



## GESTIÓ DELS SERVEIS. ANY 2019

Des de que es va inaugurar l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), el passat maig, s'han emprat diferents indicadors que han permès a l'Ajuntament de Martorell començar a tenir valors que aporten el grau de satisfacció de la ciutadania que atenem. A més podem saber el nombre de queixes, suggeriments i propostes que rebem així com el temps de resposta que donem a totes elles i quines ens han quedat pendents de resoldre perquè estant en procés de tramitació administrativa o en breu s'iniciarà la seva gestió.

Als nostres serveis s'hi pot accedir per qualsevol dels següents canals:

1. **Presencialment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)** que es troba al c/ Mur, 61 de Martorell i que en el seu horari de dilluns a dijous de 8-18h i divendres de 8-14h ha rebut les següents visites:

	<b>VISITES</b>	<b>ATESES</b>	<b>NO PRES.</b>	
JUNY	1830	1739	91	Horari matí i tarda
JULIOL	1479	1352	127	Horari intensiu només matí
AGOST	913	876	37	Horari intensiu només matí
SETEMBRE	1700	1660	40	Horari matí i tarda
OCTUBRE	1909	1866	43	Horari matí i tarda
NOVEMBRE	1632	1591	41	Horari matí i tarda
DESEMBRE	1413	1382	31	Horari matí i tarda i dues setmanes Nadal intensiu només matí
<b>TOTALS</b>	<b>10876</b>	<b>10466</b>	<b>410</b>	

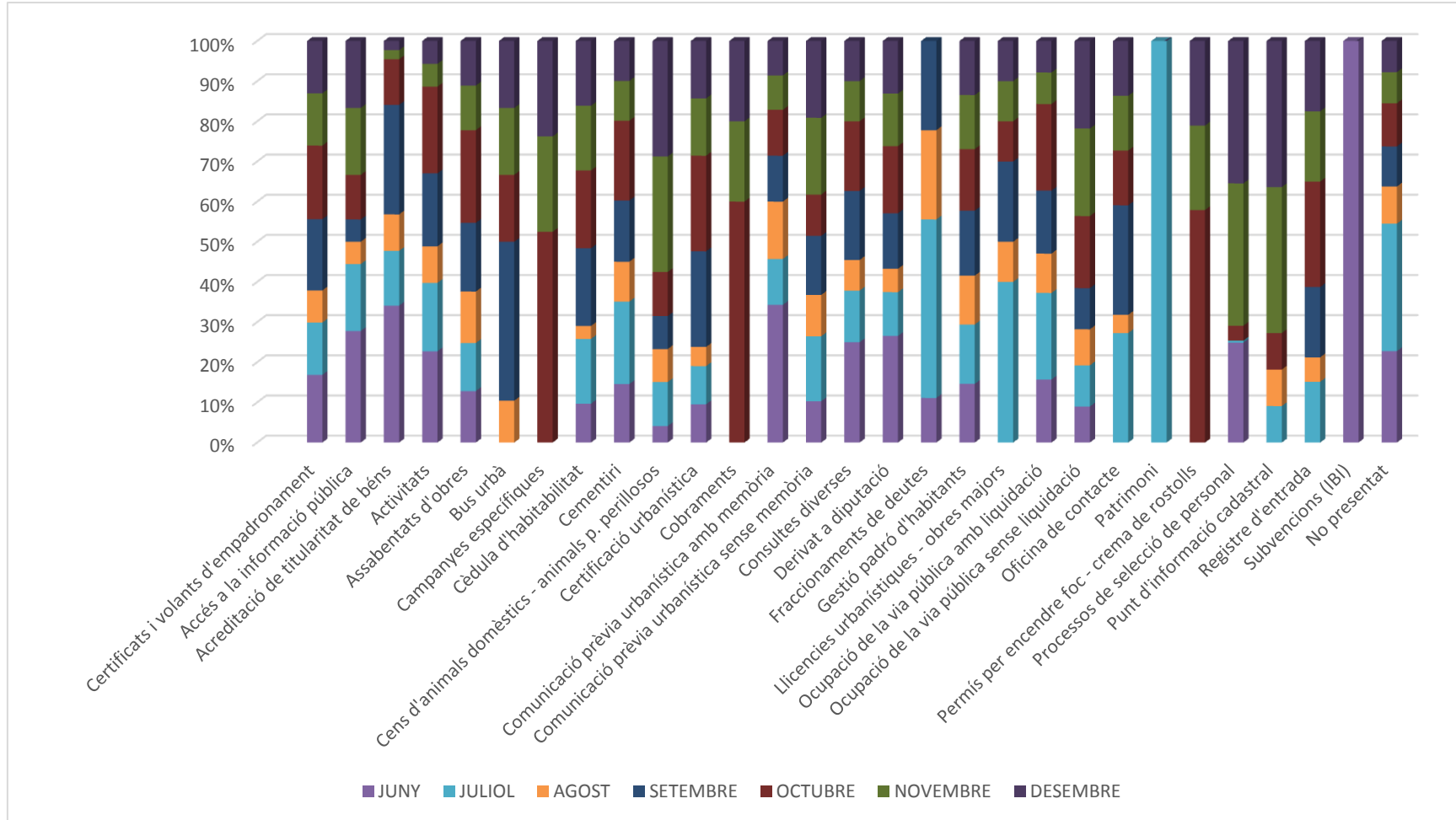
Les visites no presencials són aquelles que la màquina de torns ha comptabilitzat, però que no són correctes o bé perquè la persona s'ha equivocat de tràmit o bé perquè algú n'ha tret més d'un quan en realitat amb un únic tiquet poden fer diferents gestions.

De totes aquestes visites ateses **s'han generat 11.129 tràmits presencials**, que a continuació es presenten segons les matèries que tenim classificades:



TRAMITS	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
Certificats i volants d'empadronament	865	668	410	910	941	720	668	
Accés a la informació pública	5	3	1	1	2	0	3	
Acreditació de titularitat de béns	15	6	4	12	5	5	1	
Activitats	20	15	8	16	19	21	5	
Assabentats d'obres	15	14	15	20	27	24	13	
Bus urbà	0	0	5	19	8	7	8	
Campanyes específiques	0	0	0	0	53	49	24	
Cèdula d'habitabilitat	3	5	1	6	6	11	5	
Cementiri	22	31	15	23	30	34	15	
Cens d'animals domèstics - animals p. perillosos	3	8	6	6	8	12	21	
Certificació urbanística	2	2	1	5	5	2	3	
Cobraments	0	0	0	0	6	3	2	
Comunicació prèvia urbanística amb memòria	12	4	5	4	4	3	3	
Comunicació prèvia urbanística sense memòria	7	11	7	10	7	8	13	
Consultes diverses	350	180	107	241	243	215	140	
Derivat a diputació	73	30	16	38	46	33	36	
Fraccionaments de deutes	1	4	2	2	0	1	0	
Gestió padró d'habitants	304	308	253	337	319	303	280	
Llicències urbanístiques - obres majors	0	4	1	2	1	0	1	
Ocupació de la via pública amb liquidació	8	11	5	8	11	7	4	
Ocupació de la via pública sense liquidació	7	8	7	8	14	7	17	
Oficina de contacte	0	6	1	6	3	0	3	
Patrimoni	0	1	0	0	0	1	0	
Permís per encendre foc - crema de rostolls	0	0	0	0	44	9	16	
Processos de selecció de personal	47	1	0	0	7	76	67	
Punt d'informació cadastral	0	1	1	0	1	4	4	
Registre d'entrada	0	57	23	66	99	65	66	
Subvencions (IBI)	1	0	0	0	0	0	0	
No presentat	91	127	37	40	43	41	31	
<b>TOTALS</b>	<b>1851</b>	<b>1505</b>	<b>931</b>	<b>1780</b>	<b>1952</b>	<b>1661</b>	<b>1449</b>	<b>11129</b>

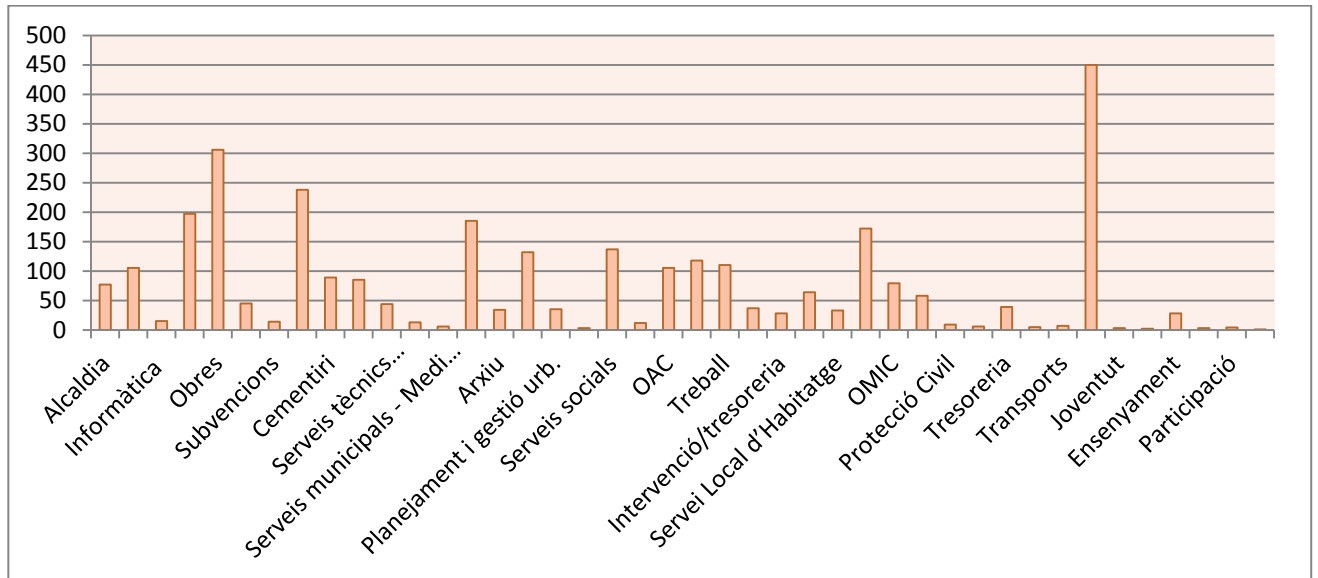
## REPRESENTACIÓ GRÀFICA DELS TRÀMITS GENERATS PRESENCIALMENT



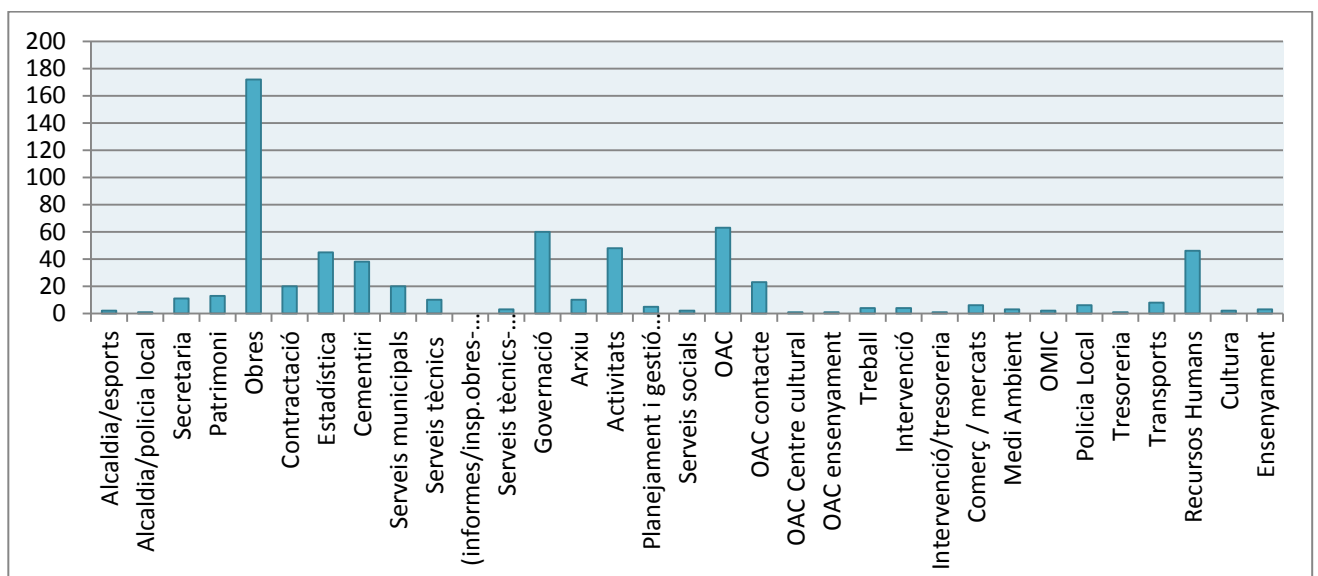


## Registres d'entrada:

Alguns d'aquets tràmits atesos per l'OAC només generen gestions puntuals que es realitzen al moment (per exemple l'emissió de volants d'empadronament) però altres requereixen una tramitació administrativa que acabi resolen/ emeten una notificació. Durant l'any 2019 s'han generat 3.133 registres dividits en els següents àmbits:



2. **Telefònicament.** També l'OAC respon a les consultes d'informació general i sobre tramitació electrònica que es reben via telèfon, així com les incidències de la via pública que es deriven al departament corresponent. Destaquen els tràmits relacionats amb recollida de mobles (que es fa els dilluns i dijous al matí).
3. **Registre telemàtic.** En compliment de la legislació vigent, les persones jurídiques (empreses, entitats, etc) estant obligades a relacionar-se amb nosaltres per mitjans electrònics, és per això que tenim la valoració dels serveis que els hi oferim separada de la resta i en quins àmbits s'han adreçat:



S'han rebut suggeriments i alguna que altra queixa referent a la dificultat de l'accés al catàleg de tràmits, fet que s'està gestionant i s'espera que durant el 2020 aquesta mancança quedi resolta amb el nou catàleg de tràmits que s'està activant i que pot consultar-te directament a la pàgina web de l'Ajuntament: <http://www.martorell.cat/seu-electronica/tramita-amb-nosaltres.htm>

4. **ésMartorell**, l'APP per mòbils que permet notificar incidències de la via pública i que va ser la proposta més votada pel Consell d'Infants en els Pressupostos participatius de 2017. Totes les comunicacions rebudes són queixes relacionades amb l'espai públic de la nostra localitat, on destaquen els desperfectes als carrers i mobiliari urbà.

## VALORACIÓ RESPOSTA QUEIXES I SUGGERIMENTS. ANY 2019

Tot i que durant l'any 2020 es posaran en funcionament nous mecanismes de valoració dels serveis, que permetin recollir de forma més clara la satisfacció de la ciutadania, sí que podem fer una valoració de l'estat de resposta de les Queixes i suggeriments de l'any 2019:

