

**MEMÒRIA 2019 DE  
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA  
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU  
(OAC)**

## L'Oficina d'Atenció Ciutadana durant l'any 2019 va rebre 26.843 visites i va gestionar 46.931 tramitacions

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) durant l'any 2019 va rebre 26.843 visites i va gestionar 46.931 tramitacions. Ha estat oberta, atenent la ciutadania, un total de 249 dies al llarg de l'any 2019, durant els quals han passat una mitjana de 106 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 3.467 visites.
- El Servei municipal de Primera Acollida de Serveis Socials, que ha rebut 551 visites.
- Els departaments de Recaptació i Rendes, amb 288 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 7 minuts i 53 segons. D'altra banda, cada usuari requereix de mitjana de 5 minuts i 5 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 4 minuts i 35 segons.

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

- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen un 40,69% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 26,90%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 26,67%.
- 4- El 5,74% 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 3.927 tràmits, dels quals 11198 s'han tramitat de forma correcta.

De la totalitat dels tràmits que la ciutadania ha fet per la Seu Electrònica, les instàncies representen el 85%.

<b>Atenció Seu Electrònica 2019</b>				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	160	4%	76	83
Queixes i Suggeriments	413	11%	160	220
Instància genèrica	3354	85%	962	2390
Total	3927	100%	1198	2693

- Comparatives anuals:

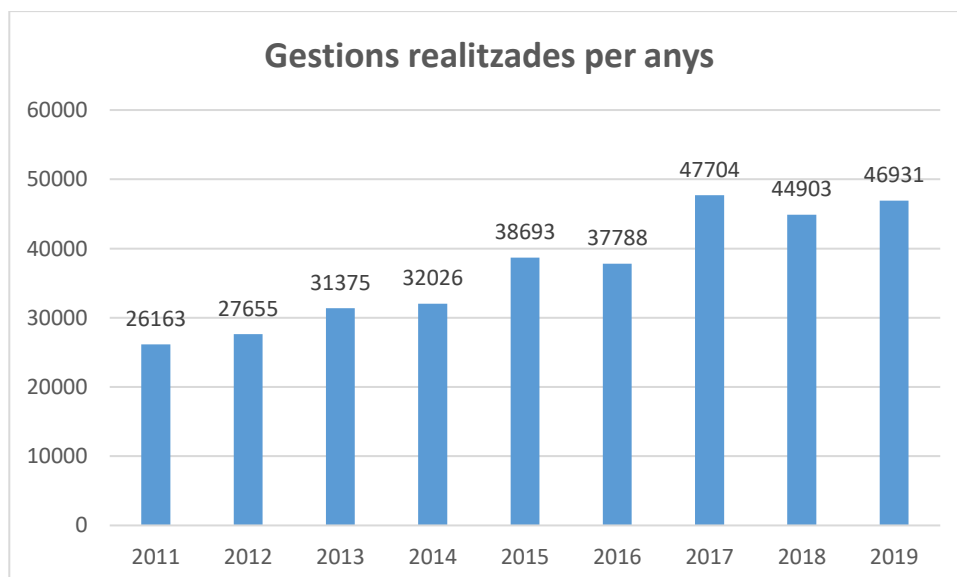
<b>Seu Electrònica</b>								
<b>Tràmit</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Justificants Padró Habitants	160	236	156	176	266	239	157	142
Incidències Via Pública**				34	599	97	62	25
Queixes i Suggeriments	413	457	365	413	661	274	186	115
Instància genèrica*	3354	2402	1607	630	685	328	83	23
<b>Total</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".

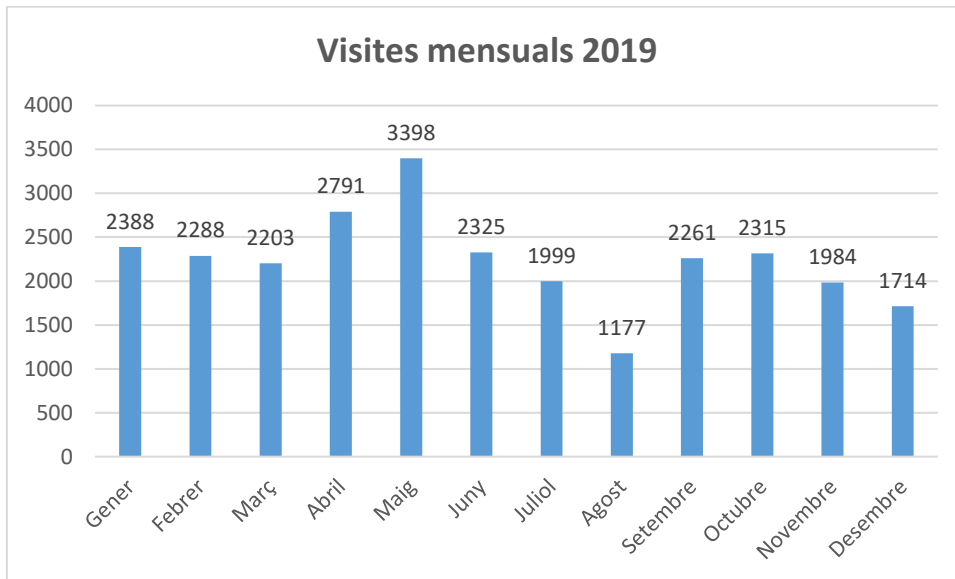
\*L'any 2012 eren obres menors.

## - Estadístiques de l'oficina

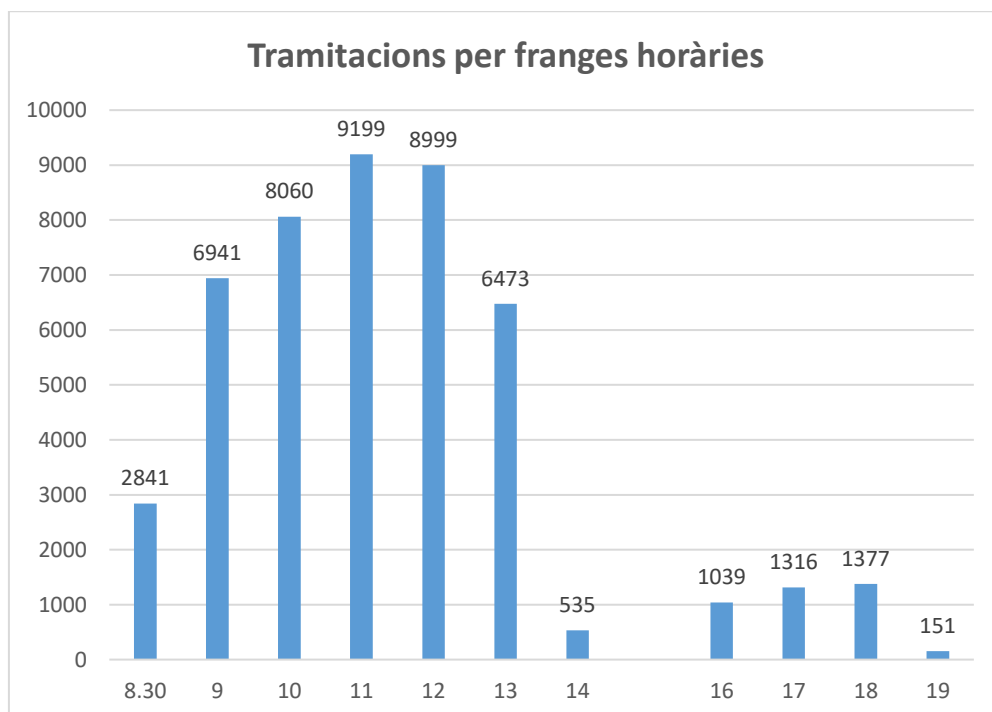
- **Estadística de les gestions ateses i comparativa amb anys anteriors:**



- **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	5452
Territori	1757
Serveis Generals*	30252

\*Manquen els 13.767 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.

<b>COMUNITAT I PERSONES</b>	<b>2019</b>		
	<b>Ensenyament</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
	CFPAM	258	9:44
	<b>total 258</b>	<b>258</b>	

<b>Acció Social</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Ajut menjador escoles	245	3:39
Ajut llibres/material escolar	307	8:28
Ajut escolarització escola bressol	19	5:12
Ajut IBI	189	13:54
Entrega documentació EBAS	547	4:23
Ajut menjador escola bressol	16	5:12
<b>total</b>	<b>1323</b>	

<b>Gent gran</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Festa Gent Gran	191	2:39
<b>total 191</b>	<b>191</b>	

<b>Esports</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Poliesportiu	232	11:57
Preinscripció FAKALO	86	9:59
Inscripció FAKALÓ	372	11:03
Gimnàstica gent gran	227	6:17
<b>total</b>	<b>917</b>	

<b>Infància/Joventud</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Preinscripció FAKALO	86	9:59
Inscripció FAKALÓ	372	11:03
<b>total</b>	<b>458</b>	

<b>Salut Pública /Consum</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Guia sanitària	44	11:15
OMIC	312	4:50
Campanya cens animals	64	5:22
<b>total</b>	<b>420</b>	

<b>Habitatge</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Ajuts per pagar habitatge	1439	8:47
Buscar un habitatge assequible	552	6:21
Cèdules d'habitabilitat	59	9:19
Gestions sobre habitatge públic	11	5:50
Rehabilitació	50	8:34
Ajut municipal de lloguer	232	10:49
<b>total</b>	<b>2343</b>	

<b>Totals Comunitat i Persones</b>	<b>5452</b>	
------------------------------------	-------------	--

<b>TERRITORI</b>		<b>2019</b>
------------------	--	-------------

<b>Urbanisme i Mobilitat</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Llicències i autoliquidacions	996	11:57
Zona taronja	592	4:51
Carnet autobús urbà	169	6:06
<b>total</b>	<b>1757</b>	

<b>Totals Territori</b>	<b>1757</b>	
-------------------------	-------------	--

<b>SERVEIS GENERALS</b>		<b>2019</b>
-------------------------	--	-------------

<b>Recursos Humans</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Convocatòries places	375	8:29
<b>total</b>	<b>375</b>	

<b>Serveis Generals</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Justificants i certificats de Padró	10747	1:04
Canvi domicili Padró Habitants	664	8:41
Canvi dades Padró Habitants	369	5:30
Alta Padró Habitants	1827	10:54
Cens electoral	45	4:54
<b>total</b>	<b>13652</b>	

<b>Hisenda</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Justificant de béns	58	1:07
Alteració domicili/banc	794	7:33
Autoliquidacions i cobraments	870	6:06
Certificats de pagament	2335	0:52
Cobrament impostos, taxes i denúncies	1239	1:47
Bonificacions taxa escombraries	366	11:50
Cadastre	17	5:06
<b>total</b>	<b>5679</b>	

<b>Informacions i diversos OAC</b>	<b>Gestionats</b>	<b>Temps Mig d'atenció</b>
Informacions gestions	9290	4:52
Comunicació domicili a altres Administracions	325	1:06

Renovació DNI	270	4:05
Emissió Idcat	661	9:27
<b>total</b>	<b>10546</b>	

<b>Totals Serveis Generals</b>	<b>30252</b>	
--------------------------------	--------------	--

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

Departament	Tràmit	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Serveis Generals	Justificants i certificats de Padró	10747	1:04
OAC	Informacions gestions	9292	4:52
Hisenda	Certificats de pagament	2335	0:52
Serveis Generals	Alta Padró Habitants	1827	10:54
Acció Social	Ajuts per pagar l'habitatge	1439	8:47
Hisenda	Cobrament impostos, taxes i denúncies	1239	1:47
Urbanisme	Llicències i autoliquidacions	996	11:57
Hisenda	Autoliquidacions i cobraments	870	6:06
Hisenda	Alteracions domicili/banc	794	7:33
Serveis Generals	Canvi domicili altres administracions	664	8:41

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

Tràmit	Gestionats	Temps Mig d'atenció
Ajut IBI	189	13:54
Poliesportiu	232	11:57
Llicències i autoliquidacions	996	11:57
Bonificacions taxa escombraries	366	11:50
Guia Sanitaria	44	11:15
Alta Padró d'Habitants	1827	10:54
Ajut municipal de lloguer	232	10:49
Preinscripció Fakaló	86	9:59
CFPAM	258	9:44
IdCat	661	9:27

Halimatou Diallo Marés  
Responsable de l'OAC