - Oficina d'Atenció Ciutadana

Descripció:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esta integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.

## 2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
92500.11	Informació a la ciutadania
92500.21	Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania.
92500.31	Realització de tràmits administratius.

### 3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
92500.001	Número de visites rebudes a l'OAC	26.843	10.783
92500.002	Dies de prestació del servei a l'OAC	249	208
92500.003	Tràmits gestionats totals a l'OAC	46.931	20.599
92500.004	Número de tràmits gestionats per l'OAC: generals i i d'informació ciutadana	20.828	7.698
92500.005	Número de tràmits gestionats per l'OAC del registre d'entrada	13.767	19.899
92500.006	Número de tràmits gestionats a l'OAC del padró d'habitants	13.651	7.919
92500.007	Número de tràmits gestionats a l'OAC d'altres campanyes específiques	2.955	1.263
92500.008	Número de tràmits totals rebuts a l'OAC per la Seu electrònica	3.927	13.368
92500.009	Número de tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: justificants de padró	160	1.482
92500.010	Número de tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: queixes i suggeriments	413	493
92500.011	Número de tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: instància genèrica	3.354	12.182
92500.012	Número de queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC	0	5
92500.013	Nombre de memòries del servei de l'OAC publicada durant els 6 primers mesos de l'any	0	1
92500.014	Durada promig de les atencions realitzades per l'OAC (en minuts i segons)	4,40	6,08
92500.015	Número de persones ateses abans dels 10 minuts per l'OAC	26.843	10.783
92500.016	Mitjana de temps d'espera presencial a l'OAC (en minuts i segons)	7,43	8,10



#### 4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Reduir tant com sigui possible el temps d'espera de les persones per ser ateses.	01	No superar els 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.	% de persones ateses a l'OAC abans de 10 minuts	100,00%	100,00%	100,00%	●
		05	No superar un temps mitjà de 5 minuts.	Mitjana de temps d'espera presencial a l'OAC (en minuts i segons)	5,00	7,43	8,10	●
02	Ser àgils en la realització dels tràmits o en els processos d'informació a la ciutadania.	02	Atendre amb un temps promig inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.	Durada promig de les atencions realitzades a l'OAC (en minuts i segons)	10,00	4,40	6,08	●
03	Millorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i reduir-ne les queixes.	03	Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.	Nombre de queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC	3	0	5	●
04	Ser transparents en la gestió del servei.	04	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.	Memòria publicada de l'OAC dins els 6 primers mesos de l'any	1	0	1	●



## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2020 s'han registrat 5 queixes en relació amb el servei, de les quals només una és relacionada amb el funcionament de la cita prèvia de l'OAC i la resta es refereixen al compliment de normatives per la prestació d'alguns serveis de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

De moment, no s'ha fet cap enquesta de satisfacció als usuaris del servei de l'OAC.

## 6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Dels cinc objectius establerts, s'han assolit satisfactòriament tres d'ells.

Pel que fa als altres dos, s'han rebut 5 queixes sobre el servei de l'OAC, quan l'objectiu era "no obtenir més de 3 queixes"; i s'ha superat el temps mitjà d'espera per ser atès, que ha resultat ser de 8:10 minuts. Tot i això, no s'han superat els 10 minuts d'espera màxima.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposa modificar l'apartat de descripció de la prestació 92500.01, on diu "Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi", per concretar els tres canals d'atenció utilitzats: presencial, telefònic i telemàtic, amb la qual cosa el text seria: "Informació a la ciutadania, mitjançant una atenció personalitzada, pels canals presencial, telefònic i telemàtic sobre els serveis i actuacions de l'Ajuntament i altres administracions, i sobre serveis i esdeveniments importants del municipi".

Conclusions i propostes de millora del servei:

Passar les enquestes de satisfacció als usuaris i usuàries del servei de l'OAC, per avaluar la qualitat del servei rebut.