



Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Àrea Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  352I0S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

Interessat/ada de l'expedient
AJUNTAMENT DE MANLLEU

Assumpte
INFORME - tècnic cap d'àrea

Localització de l'activitat
PLAÇA FRA BERNADI 6 MANLLEU (BARCELONA)

Codi document: OAC16I03CJ

INFORME

M. Carme Noguer, coordinadora de Planificació Estratègica, Transformació Digital i Govern Obert, en relació al compliment dels compromisos fixats en la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, emeto l'informe que es detalla a continuació:

Marc de referència

1. La nova Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Manlleu es va posar en marxa l'1 de desembre del 2016 amb l'objectiu d'oferir un sol de punt d'interacció entre l'Ajuntament i la ciutadania pel que fa a la informació, suport i tramitació administrativa, ampliant el servei ofert fins aleshores de forma electrònic, telefònic i presencial, amb nous tràmits i amb uns horaris d'atenció al públic més amplis.

2. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) pretén facilitar els tràmits i gestions municipals, fent més accessible i propera l'administració a la ciutadania, empreses i entitats, oferint una atenció centralitzada i integral. Es basa en un assessorament personalitzat i un acompanyament digital per tal de garantir l'aplicació correcta, senzilla i àgil de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com el dret d'accés a la informació pública definit a l'Ordenança municipal de transparència i administració electrònica.

3. L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, relatiu a les cartes de serveis, estableix que:

"1. L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

- L'organització i la forma de gestió del servei.
- La identificació dels responsables de la gestió.



Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.

d) Les condicions d'accés.

e) Els drets i deures dels usuaris.

f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

g) Les vies de reclamació utilitzables.

h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

2. Les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

4. El Ple municipal del mes d'abril del 2017 va aprovar la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) que esdevé l'eina bàsica per garantir uns serveis de qualitat en la seva activitat diària i recollir els compromisos que adquireix l'OAC amb la ciutadania. La seva vigència es manté fins que no sigui modificada o substituïda per una de nova.

5. La Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) estableix 7 compromisos de qualitat els quals s'estableix una avaluació del grau de compliment mitjançant un informe de seguiment anual:

1. Garantir que els usuaris puntuïn amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal de l'OAC respecte els temes que se'ls plantegen.
2. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda
3. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera
4. Respondre el 90% de les queixes de la ciutadania en un termini màxim de 15 dies hàbils
5. Ens comprometem a tenir en compte tots els comentaris fets pels usuaris d'Internet sobre la nostra web i millorar-la per tal d'augmentar permanentment la informació dels serveis restats a la ciutadania
6. Assegurar que el temps d'espera per ser atès/a sigui inferior als 15 minuts.
7. Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament.

6. La Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) estableix la metodologia de seguiment i avaluació d'aquests compromisos mitjançant dos models:

- a) **Enquesta de satisfacció als usuaris** de l'OAC: per a avaluar els punts 1, 2 i 3
- b) **Explotació de dades** amb les eines de gestió del servei: per a avaluar els punts 4, 5, 6 i 7



Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

7. **L'enquesta de satisfacció** de les persones usuàries de l'OAC mitjançant l'enviament d'un correu electrònic amb l'enllaç a una enquesta electrònica.

8. Pel que fa a l'**explotació de dades automatitzades**, des de les eines de gestió s'han analitzat globalment les dades anuals de l'any 2021. S'han utilitzat els programes de gestió següents:

- GESTORN: programa de gestió de tiquets de cua de l'OAC
- IDISC: mòdul de gestió d'incidències de la web municipal
- AUPAC: gestor d'expedients que connecta amb el portal de tràmits municipal

9. La crisi sanitària del Covid19 en què l'any 2020 es va viure la situació l'exccepcionalitat de treball en confinament va obligar a prendre mesures i reorganitzacions constants de l'atenció ciutadana provocant un canvi de model diferenciat de l'establert en la present carta de serveis i que per tan modifiquen els indicadors aquí definits. Així doncs, de la mateixa manera que la passada avaluació, la memòria del 2021 s'ha efectuat amb els indicadors de seguiment que s'han pogut extreure digitalment a l'espera de modificar i aprovar de nou la carta de serveis de l'OAC adaptada a la nova realitat.

AVALUACIÓ CARTA DE SERVEIS OAC ANY 2021

El resultat de les dades analitzades es detalla a continuació per a cada apartat:

Compromís 1:

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 el nivell de coneixement del personal de l'OAC respecte els temes que se'ls plantegen

Indicador: Puntuació mitjana sobre el grau de coneixement de la matèria segons les persones usuàries

Resultat: No disposem de dades de referència d'aquest indicador, ja que el percentatge més elevat de tramitació es va fer en línia i telefònicament, mentre que l'enquesta de valoració la vam definir per a les persones usuàries presencialment.

Aquest fet ens ha demostrat que cal replantejar un altre tipus de seguiment i valoració que englobi també l'atenció digital i telefònica per tal de redefinir els indicadors dels propers anys.





Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

Compromís 2:

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda.

Indicador: Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda

Resultat: No disposem de dades de referència d'aquest indicador, ja que el percentatge més elevat de tramitació es va fer en línia i telefònicament, mentre que l'enquesta de valoració la vam definir per a les persones usuàries presencialment.

Aquest fet ens ha demostrat que cal replantejar un altre tipus de seguiment i valoració que englobi també l'atenció digital i telefònica per tal de redefinir els indicadors dels propers anys.

Compromís 3:

Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'espai destinat a la zona d'espera

Indicador: Puntuació mitjana sobre l'espai destinat a la zona d'espera

Resultat: Pel que fa a aquest indicador, degut al canvi de model de l'atenció ciutadana presencial amb el requeriment d'obtenció de cita prèvia per a poder accedir a realitzar un tràmit -tal i com han fet la gairebé totalitat d'Administracions per ordenar la presencialitat i garantir les mesures sanitàries idònies tant per a ciutadania com per a servidors públics-, ha provocat que no s'hagi utilitzat l'espai de zona d'espera i que ens hàgim plantejat una redistribució de les zones d'atenció de l'OAC, que durant l'any 2021 ha anat variant en funció de les normatives i recomanacions sanitàries.

Compromís 4:

Respondre el 90% de les queixes de la ciutadania en un termini màxim de 15 dies Hàbils

Indicador: Temps de resposta de les queixes i dels suggeriments

Resultat: Pel que fa a la gestió d'incidències, aprofitant la millora de la web municipal també es va revisar l'APP Manlleumòbil per a una gestió més eficient dels avisos. Les dades del 2021 són les següents:



Ajuntament de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  352I0S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

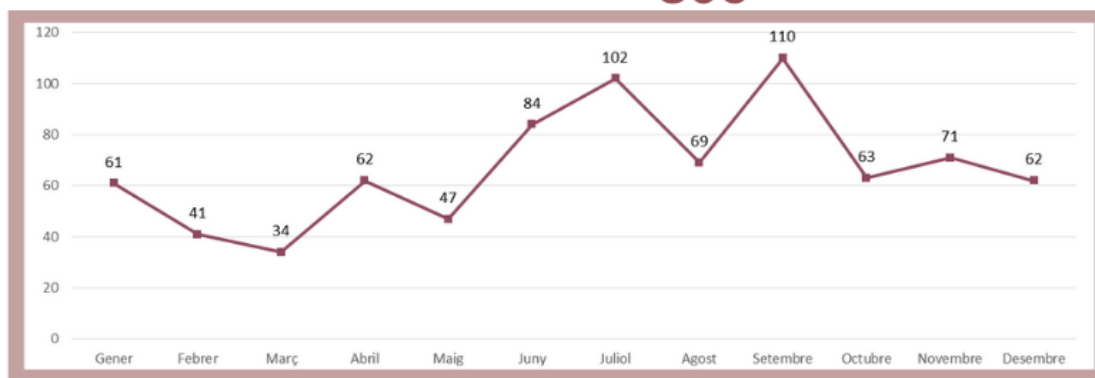
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

oac

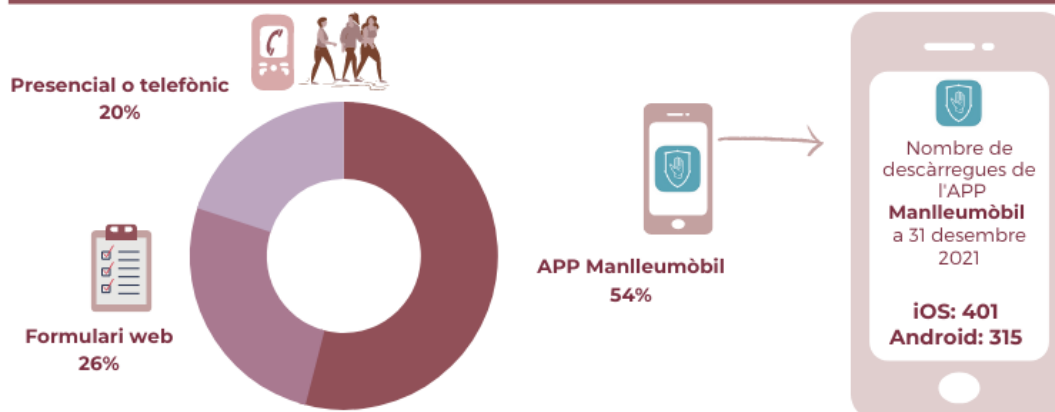
Dades d'atenció OAC 2021

AVISOS D'INCIDÈNCIES A LA VIA PÚBLICA, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Es van atendre un total de **806** avisos



TIPOLOGIA DE CANAL D'ENTRADA



Observatori Manlleu

Ajuntament de Manlleu

Ajuntament de Manlleu. Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat a www.manlleu.cat/validacio amb el codi de verificació.





Ajuntament de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA



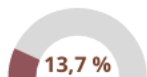
Dades d'atenció OAC 2021

TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES A LA VIA PÚBLICA, QUEIXES I SUGGERIMENTS



Abocaments, trastos abandonats

110



13,7 %



Mobiliari urbà

31

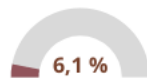


3,8 %



Animals i plagues

49

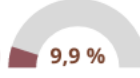


6,1 %



Neteja viària

80

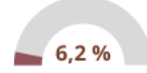


9,9 %



Clavegueram i aigua potable

50



6,2 %



Parcs i jardins

77

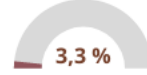


9,6 %



Contenidors

27



3,3 %



Paviments i voreres

66



8,1 %



Enllumenat

108



13,4 %



Senyalització

44

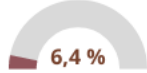


5,5 %



Incivisme

52



6,4 %



Vehicles abandonats

27

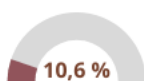


3,4 %



Altres

85



10,6 %



Observatori Manlleu

Ajuntament de Manlleu





Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  352I0S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

Compromís 5:

Tenir en compte el 100% dels comentaris fets per les persones usuàries d'Internet sobre la nostra web i a millorar-la per tal d'augmentar permanentment la informació dels serveis prestats a la ciutadania

Indicador: Comentaris formulats respecte la web

Resultat: L'anàlisi i seguiment d'actualització de la web és una tasca diària per part de totes les àrees municipals. En el cas d'incidències o comentaris de millora donem disponibilitat de contactar amb l'OAC tan a nivell digital, presencial i telefònic on tots els suggeriments es revisen i es contacta amb les persones per tal de donar solucions o demanar més informació sobre el seu suggeriment o problemàtica. La web municipal és el punt central d'informació tan del personal de l'OAC com de la ciutadania en general i es troba en revisió constant per garantir una facilitat d'accés i accessibilitat garantint una correcta adaptació als dispositius mòbils ja que bona part dels accessos a la pàgina web són des de telèfons mòbils.



Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Àrea Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

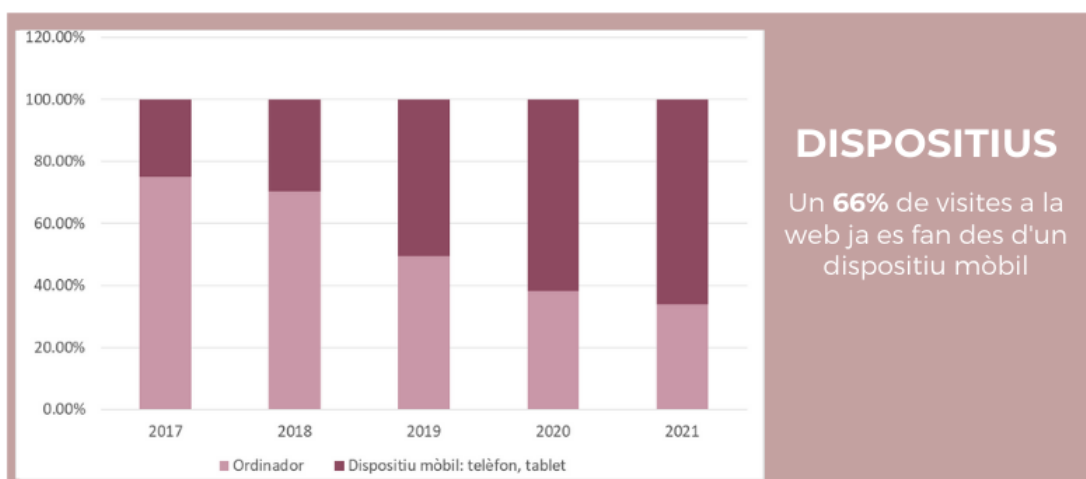
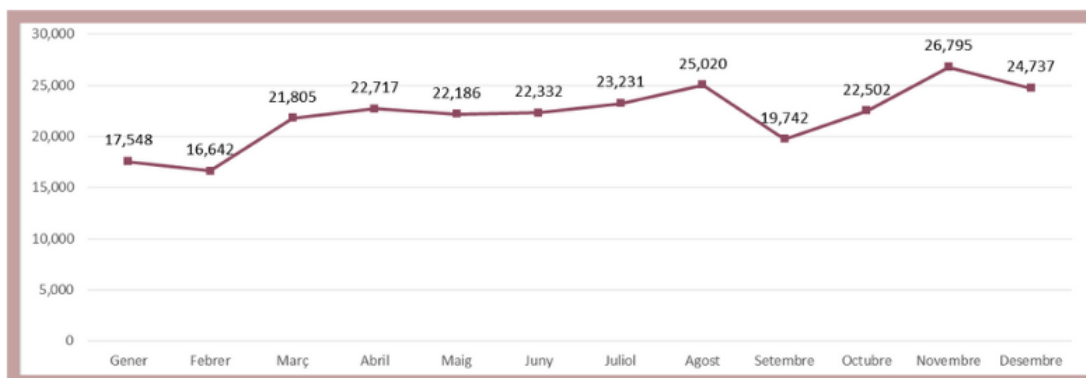
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA



Dades WEB www.manlleu.cat 2021

VISITES

Un total de **265.257** visites



DISPOSITIUS

Un **66%** de visites a la web ja es fan des d'un dispositiu mòbil



Observatori Manlleu

Ajuntament  de Manlleu

Ajuntament de Manlleu. Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat a www.manlleu.cat/validacio amb el codi de verificació.





Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

Compromís 6:

Assegurar que el temps d'espera per a ser atès és inferior als 15 minuts

Indicador: Temps mig d'espera per ser atès/a

Resultat: Amb la implantació de cita prèvia obligatòria aquest indicador s'assoleix al 100% ja que l'atenció és immediata sense necessitat d'espera. En el moment que la persona s'acredita per a recollir el tiquet ja pot anar directament a la taula d'atenció ciutadana que pertoqui.

Compromís 7:

Garantir que el 60% dels tràmits municipals es puguin sol·licitar i resoldre electrònicament

Indicador: Percentatge de tràmits en línia, d'inici a fi, que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania.

Resultat: Aquest indicador ja s'ha vist superat al Pla d'Actuació Municipal (PAM) per al període 2019- 2023, que fixa ampliar el percentatge previst de tramitacions en línia al 90%.

Actualment ja s'està assolint aquest indicador i treballem per tal que el 100% de tràmits que es poden realitzar amb l'Ajuntament presencialment es puguin fer també en línia amb totes les garanties. Les dades de tramitació digital i la comparativa amb la tramitació presencial durant el 2021 ja indiquen un augment regular i creixent de la tramitació en línia, tal i com ens indica també l'elevat número d'expedicions de certificats digitals idCAT que es realitzen des de l'OAC donant servei no només a la ciutadania de Manlleu sinó a moltes persones d'arreu de la comarca.



Ajuntament de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Area Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

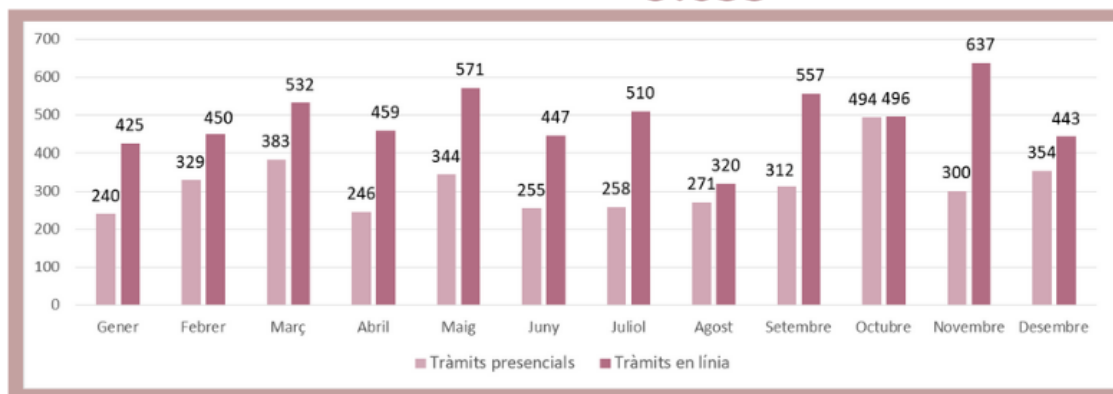
OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA



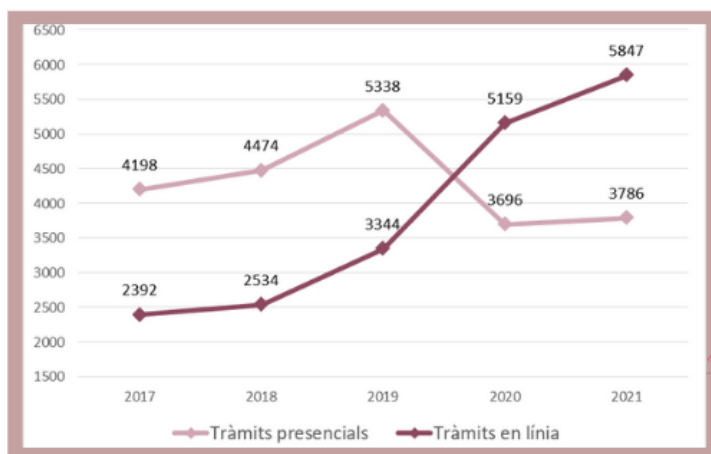
Dades de tramitació OAC 2021

NOMBRE DE TRÀMITS REALITZATS

Es van realitzar un total de **9.633** tràmits



COMPARATIVA TRAMITACIÓ DES DE L'OBERTURA DE L'OAC L'ANY 2017



Canvis en el model de tramitació respecte el 2020



Observatori Manlleu

Ajuntament de Manlleu





Ajuntament de Manlleu

| | | |
|--|-------------------------|--|
| Unitat / Àrea Negociat OAC EFR | | |
| Codi de verificació  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| Document OAC16I03CJ | Expedient TIC/1/2017 | |

OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

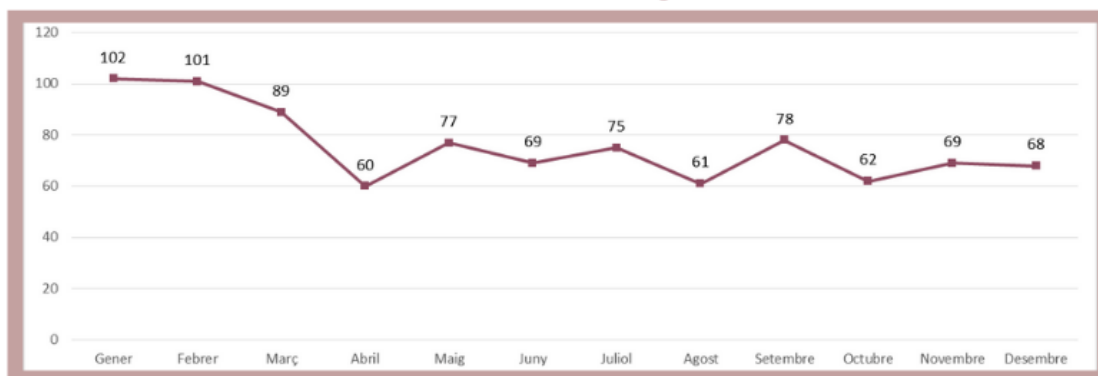
oac

Dades d'atenció OAC 2021

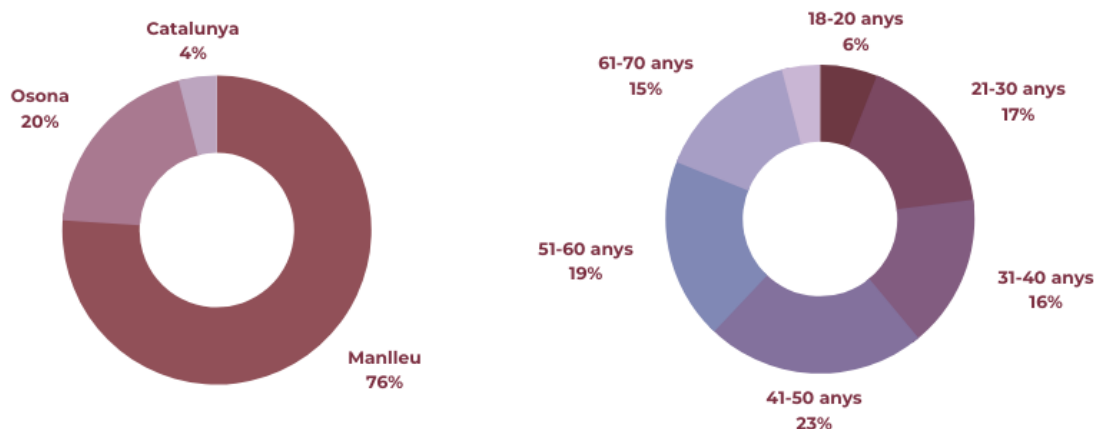
EXPEDICIÓ DE CERTIFICATS DIGITALS



Es van emetre un total de **911** certificats



PROCEDÈNCIA I FRANJA D'EDAT DE LES PERSONES SOL·LICITANTS



Observatori Manlleu

Ajuntament de Manlleu





Ajuntament
de Manlleu

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| <i>Unitat / Àrea</i> Negociat OAC EFR | | |
| <i>Codi de verificació</i>  35210S4Q5J1L0T4P0XCT | | |
| <i>Document</i> OAC16I03CJ | <i>Expedient</i> TIC/1/2017 | |

Conclusions

En la memòria de la carta de serveis de l'OAC del 2021 no podem realitzar un quadre resum dels indicadors ni valorar les dades més enllà de les que presentem en les infografies anteriors.

La situació viscuda de confinament i crisi sanitària global ha fet que les OAC s'hagin hagut de replantejar els models d'atenció impulsant definitivament la tramitació en línia i l'assistència digital a la ciutadania.

En aquest moment doncs cal replantejar la carta de serveis de l'OAC aprovada l'any 2017 per tal d'incorporar indicadors reals de la nova situació en l'atenció ciutadana municipal per a la memòria i seguiment dels propers anys.

El contingut d'aquesta avaluació del grau d'assoliment dels compromisos fixats en la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana es publicarà al Portal de Transparència i se'n farà difusió per al coneixement de la ciutadania en general.