



Ajuntament de Banyoles

MEMÒRIA 2016-18 DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)

Avancem cap a un nou model d'Oficina d'Atenció ciutadana

L'atenció ciutadana ha d'estar coordinada tant a nivell tecnològic, organitzatiu com de personal per atendre als usuaris sigui per telèfon, per la seu electrònica o via telemàtica, o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.

L'Oficina d'atenció ciutadana informa i atén el ciutadà, i aquesta atenció és i serà cada vegada menys presencial i més telemàtica. Així doncs, ha d'atendre una gran varietat de temes i ha de disposar d'informació actualitzada, un fet que representa un gran desafiament per la coordinació amb totes les àrees de la corporació. A més, ofereix un gran nombre de tràmits i gestions per la qual cosa s'han de revisar permanentment, tenir les aplicacions informàtiques pertinents i adequar-se als canvis legals i tecnològics.

Una atenció al ciutadà que també pot ser proactiva amb l'enviament o publicitat activa d'informació d'interès ciutadà mitjançant per exemple la pàgina web corporativa, la seu electrònica o el portal de la transparència, uns llocs web que han d'estar adaptats a tots els dispositius.

En definitiva, l'objectiu és una Oficina d'atenció al ciutadà amb una alta qualitat en la prestació dels serveis amb la màxima rapidesa, eficàcia, eficiència i productivitat.

Posada en funcionament de l'administració electrònica

El projecte més destacat en que ha participat activament l'OAC de l'Ajuntament de Banyoles ha estat en la posada en funcionament de l'administració electrònica. L'objectiu era disposar d'un model d'administració electrònica d'acord amb el que s'establia a la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu Comú, que inclogués tant la part de backoffice com la de frontoffice.



Ajuntament de Banyoles

Per assolir aquest repte els serveis TIC de l'Ajuntament de Banyoles van redactar el Projecte d'adequació del sistema d'informació municipal (PASIM) a la Llei 39/2015 i el Pla d'actuació municipal en comunicacions i noves tecnologies (2016-2018). Calia disposar de la gestió del procediment administratiu íntegrament en format electrònic, des del registre d'entrada de documents fins a l'arxiu de l'expedient, passant per les fases d'informe, resolució i notificació.

En l'actualitat, l'Ajuntament de Banyoles disposa dels següents mòduls:

Registre d'entrada/sortida de documents:

- Funcions de registre de documentació amb connexió amb el registres telemàtic de l'EACAT.
- Digitalització certificada de documents.
- Registre específic per a factures amb integració amb eFACT.

Gestió d'acords i resolucions:

- Resolucions d'òrgans unipersonals.
- Resolucions d'òrgans col·legiats.
- Portasignatures.
- Integració amb comptabilitat.

Notificacions d'acords i resolucions:

- Integració amb eNOTUM.
- Integració amb eTAULER.
- Integració amb SICER.
- Visor de documents amb Codi Segur de Verificació.

Gestor documental d'expedients:

- Arbre de classificació documental.
- Creació d'índex de documents.
- Integració amb iARXIU.

A part d'aquests components fonamentals calia estendre el projecte amb altres elements que ens permetien per una banda facilitar la tramitació interna de l'expedient i per l'altre possibilitar la integració de l'administrat en el procediment. Així assenyalarem els següents mòduls:

- Assistència en el procediment administratiu:

- Diagramació de processos.
- Creació de plantilles.
- Integració amb la seu electrònica i el portal de transparència.



Ajuntament de Banyoles

- Assistència al ciutadà en la tramitació electrònica:
 - Integració amb eTRAM.

Altres projectes:

- **Sistema de videoactes**

La Junta de govern del 4 de març del 2019 va aprovar l'encàrrec de provisió del sistema de videoactes. Es tracta d'un sistema de retransmissió amb tres càmeres a través d'internet. Durant el ple cada vegada que un membre de la corporació activi el seu micròfon per intervenir, les càmeres monitoritzades l'enfocaran directament i iniciaran la gravació. S'inicien les emissions al ple de constitució de la corporació 19-23 a través del Canal Banyoles Youtube.

- **E-tauler**

Durant el 2016 l'Ajuntament de Banyoles va incorporar una pantalla amb l'e-tauler a l'Oficina d'atenció al ciutadà. A l'e-tauler els ciutadans poden consultar digitalment i de manera tàctil els edictes de l'Ajuntament de Banyoles. Per tant, s'han suprimit els edictes en paper que fins ara estaven ordenats en unes carpetes al mateix espai de l'Oficina d'atenció al ciutadà.

- **Formació en administració electrònica**

L'Ajuntament de Banyoles va oferir tres sessions gratuïtes dirigides, una a tota la ciutadania i dues destinades a empreses per aprendre a fer tràmits a través de l'administració electrònica (abril-maig del 2019).

- **Contractació electrònica**

L'Ajuntament de Banyoles ha implantat la presentació de propostes de contractació mitjançant sobre electrònic utilitzant la plataforma E-Licita, proporcionada pel Consorci AOC. La primera obertura de sobres digitals va ser el 13 de març del 2019.



Ajuntament de Banyoles

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ DE L'AJUNTAMENT DE BANYOLES 2016-2018

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal i la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de manera integrada la majoria de les gestions municipals. L'OAC té funcions de registre general i de finestra única. Per tant, s'hi poden presentar totes les sol·licituds i documents que s'adrecin a l'Ajuntament, així com aquelles que s'adrecin a òrgans de l'Administració General de l'Estat, de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, a la Diputació de Girona, al Consell Comarcal del Pla de l'Estany o a gran part dels municipis de la Comarca del Pla de l'Estany. Durant el 2018 es van assolir les 195 atencions de la finestra única (153 l'any 2017).

Durant aquest mandat l'OAC ha experimentat una modernització pel que fa a la implementació de l'administració electrònica i els expedients electrònics.

Les principals tasques que és duen a terme des de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) són:

- Atenció al ciutadà
- Centralita telefònica
- Padró d'habitants
- Registre general d'entrada i sortida de documents, EACAT i finestra única.
- Tramitació dels informes d'arrelament social i de reagrupament familiar
- Festes de barri
- Correus
- Administració electrònica: gestió de continguts de la Seu electrònica, projecte ISAC,
- Portal de Transparència, Programa d'avisos i suggeriments.
- Control d'edictes / E-tauler
- Objectes perduts
- Vehicles abandonats a la via pública
- Registre d'Entitats de Banyoles
- Targetes d'aparcament persones amb disminució

L'OAC el 2018

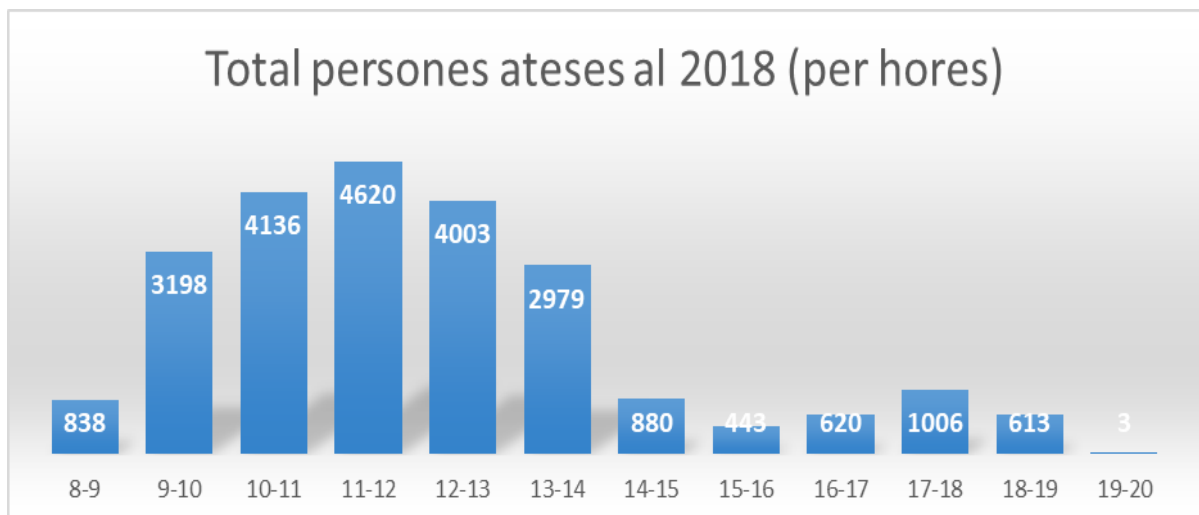
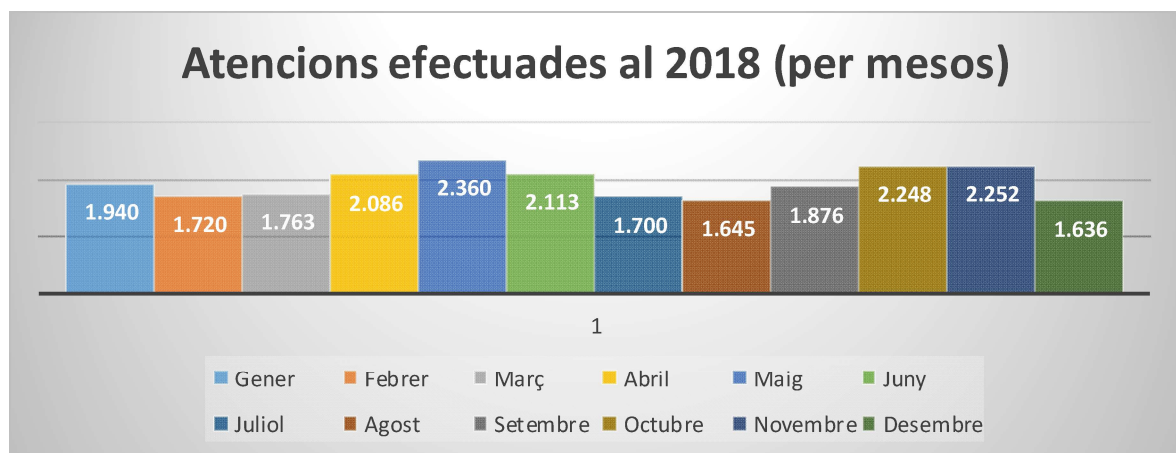
L'Oficina d'atenció al ciutadà (OAC) va atendre a 22.325 usuaris el 2018. L'OAC ofereix tota la informació disponible sobre l'administració municipal i la ciutat, així com la possibilitat de tramitar de manera integrada la majoria de les gestions municipals. El personal destina de



Ajuntament de Banyoles

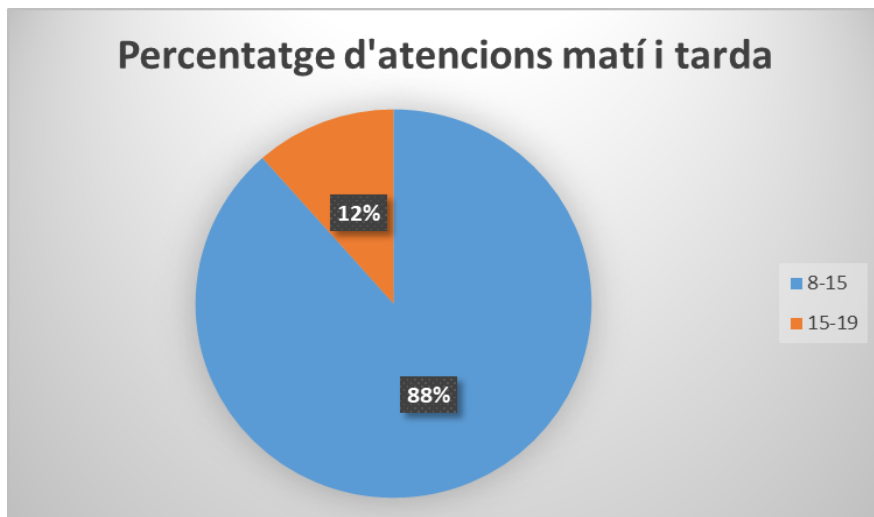
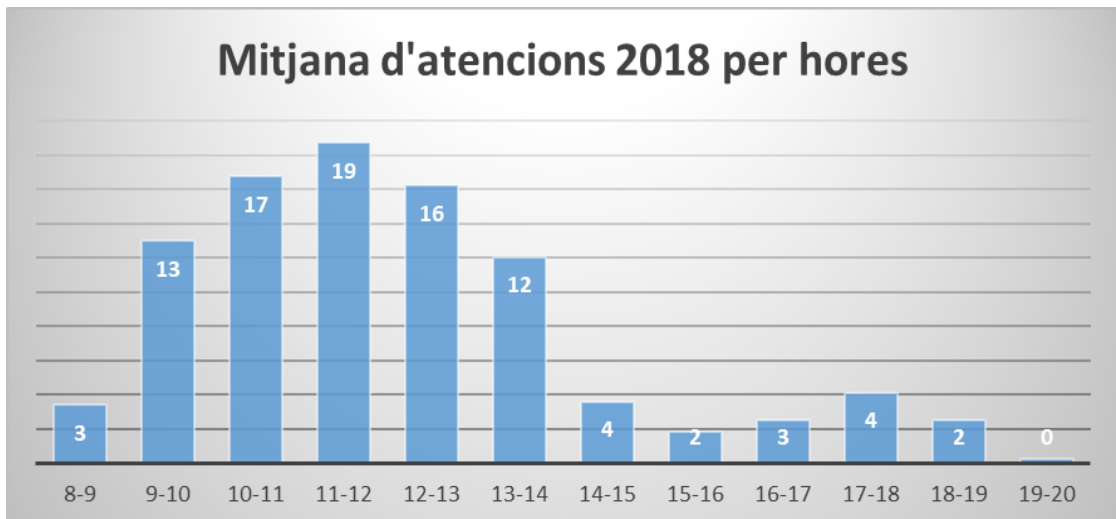
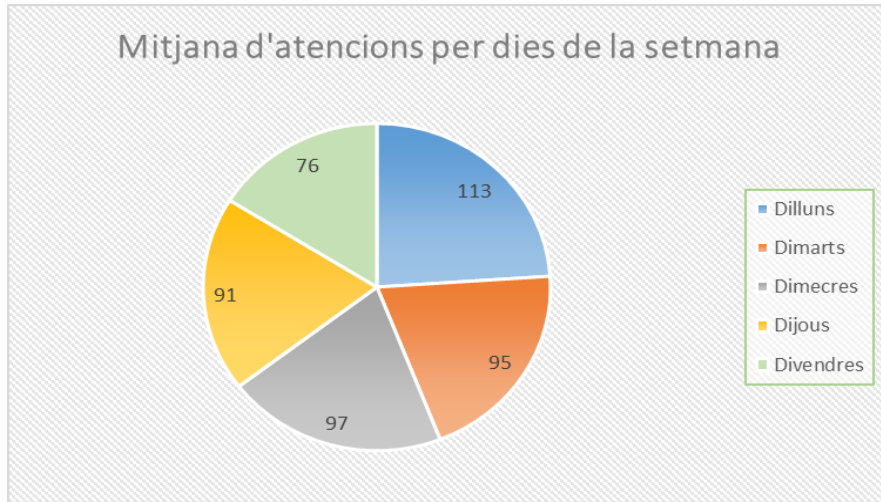
mitjana 10 minuts a cada usuari i s'atenen tasques tan variades com ara el volant d'empadronament, qüestions relacionades amb l'habitatge o venda d'entrades.

Adjuntem les dades desglossades del 2018:



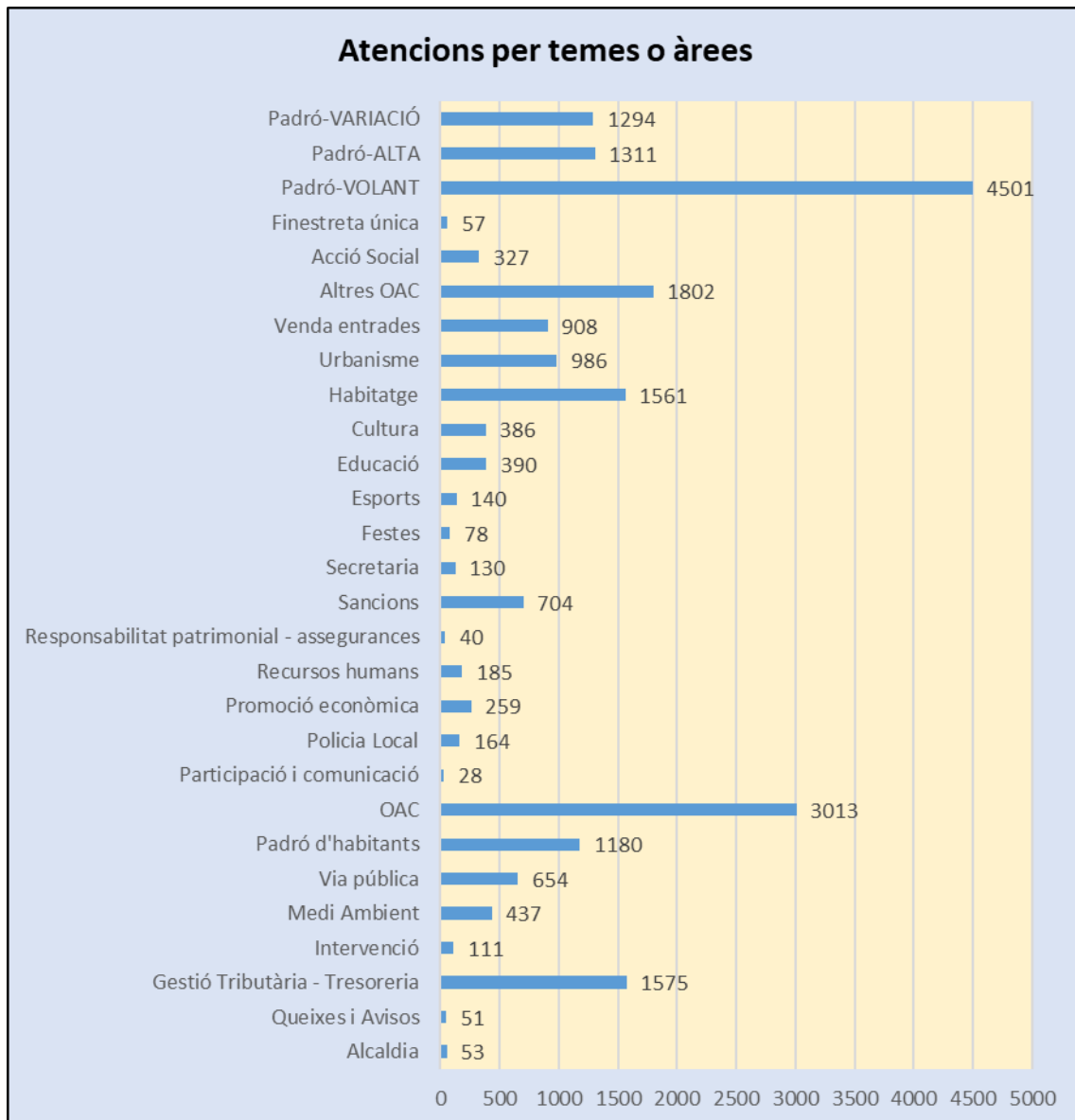


Ajuntament de Banyoles





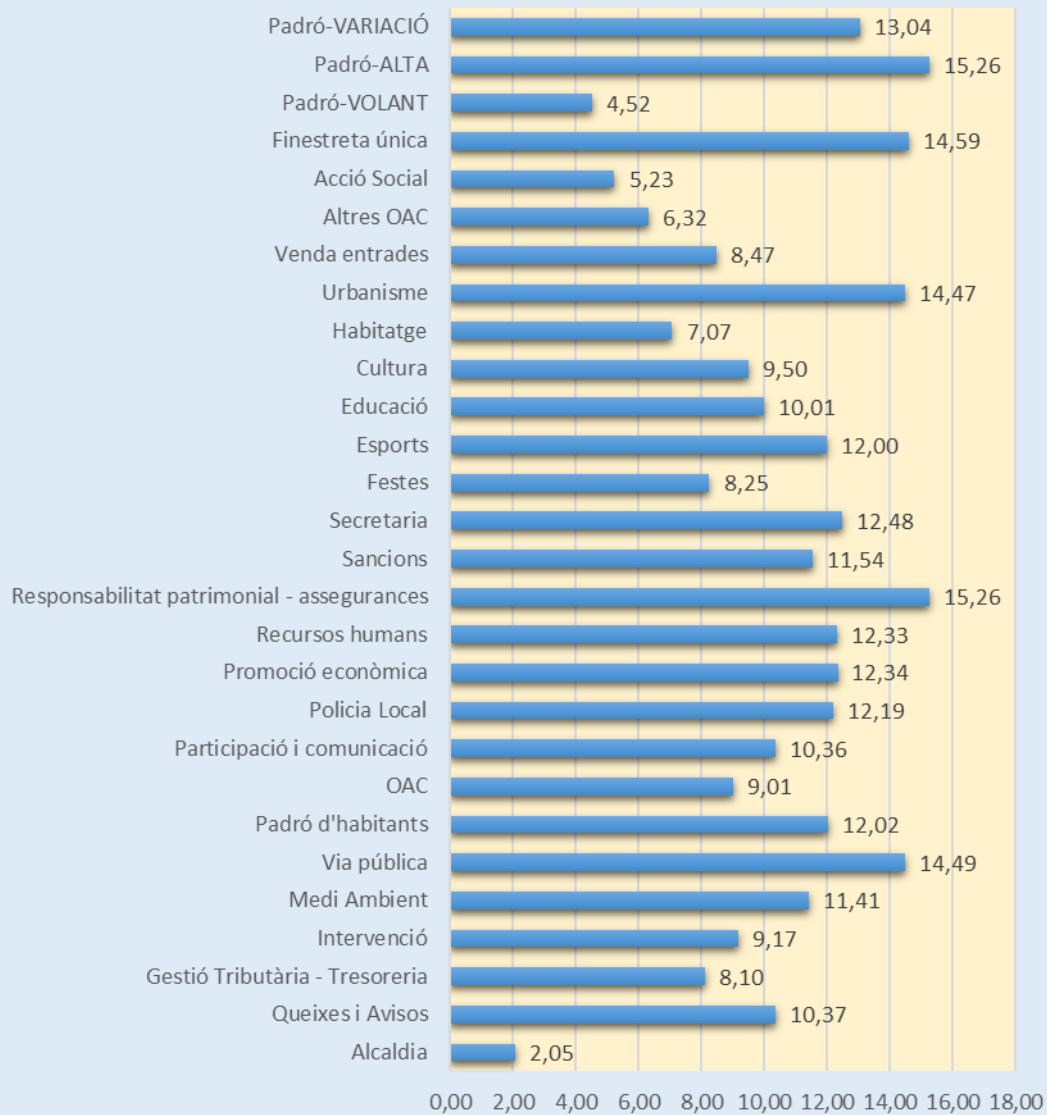
Ajuntament de Banyoles





Ajuntament de Banyoles

Temps mig d'atenció per temes o àrees en minuts





Ajuntament de Banyoles

COMUNICACIÓ 2016 - 2018

L'àrea de Comunicació té l'objectiu prioritari de fer arribar la informació de les accions de l'Ajuntament de Banyoles, als banyolins i banyolines, i a també, en molt casos a l'entorn més immediat, Pla de l'Estany i Comarques Gironines, i puntualment, a tot Catalunya. L'àrea de Comunicació té una visió transversal de l'Ajuntament i per aquest motiu treballa conjuntament amb totes les àrees. Les informacions emeses des de l'àrea de Comunicació fan referència a tots les temàtiques que gestiona l'Ajuntament.

Una de les accions per fer arribar la informació als banyolins i banyolines és mitjançant les notes informatives, comunicats, notícies al web institucional i rodes informatives. L'àrea de Comunicació n'ha redactat i gestionat 232 l'any 2018, 281 durant l'any 2017, 334 el 2016 i 350 el 2015. Diferents mitjans de comunicació es fan ressò regularment de les informacions de l'Ajuntament de Banyoles, dels quals cal destacar: Banyoles TV, Ràdio Banyoles, El Punt Avui edició Girona, el Diari de Girona, gironanotícies.com, canalajuntament.cat... De manera més puntual les informacions les han difós altres mitjans com ara TV3, Ser Girona, Catalunya Ràdio, RAC1, La Vanguardia... El 2018 s'ha signat un contracte amb Agència EFE que ha permès la difusió fora de Catalunya, sobretot en mitjans de l'Estat espanyol, amb temes com la prova internacional de triatló, (a)phònica...

De la majoria d'aquestes informacions l'Ajuntament de Banyoles en guarda un arxiu fotogràfic i un arxiu d'àudio. Un arxiu que custodia l'Arxiu Municipal ja que suposa un volum important d'informació.

A més, l'àrea de Comunicació ha gestionat intervencions dels regidors i l'alcalde a mitjans escrits, de televisió i ràdio, a més de declaracions sobre temes d'actualitat de periodicitat diària. Es tracta, per una banda de l'atenció als mitjans de comunicació, i per l'altre, del suport informatiu de l'equip de govern.

L'àrea de Comunicació edita el butlletí municipal Banyoles Informació, que es reparteix a cada habitatge de la ciutat (7.500 exemplars a tot color). S'han publicat 4 exemplars anuals i durant aquest mandat s'han editat des del 25 al 37. Enguany s'ha apostat més per la



Ajuntament de Banyoles

imatge, amb més fotografies, essent un butlletí més visual. Cal destacar que el número 34 era un butlletí monogràfic del POUM.

Presència a les xarxes socials

En aquest mandat 15-19 s'han implementat les xarxes socials institucionals amb l'entrada a Facebook, Twitter i Instagram. Les xarxes s'actualitzen amb continguts cada dia, amb una alta importància en el llenguatge, vídeos i fotografies. La pàgina de Facebook té 2.500 seguidors, el compte de Twitter de l'Ajuntament de Banyoles (@AjBanyoles) 1.200 seguidors i el d'Instagram 1.600. A Instagram s'usa un llenguatge diferent a Facebook i Twitter molt basat en la fotografia de qualitat.

Des de l'àrea de Comunicació també es coordinen projectes com la informació als 2 mupis digitals de la ciutat, la gestió de les 7 cares dels mupis de paper que pot usar l'Ajuntament, la publicació d'articles d'opinió de l'alcalde, el gestor de cues de l'OAC o el suport de comunicació a les entitats sense ànim de lucre de Banyoles.

Un altre aspecte important és la publicitat. Des de l'àrea de Comunicació es gestiona publicitat a diferents mitjans com ara la revista Revista de Banyoles, Mou-te, Revista Sortida, Setmanari La República o El Punt (amb el qual hi ha un contracte per publicitat en la versió paper, versió digital i EL Punt Avui TV). També ha augmentat la publicitat als diaris digitals d'abast provincial Gironanotícies, Canal Ajuntament i el Gerió.

Des de l'àrea de Comunicació també s'impulsa el canal de vídeos al Youtube, Canal Banyoles (una mitjana d'entre un i dos vídeos al mes). Enguany, entre els vídeos cal destacar els dos vídeos de reportatges enfocats al turisme, un de l'Estany (1.647 visualitzacions) i un altre del Barri Vell (723 visualitzacions). El canal de vídeos al Youtube, Canal Banyoles, acumula des de la seva creació arriba a les 100.000 visualitzacions.

Es treballa especialment amb les revistes comarcals en paper d'abast comarcal: Ham, Colors, Mirador i l'Agenda (en la qual s'ha col·laborat en un concurs de fotos via Instagram). Cada mes hi ha pàgines de publicitat en aquestes revistes, amb una especial atenció a la difusió de les activitats de l'Ajuntament.



Ajuntament de Banyoles

En alguns d'aquests casos es tracta de la difusió de temes específics de l'Ajuntament a la ciutadania, com ara, el calendari fiscal. En general l'Ajuntament engega regularment campanyes de difusió d'informació de temes tant variats com ara els talls de trànsit de les competicions internacionals de triatló, les votacions dels Premis Banyolí de l'Any, o el recorregut dels Reis d'orient.

L'Ajuntament de Banyoles està adherit al contracte que el Consell Comarcal del Pla de l'Estany té amb Banyoles TV que inclou: l'agenda (7 vegades al dia), programa entitats (setmanal), l'alcalde respon (mensual), i els plens ordinaris (mensuals) i extraordinaris. L'àrea de Comunicació és la responsable de la gestió i producció per fer possible l'emissió dels programes.

Nova pàgina web corporativa

L'àrea de Comunicació gestiona el web municipal banyoles.cat. En aquest apartat es treballa amb especial incidència la secció de notícies i de l'agenda. Cal destacar que a l'agenda d'activitats s'hi han penjat durant el 2015- 2018 unes 800 activitats de l'Ajuntament o de les entitats sense ànim de lucre de Banyoles anuals. El que representa més de 3.000 activitats durant el mandat. El web de l'Ajuntament té unes 200 visites al dia de mitjana.

El portal de transparència s'ha mantingut actualitzat, i ha calgut una especial atenció durant tot l'any. En aquest sentit el plenari municipal va acordar crear una nova secció al portal de transparència amb les mocions aprovades al ple i que s'ha creat durant aquest any.

L'Ajuntament va posar en funcionament el nou web corporatiu durant el març del 2019. Es tracta d'una pàgina web programada especialment per les necessitats de l'Ajuntament de Banyoles, seguint la idea conceptual de reduir el nombre de clics. La pàgina d'inici del nou banyoles.cat és un mosaic d'enllaços al web corporatiu, Cultura, Turisme i Ràdio Banyoles. El web és responsiu, el que vol dir que s'adapta als diferents dispositius: telèfon mòbil, tauletes i ordinadors de taula.



Ajuntament de Banyoles

Una vegada l'usuari cliqui Ajuntament trobarà una pàgina principal amb apartats molt destacats i agrupats per dirigir-lo cap a les seves necessitats: notícies, agenda, ciutat, ajuntament, serveis, seu electrònica, portal de la transparència... Aquesta pàgina principal inclou novetats com ara els avisos (per exemple, en casos de talls de trànsit) i un mosaic amb les últimes publicacions de les xarxes socials de l'Ajuntament (Instagram, Twitter i Facebook).

PARTICIPACIÓ CIUTADANA 2016-2018

L'àrea de Participació ciutadana de l'Ajuntament de Banyoles té marcat com a objectiu prioritari crear els marcs per escoltar les propostes dels banyolins i banyolines.

Des de l'àrea de Participació ciutadana s'han gestionat 8 Consells d'Administració de Ràdio Banyoles i uns 40 consells de barri, dos anuals per cada consell de barri. Hi ha Consell de barri a Can Puig, Vila Olímpica, a les Rodes, la Farga, Sant Pere, Canaleta i Mas Palau. Durant aquest mandat 15-19 s'hi ha sumat el Consell de barri de la Vila Olímpica (2018), amb 65 persones a la primera trobada, i el de Can Puig (2016).

Els Consells de barri són reunions obertes a tothom amb la presència de l'equip de govern i els cossos policials. Es prepara un Power point amb les actuacions implementades durant els últims mesos a cada barri. Per cada una de les projeccions el tècnic s'ha hagut de desplaçar al barri per fotografiar les actuacions i s'ha treballat la comunicació amb anuncis a les revistes comarcals, xarxes socials, publicitat a Ràdio Banyoles i Banyoles TV, al web banyoles.cat...

També, des de l'àrea de Participació ciutadana s'edita cada any el calendari de sobretaula de la ciutat i que es reparteix a cada habitatge de la ciutat encartat amb el butlletí Banyoles Informació.

Durant el 2017 es van distribuir un miler d'imants per la nevera amb els telèfons d'interès de la ciutat.



Ajuntament de Banyoles

En el marc de l'àrea s'ha preparat el projecte Altaveu ciutadà. Amb l'Altaveu ciutadà l'Ajuntament pot conèixer l'opinió dels banyolins i banyolines sobre aspectes relacionats amb els barris de Banyoles i la ciutat en general. És a dir, fomentar l'escolta activa de l'Ajuntament tot acostant les opinions dels ciutadans al consistori. Es vol saber l'opinió també per poder treballar en projectes conjunts. La primera enquesta és sobre temes de Comunicació i enguany s'està fent la de mobilitat escolar (més de 420 vots). A més, cada any s'obre una votació per escollir els 3 finalistes del Premi Banyolí de l'Any. Es va tramitar la sol·licitud i la justificació d'una subvenció de 931 euros a la Diputació de Girona.