



OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

L'Oficina d'atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Banyoles es troba situada a la planta baixa de l'Ajuntament de Banyoles amb entrada pel c/ Pere Alsius i pel Pg. Indústria, 25

L'horari d'atenció al públic de l'OAC de l'Ajuntament de Banyoles és de dilluns a divendres laborables de 2/4 de 9 del matí a 3/4 de 7 de la tarda, de forma ininterrompuda. L'horari d'estiu, de l'1 de juliol al 31 d'agost, és de dilluns a divendres laborables de 2/4 de 9 del matí a les 3 de la tarda.

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 finestreta 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.

També es poden realitzar tràmits municipals i lliurar documents a l'Ajuntament de forma telemàtica. Es pot fer a través de l'apartat "Seu Electrònica" de la web, festius inclosos.

En cas de què alguna persona vulgui lliurar presencialment alguna documentació a l'Ajuntament o registrar alguna entrada al Registre general en dissabte, dia hàbil a efectes d'administració pública, té la possibilitat d'adreçar-se a l'oficina local de Correus (c/ Servites) i utilitzar el seu servei de correu administratiu.

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

- Atenció al ciutadà
- Centraleta Telefònica.
- Padró d'habitants
- Registre general d'entrada i sortida de documents, EACAT i finestreta única.
- Tramitació dels informes accidents de circulació
- 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
- Quines
- Targes d'aparcament persones amb disminució



IMPLANTACIÓ DE LA FINESTRETA ÚNICA COM A MODEL INTEGRAT D'ATENCIÓ CIUTADANA (implantació any 2013.)

El Ple de l'Ajuntament de Banyoles, en sessió ordinària del dia 27 de maig de 2013, va aprovar l'adhesió de l'Ajuntament de Banyoles al Conveni marc per a la implantació d'un model integrat d'atenció Ciutadana en l'àmbit territorial de Catalunya, que varen signar el 5/7/2007, l'Administració de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya, prorrogat fins el dia 6 de juny de 2022.

Per tant, a partir d'aquesta data l'OAC de l'Ajuntament de Banyoles és una Oficina Integrada d'atenció al ciutadà, en la categoria d'oficina de contacte: prestació de serveis de nivell primari consistent en recepció, registre i remissió de comunicacions del ciutadà.

Amb l'adhesió al conveni marc, com a entitat local ens comprometem a:

- a. Configurar les oficines de registre com a oficines de contacte i admetre la presentació en aquestes de qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació adreçats als òrgans de l'AGE i de la Generalitat.
- b. Deixar constància en les seves oficines de registre de l'entrada de les esmentades sol·licituds, escrits i comunicacions amb indicació en l'assentament registral de: nº, tipus de document, data d'entrada, data i hora de presentació, interessat o òrgan administratiu remitent, destinatari i referència al contingut de l'escrit o comunicació que es registra.
- c. Trametre immediatament els documents, un cop registrats, I EN TOT CAS, DINS DELS TRES DIES HÀBILS SEGÜENTS A LA SEVA RECEPCIÓ, directament als òrgans destinataris. (...)

(pràctica: els documents s'hauran de trametre en el termini màxim de tres dies PER CORREU CERTIFICAT AMB ACÚS DE REBUT)

L'esmentat acord d'adhesió només produeix efectes jurídics entre l' Administració de l'Estat, la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Banyoles, però no engloba les relacions administratives entre aquest i el CC del Pla de l'Estany, ni entre l'Ajuntament i la resta d'Ajuntaments de la Comarca, ni entre l'Ajuntament i la Diputació de Girona.

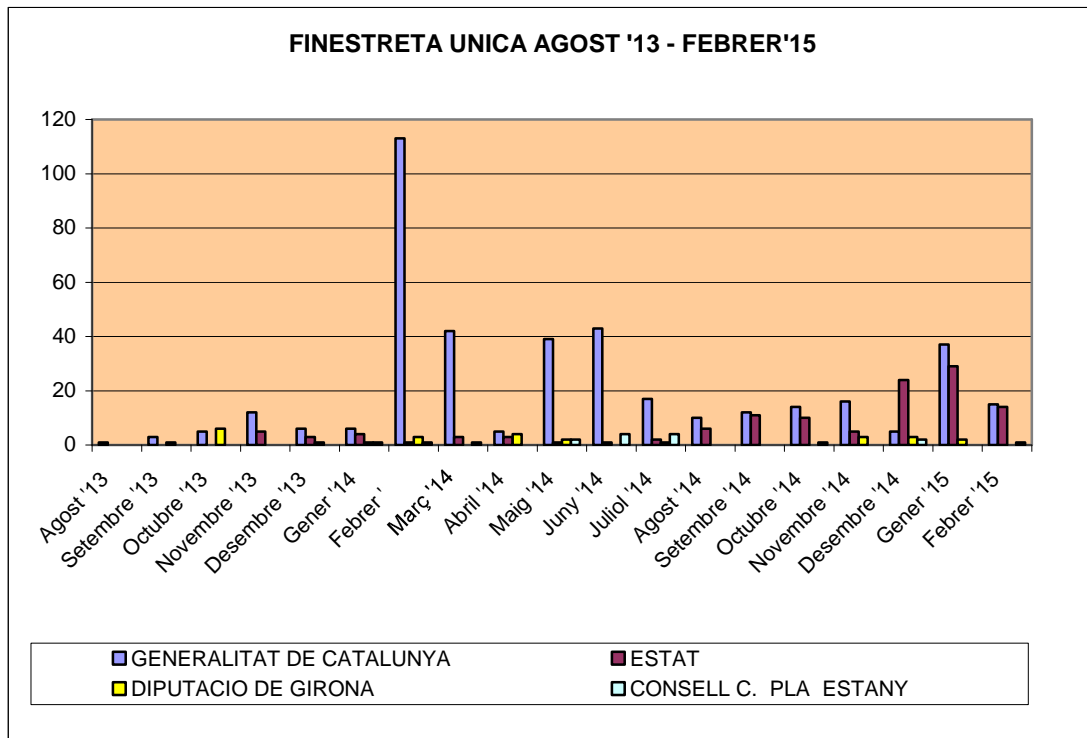
En aquest sentit, s'han aprovat els diferents convenis de col·laboració específics per implantar la finestreta única com a model integrat d'atenció ciutadana:

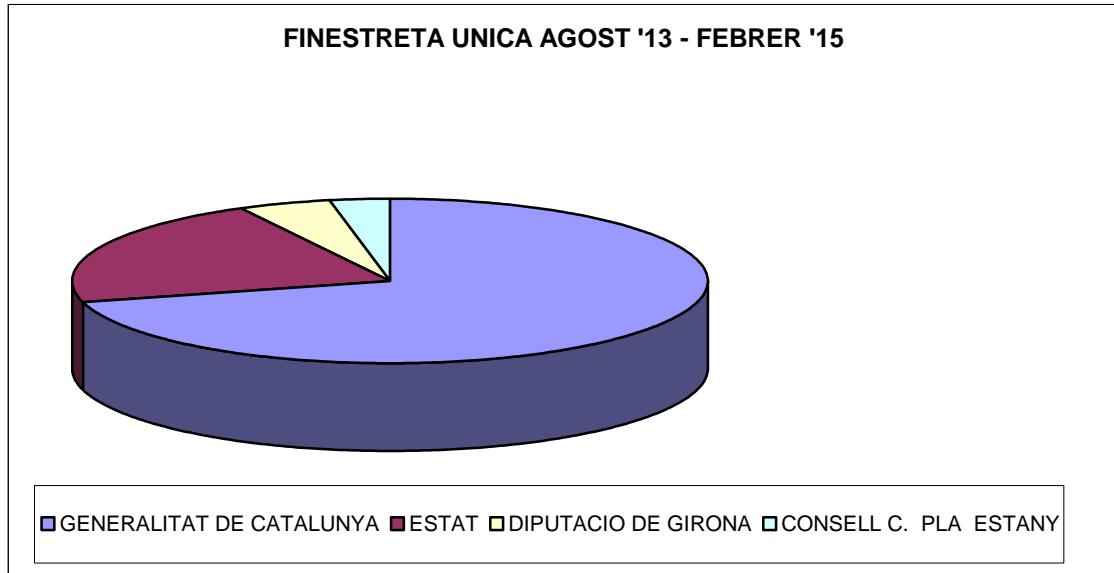
- Conveni entre Ajuntament i CC Pla de l'Estany: 28/10/2013.
- Conveni entre Ajuntament i Diputació de Girona: 25/11/2013.
- Convenis amb nou ajuntaments de la Comarca (en l'actualitat només falta l'Ajuntament de Porqueres).

Amb data d'avui, la utilització de l'OAC de l'Ajuntament de Banyoles com a finestreta única ha estat la següent:



| MES | GENERALITAT DE CATALUNYA | ESTAT | DIPUTACIO DE GIRONA | CONSELL C. PLA ESTANY | TOTAL |
|--------------|--------------------------|------------|---------------------|-----------------------|------------|
| Agost '13 | 1 | | | | 1 |
| Setembre '13 | 3 | | 1 | | 4 |
| Octubre '13 | 5 | | 6 | | 11 |
| Novembre '13 | 12 | 5 | | | 17 |
| Desembre '13 | 6 | 3 | 1 | | 10 |
| Gener '14 | 6 | 4 | 1 | 1 | 12 |
| Febrer '14 | 113 | 1 | 3 | 1 | 118 |
| Març '14 | 42 | 3 | | 1 | 46 |
| Abril '14 | 5 | 3 | 4 | | 12 |
| Maig '14 | 39 | 1 | 2 | 2 | 44 |
| Juny '14 | 43 | 1 | | 4 | 48 |
| Juliol '14 | 17 | 2 | 1 | 4 | 24 |
| Agost '14 | 10 | 6 | | | 16 |
| Setembre '14 | 12 | 11 | | | 23 |
| Octubre '14 | 14 | 10 | | 1 | 25 |
| Novembre '14 | 16 | 5 | 3 | | 24 |
| Desembre '14 | 5 | 24 | 3 | 2 | 34 |
| Gener '15 | 37 | 29 | 2 | | 68 |
| Febrer '15 | 15 | 14 | | 1 | 30 |
| Total | 401 | 122 | 27 | 17 | 567 |





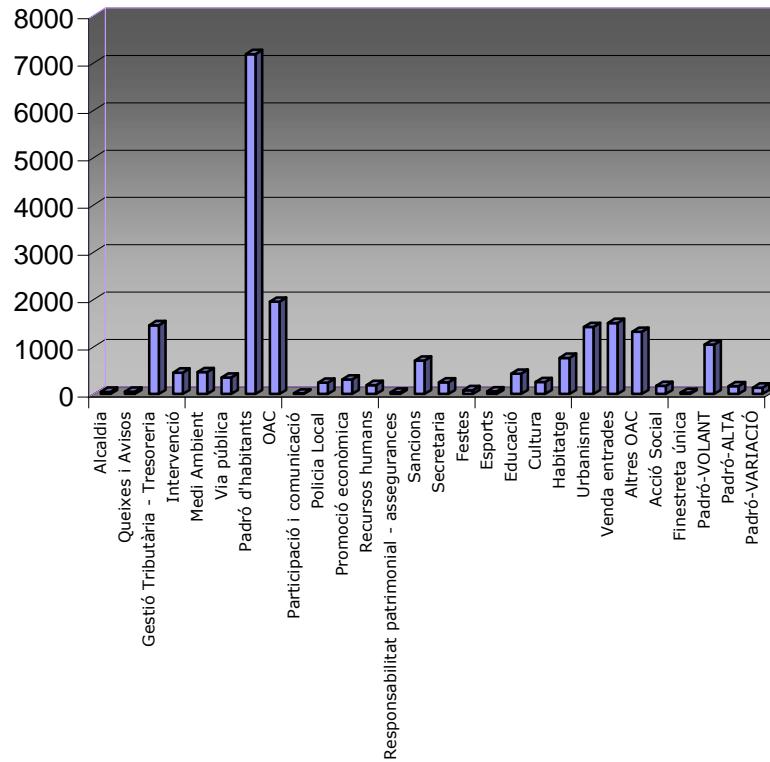
GESTOR DE CUES: ESTADÍSTICA DE TRÀMITS EFECTUATS PRESENCIALMENT A L'OAC (Abril 2014-Febrer 2015).

Al mes de març de 2014 es va adquirir un sistema personalitzat per a la gestió de cues per l'ordre de l'atenció al públic que, a més d'actuar com a simple gestor de cues i permetre integrar la plana web de l'Ajuntament de Banyoles (agenda i notícies de Banyoles), permet l'elaboració d'estadístiques per diferents criteris (per tipus de tràmits, per nombre de tiquets ...).

L'aplicació ha estat en ple funcionament des del mes d'abril de 2014 i ha permès l'obtenció d'informació fiable i contrastada. La informació que es detalla a continuació s'ha obtingut d'aquesta aplicació:

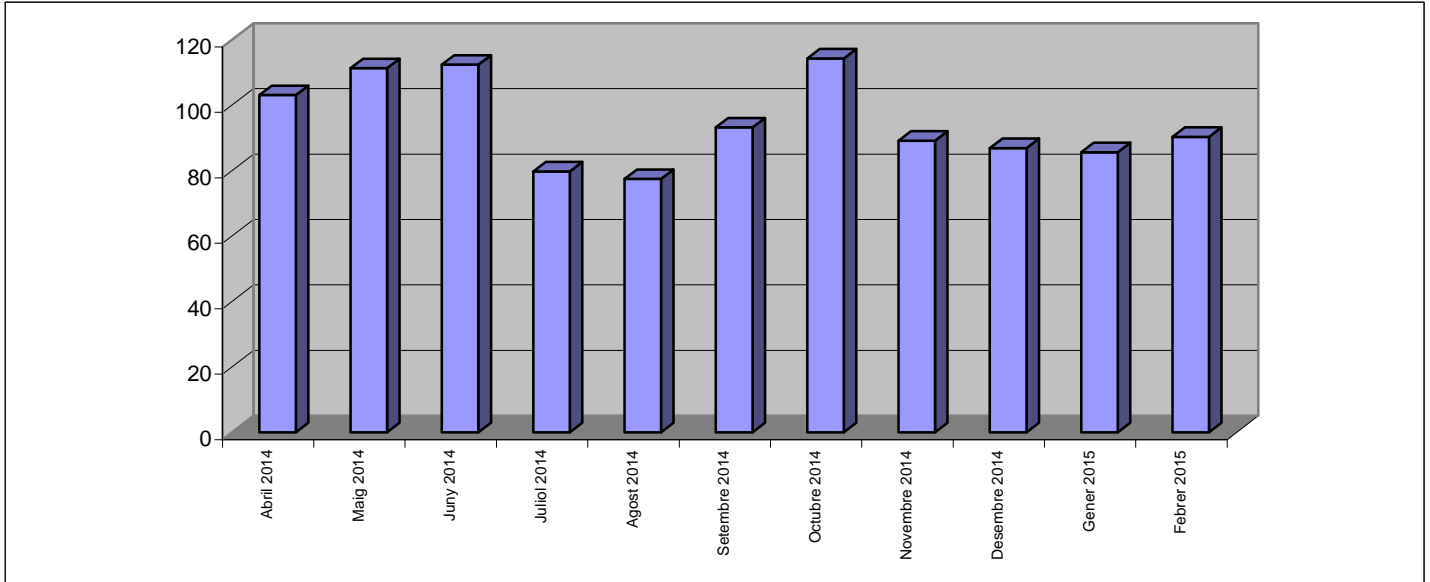
Tràmits efectuats presencialment a l'OAC de l'Ajuntament de Banyoles (abril 2014 - febrer de 2015):

| TRAMITS | |
|----------------|---------------|
| Abril 2014 | 2.164 |
| Maig 2014 | 2.271 |
| Juny 2014 | 2.278 |
| Juliol 2014 | 1.876 |
| Agost 2014 | 1.563 |
| Setembre 2014 | 1.995 |
| Octubre 2014 | 2.549 |
| Novembre 2014 | 1.821 |
| Desembre 2014 | 1.764 |
| Gener 2015 | 1.837 |
| Febrer 2015 | 2.025 |
| TOTAL | 22.143 |



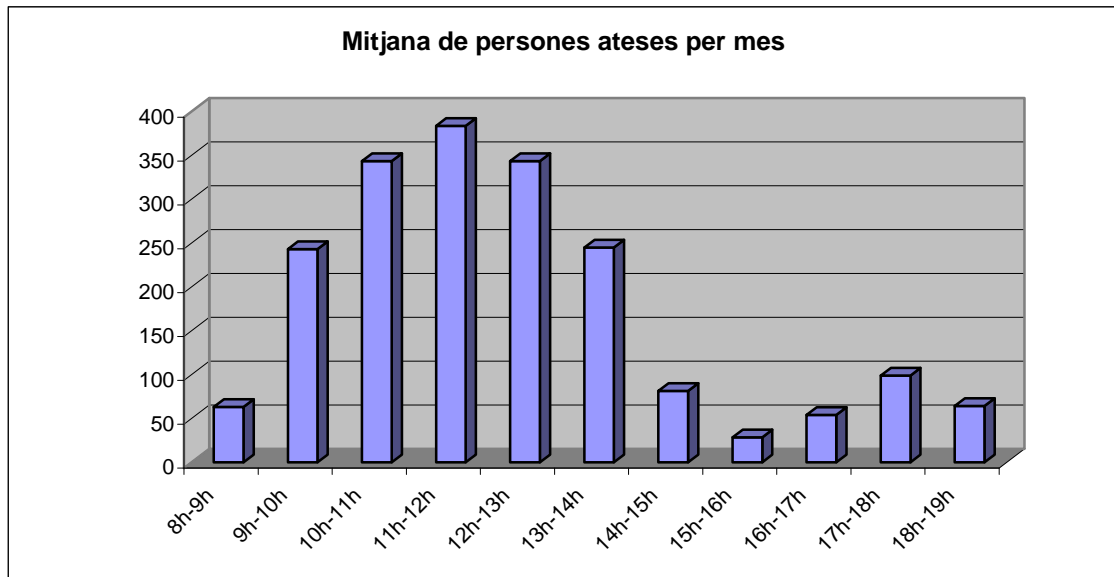
Nombre de persones ateses per dia (abril 2014-febrer 2015)

| Mitjana persones ateses per dia | |
|---------------------------------|-----------|
| Abril 2014 | 103 |
| Maig 2014 | 111 |
| Juny 2014 | 112 |
| Juliol 2014 | 80 |
| Agost 2014 | 78 |
| Setembre 2014 | 93 |
| Octubre 2014 | 114 |
| Novembre 2014 | 89 |
| Desembre 2014 | 87 |
| Gener 2015 | 86 |
| Febrer 2015 | 90 |
| MITJANA DIÀRIA | 95 |



Nombre de persones ateses per franges horàries d'atenció al públic (abril 2014-febrer 2015)

| Mes | 8h-9h | 9h-10h | 10h-11h | 11h-12h | 12h-13h | 13h-14h | 14h-15h | 15h-16h | 16h-17h | 17h-18h | 18h-19h | Total |
|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|------------|---------------|
| Abril 2014 | 77 | 236 | 319 | 353 | 397 | 268 | 85 | 39 | 67 | 127 | 94 | 2.062 |
| Maig 2014 | 71 | 276 | 363 | 393 | 369 | 287 | 97 | 31 | 77 | 158 | 104 | 2.226 |
| Juny 2014 | 81 | 298 | 411 | 410 | 379 | 291 | 95 | 31 | 79 | 101 | 72 | 2.248 |
| Juliol 2014 | 89 | 216 | 312 | 406 | 397 | 296 | 117 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1.835 |
| Agost 2014 | 52 | 198 | 296 | 378 | 329 | 225 | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.550 |
| Setembre 2014 | 59 | 255 | 370 | 382 | 358 | 238 | 68 | 24 | 47 | 77 | 79 | 1.957 |
| Octubre 2014 | 66 | 343 | 485 | 472 | 379 | 297 | 118 | 44 | 83 | 132 | 96 | 2.515 |
| Novembre 2014 | 43 | 224 | 293 | 373 | 267 | 214 | 59 | 40 | 61 | 142 | 67 | 1.783 |
| Desembre 2014 | 51 | 212 | 316 | 356 | 323 | 192 | 56 | 23 | 67 | 96 | 47 | 1.739 |
| Gener 2015 | 45 | 222 | 308 | 338 | 275 | 195 | 67 | 37 | 51 | 112 | 64 | 1.714 |
| Febrer 2015 | 61 | 195 | 307 | 362 | 305 | 191 | 59 | 40 | 60 | 142 | 84 | 1.806 |
| TOTAL | 695 | 2.675 | 3.780 | 4.223 | 3.778 | 2.694 | 893 | 311 | 592 | 1.087 | 707 | 21.435 |



Banyoles, març de 2015