



Informe OAC

2n Semestre 2021



Índex

	pàgina
1. Atenció presencial	
1.1. Tràmits en atenció presencial	2
1.2. Dades derivades del registre d'entrada	3
➤ Oficina central de registre (registre d'entrada presencial i integració MUX)	3
1.3. Atenció ciutadana – tràmits OAC	4
➤ Tasques generals del registre d'entrada presencial	4
➤ Padró municipal d'habitants	4
➤ Gestió del certificat digital idCAT	5
➤ Sol·licituds de crema de rostolls	5
➤ Inscripció al cens d'animals domèstics	5
➤ Autoliquidacions	6
➤ Recursos Humans	6
➤ Recollida de mobles i voluminosos	6
➤ Servei de cementiri municipal	6
➤ Queixes	7
➤ Altres matèries	7
1.4. Col·laboració amb l'Oficina Local d'Habitatge	7
➤ Sol·licituds d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial	7
➤ Sol·licitud d'habitatges de la borsa de lloguer social	7
➤ Ajuts de lloguer en les diferents modalitats	7
➤ Sol·licituds de mediació per a lloguer social	8
➤ Sol·licituds d'ajuts d'urgència	8
2. Atenció telemàtica	
2.1. Dades derivades del registre d'entrada	9
➤ Registre electrònic general	9
2.2. Tràmits en atenció telemàtica	9
➤ Tasques generals del registre d'entrada electrònic	9
➤ Padró municipal d'habitants	10
➤ Oficina de contacte	10
➤ Certificats urbanístics	10
3. Actualització dels tràmits a la pàgina web i a la Seu electrònica	
3.1. Tràmits finalitzats	11
3.2. Tràmits iniciats	11
3.3. Tràmits pendents de revisió	11
4. Indicadors d'incidències i queixes ciutadanes - APP ésMartorell	
4.1. Per barri	12
4.2. Per categoria	12



1. Atenció presencial

Des del mes de juny i fins a mitjans d'octubre hi ha hagut força incidències amb l'expenedor de tiquets i la connexió al terminal de TV. Per aquest motiu, les dades recollides no reflecteixen la realitat. Tot i això, es presenta l'anàlisi d'aquelles s'han pogut obtenir.

L'atenció al públic, en general, ha estat amb cita prèvia. Les peticions de volants d'empadronament o convivència es fan al moment sense necessitat de cita.

	Visites	Ateses	Tràmits	No pres.
JULIOL	290	269	299	21
AGOST	9	8	9	1
SETEMBRE	0	0	0	0
OCTUBRE	883	866	900	17
NOVEMBRE	1163	1133	1173	30
DESEMBRE	1425	1390	1444	35
	3770	3666	3825	104

TRÀMITS EN ATENCIÓ PRESENCIAL

TRAMIT	JULIOL	AGOST	SETBRE	OCTUBRE	NOVBRE	DESBRE
Certificats i volants d'empadronament	127	5	0	415	634	688
Accés a la informació pública	0	0	0	0	0	0
Acreditació de titularitat de béns	0	0	0	0	2	2
Activitats	91	0	0	7	5	2
Assabentats d'obres	3	0	0	12	14	8
Bus urbà	1	0	0	1	0	0
Campanyes específiques	8	0	0	2	9	16
Cèdula d'habitabilitat	0	0	0	2	3	0
Cementiri	2	0	0	14	10	7
Cens d'animals domèstics - animals p. perill	0	0	0	2	10	3
Certificació urbanística	0	0	0	0	0	0
Comunicació prèvia urbanística amb memòria	0	0	0	0	1	0



Comunicació prèvia urbanística sense memòria	0	0	0	2	7	3
Consultes diverses	18	0	0	29	30	29
Derivat a diputació	1	0	0	1	0	1
Fraccionaments de deutes	0	0	0	0	0	0
Gestió padró d'habitants	54	0	0	182	244	196
idCAT	40	3	0	92	72	72
Llicències urbanístiques - obres majors	0	0	0	0	0	0
Ocupació de la via pública amb liquidació	0	0	0	1	2	0
Ocupació de la via pública sense liquidació	0	0	0	9	7	3
Oficina de contacte	1	0	0	8	5	10
Oficina Local d'Habitatge	14	0	0	30	34	338
OMIC – sense incidència a l'OAC	0	0	0	0	0	1
Patrimoni	0	0	0	2	0	0
Permis per encendre foc- crema de rostolls	0	0	0	37	6	6
Processos de selecció de personal	0	0	0	1	12	2
Punt d'informació cadastral	0	0	0	0	3	1
Registre d'entrada	6	0	0	31	31	21
Subvencions	0	0	0	0	0	0
No presentat / incidència expenedor	21	1	0	17	32	35
TOTALS	299	9	0	900	1173	1444

DADES DERIVADES DEL REGISTRE D'ENTRADA

- OFICINA CENTRAL DE REGISTRE (registre d'entrada presencial i integració MUX)**

Durant els mesos de **juliol a desembre de 2021 hem rebut 4171 registres** presencials i electrònics que provenen d'altres administracions.

ACTIVITATS	49	OAC PATRONAT	29
ALCALDIA	70	OBRES	169
ANUL·LAT/PENDENT	0	OLH	775
ARXIU	6	OMIC	49
CEMENTIRI	69	PARTICIPACIÓ	0
COMERÇ	17	PATRIMONI	62
CONTRACTACIÓ	77	PLANEJAMENT	32
CULTURA	8	POLICIA	32



EDICTES	5	PROTECCIÓ CIVIL	6
EDIFICIS MUNICIPALS	3	QUEIXES	18
ELECCIONS	0	RECURSOS HUMANS	131
ENSENYAMENT	19	SECRETARIA	71
ESPORTS	7	SERVEIS MUNICIPALS	51
ESTADÍSTICA	765	SERVEIS SOCIALS	225
GOVERNACIÓ	69	SERVEIS TÈCNICS	10
INFORMÀTICA	21	SUBVENCIONS GENERALS	23
INTERVENCIÓ	25	TAXI	1
INTERVENCIÓ/TRESORERIA	18	TRANSPORTS	5
JOVENTUT	0	TRESORERIA	80
MEDI AMBIENT	50	TREBALL	45
OAC - OFICINA DE CONTACTE	161	URBANISME	11
OAC	907		

ATENCIÓ CIUTADANA - TRÀMITS OAC

➤ **Tasques generals del registre d'entrada presencial**

- En la majoria de tràmits, assistir a la ciutadania en la formalització de la sol·licitud (emplenar la sol·licitud específica i adjuntar la documentació)
- Escanejar la documentació
- Classificació de la documentació presentada (metadades tipus i subtipus)
- Assignació al departament corresponent
- Finalitzar el registre d'entrada

➤ **Padró municipal d'habitants**

El més sol·licitat en atenció presencial continua sent l'emissió de **volants d'empadronament i de convivència i la gestió del padró d'habitants**.

Des de mitjans d'octubre de 2021 s'han introduït modificacions en la gestió presencial del Padró d'habitants. El procediment nou inclou:

- Comprovació de la documentació necessària per al tràmit d'empadronament
- Comprovació de la cèdula d'habitabilitat de l'habitatge
- Gravació del tràmit al programa (altes per canvi de residència, canvis de domicili, altes per naixement, etc.)
- Emissió de volants d'empadronament



- Registre d'entrada de tota la documentació aportada per la persona o persones interessades
- Registre d'entrada de la documentació generada durant el tràmit
- Alta dels nous habitants com a tercers a Gestiona
- Obrir expedient a Gestiona

D'aquesta manera queden registrats i documentats tots els tràmits relacionats amb el Padró d'habitants. Des de la posada en marxa d'aquest nou procediment hem registrat:

- 41 altes per naixement
- 283 altes per canvi de residència
- 15 baixes per trasllat a l'estranger
- 9 baixes per trasllat a un altre municipi
- 19 sol·licituds de baixa d'ofici
- 109 canvis de domicili
- 11 sol·licituds de confirmació de residència
- 71 modificacions de dades personals (majoritàriament per nacionalització)
- 24 renovacions d'inscripcions
- 24 sol·licituds de certificats d'última residència
- 9 sol·licituds relacionades amb el registre de parelles de fet

Les altes per canvi de residència, els canvis de domicili i les sol·licituds de baixa d'ofici poden afectar una persona o tota una unitat de convivència. El temps d'atenció varia en funció de cada circumstància.

➤ **Gestió del certificat digital idCAT**

- 27 expedients d'emissió de certificats emesos (683 certificats totals)
- 6 expedients de revocació de certificats emesos (149 certificats revocats en total)

➤ **Sol·licituds de crema de rostolls**

- 84 comunicacions de crema de rostolls enviades per l'EACAT al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural

➤ **Inscripcions al cens d'animals domèstics**

- Hem tramitat 34 incidències (altes / baixes / modificacions de dades) d'animals domèstics a la plataforma ANICOM de la Generalitat, preparant i cobrant la liquidació de la Taxa d'ADN en el cas de les altes de gossos.



➤ Autoliquidacions

- 34 autoliquidacions de la Taxa per expedició de documents (certificats urbanístics, permisos d'armes, informes policials...)
- 8 autoliquidacions de la Taxa per ocupació de la via pública amb activitat de venda ambulants (caravanes de venda de begudes, venda de castanyes, xurreries...) o atraccions no permanents desmuntables ("caballitos", scalextric, llits elàstics...)
- 2 autoliquidacions per a la instal·lació de circs
- 33 autoliquidacions per transmissió de titularitat de nínxol
- 8 autoliquidacions per trasllats de restes de persones difuntes
- 3 autoliquidacions per concessió de cineraris

➤ Recursos Humans

- Continuació del procés de selecció d'agents interins de la policia local (presentació de documentació original una vegada superat el procés de selecció)
- Borsa de treball d'agents interins de la policia local – 172 persones aspirants
- Concurs oposició lliure per a la selecció d'un/a Tècnic/a superior arquitecte/a – 22 persones aspirants
- Concurs oposició lliure per a la selecció d'un/a Tècnic/a d'arxiu – 32 persones aspirants
- Borsa de treball de conserges – 19 persones aspirants (a data 31 de desembre de 2021)

➤ Recollida de mobles i voluminosos

- Atenció telefònica i derivació de dades al departament de Medi Ambient

➤ Servei de Cementiri municipal

- S'han atès 69 tràmits relacionats amb el cementiri, la majoria són sol·licituds de transmissió de nínxols *mortis causa*. Altres tràmits són sol·licituds de col·locació de làpida, trasllats de restes de persones difuntes, concessions de cineraris, inhumacions de cendres i designació de persones beneficiàries de la titularitat en cas de defunció del titular actual.



➤ **Queixes**

- S'han registrat 66 queixes durant tot el semestre:
 - Incidències a la via pública (mobiliari urbà, brutícia, paviments en mal estat...)
 - Ubicació dels contenidors de residus
 - Queixes relacionades amb l'activitat d'alguns establiments
 - Queixes adreçades a la policia local

() Les queixes es presenten en format "queixes i suggeriments" i "sol·licitud general"*

➤ **Altres matèries**

- Obres, bàsicament assabentats, comunicacions prèvies sense memòria i presentació de documentació requerida pel departament
- Oficina de contacte. S'han rebut 161 sol·licituds que s'han reenviat a una altra administració
- Atenció telefònica i presencial sobre qualsevol qüestió plantejada per la ciutadania

COL-LABORACIÓ AMB L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE

➤ **Sol·licituds d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial**

- **Sol·licituds d'habitatges de la borsa de lloguer social** (és imprescindible presentar, conjuntament, una sol·licitud d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial)

➤ **Ajuts de lloguer en les diferents modalitats**

- En aquests tres supòsits:
 - Informar i lliurar les sol·licituds i la documentació complementària (declaració responsable, full de dades bancàries normalitzat per l'Agència de l'Habitatge, etc.)
 - Concertar cita prèvia per presentar tota la documentació
 - Preparar volants de convivència i certificats cadastrals per a cada sol·licitud
 - Fer el registre d'entrada de la documentació
 - Enviar, si escau, documentació a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a través de l'EACAT
 - En cas de requeriments es repeteix tot el procés

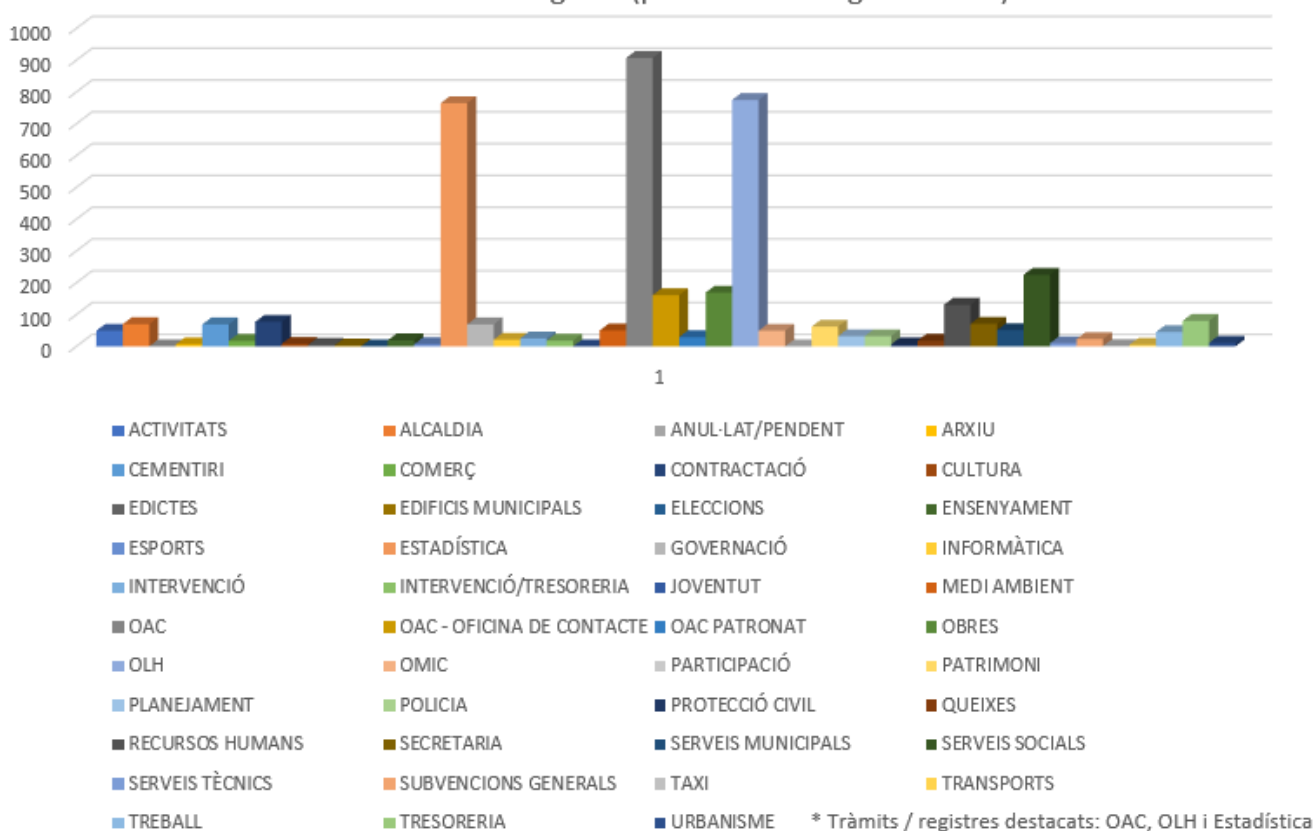


➤ Sol·licituds de mediació per a lloguer social

➤ Sol·licituds d'ajuts d'urgència

- En aquests dos supòsits:
 - Normalment són derivats de l'OLH. Si són molt urgents fem el registre d'entrada sense cita prèvia

Oficina central de registre (presencial i integració MUX)





2. Atenció telemàtica

DADES DERIVADES DEL REGISTRE D'ENTRADA

• REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL

Durant el **segon semestre de 2021** hem rebut **2417** registres d'entrada electrònics.

ACTIVITATS	199	OAC PATRONAT	65
ALCALDIA	14	OBRES	384
ARXIU	11	OLH	29
CEMENTIRI	76	OMIC	5
COMERÇ	49	PATRIMONI	41
CONTRACTACIÓ	65	PLANEJAMENT	12
CULTURA	2	POLICIA	29
EDICTES	1	PROTECCIÓ CIVIL	2
EDIFICIS MUNICIPALS	0	QUEIXES	35
ELECCIONS	0	RECURSOS HUMANS	364
ENSENYAMENT	2	SECRETARIA	20
ESPORTS	0	SERVEIS MUNICIPALS	40
ESTADÍSTICA	393	SERVEIS SOCIALS	14
GOVERNACIÓ	132	SERVEIS TÈCNICS	28
INFORMÀTICA	0	SUBVENCIONS GENERALS	0
INTERVENCIÓ	8	TAXI	1
INTERVENCIÓ/TRESORERIA	0	TRANSPORTS	7
JOVENTUT	1	TRESORERIA	22
MEDI AMBIENT	20	TREBALL	108
OAC - OFICINA DE CONTACTE	58	URBANISME	0
OAC	180		

TRÀMITS EN ATENCIÓ TELEMÀTICA

➤ Tasques generals del registre d'entrada electrònic

- Classificació de tota la documentació presentada (metadades tipus i subtipus)
- Assignació al departament corresponent



➤ **Padró municipal d'habitants**

- 330 peticions electròniques de volants o certificats d'empadronament i/o convivència (les peticions presencials de volants no es registren i es lliuren sense cita prèvia. S'ofereix més detall a la taula *Tràmits en atenció presencial*)
- 41 sol·licituds d'alta al padró per canvi de residència
- 6 sol·licituds d'alta al padró per naixement
- 11 sol·licitud de certificat d'última residència
- 3 sol·licituds de baixa de persones que no resideixen al domicili
- 2 sol·licituds relacionades amb el registre de parelles de fet

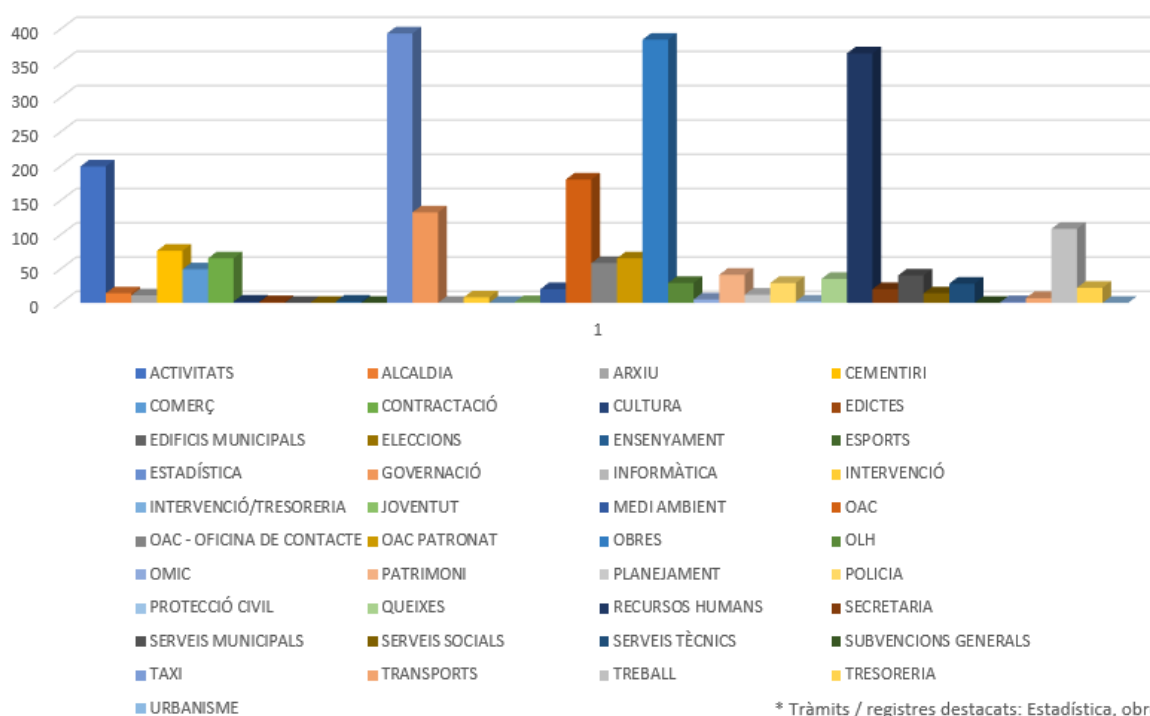
➤ **Oficina de contacte**

- 58 sol·licituds electròniques amb documentació per reenviar a altres administracions

➤ **Certificats urbanístics**

- 21 sol·licituds: preparació de l'autoliquidació de la Taxa per expedició de documents, enviar-la als interessats i obrir expedient

Oficina auxiliar del registre electrònic



* Tràmits / registres destacats: Estadística, obres i RH



3. Actualització dels tràmits a la pàgina web i a la Seu electrònica

➤ Tràmits finalitzats

- Fitxa del tràmit, sol·licitud específica Gestiona i informació pàgina web
- Transmissió de titularitat d'un nínxol *entre vius* (iniciat durant el primer semestre)
- Renovació d'empadronament per a persones estrangeres no comunitàries
- Modificació de dades personals al padró municipal d'habitants
- Confirmació de residència per a persones estrangeres comunitàries i assimilades així com persones estrangeres amb residència permanent
- Baixa d'ofici per inclusió indeguda al padró municipal d'habitants
- Baixa del padró d'habitants per trasllat a l'estranger
- Baixa del padró d'habitants per trasllat a un altre municipi d'Espanya
- Baixa del padró d'habitants per defunció

➤ Tràmits iniciats

- Prestacions econòmiques d'especial urgència per a l'habitatge – deute de quotes d'amortització hipotecària
 - Prestacions econòmiques d'especial urgència per a l'habitatge – deutes de lloguer
 - Prestacions econòmiques d'especial urgència per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge
 - Renovació de la prestació complementària per donar continuïtat al pagament del lloguer i la prestació per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge
 - Prestacions econòmiques d'especial urgència per a l'habitatge – deutes de lloguer COVID
 - Accés al servei d'intermediació en deutes de l'habitatge amb entitats financeres. SIDH – OFI 1 – Intermediació hipotecària
- **Tràmits** iniciats durant el primer semestre, **pendents de revisió** per la persona responsable del departament o d'ultimar el tràmit a Gestiona per habilitar-lo a la Seu electrònica:
- Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb certificat tècnic
 - Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb projecte tècnic i certificat
 - Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'una activitat
 - Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'una activitat de bar i restaurant



4. Indicadors d'incidències i queixes ciutadanes

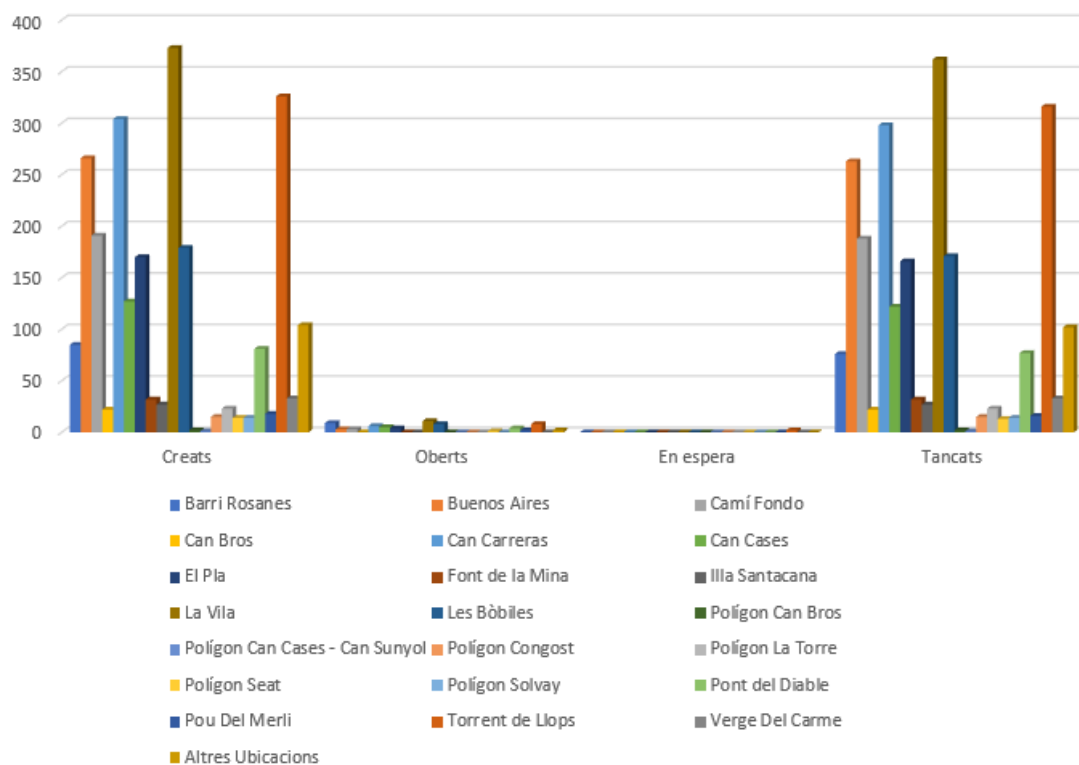
Aquests indicadors corresponen a les incidències i queixes registrades a través de l'APP esMartorell. La utilització de l'APP la poden fer directament els ciutadans o bé de forma indirecta, trucant a l'Ajuntament on diferents persones habilitades generen tiquets amb la informació facilitada per telèfon.

Les dades són acumulades de tot l'any 2021.

- El total d'usuaris de l'APP durant l'any 2021 ha estat de 1024 persones
- S'han registrat 220 nous usuaris
- **Incidències rebudes, classificades per barri:**

Barri	Creats	Oberts	En espera	Tancats
Barri Rosanes	85	9	0	76
Buenos Aires	266	3	0	263
Camí Fondo	191	3	0	188
Can Bros	22	0	0	22
Can Carreras	304	6	0	298
Can Cases	127	5	0	122
El Pla	170	4	0	166
Font de la Mina	32	0	0	32
Illa Santacana	27	0	0	27
La Vila	373	11	0	362
Les Bòbiles	179	8	0	171
Polígon Can Bros	2	0	0	2
Polígon Can Cases - Can Sunyol	1	0	0	1
Polígon Congost	15	0	0	15
Polígon La Torre	23	0	0	23
Polígon Seat	14	1	0	13
Polígon Solvay	14	0	0	14
Pont del Diable	81	4	0	77
Pou Del Merli	18	2	0	16
Torrent de Llops	326	8	2	316
Verge Del Carme	33	0	0	33
Altres Ubicacions	104	2	0	102
TOTAL	2407	66	2	2339

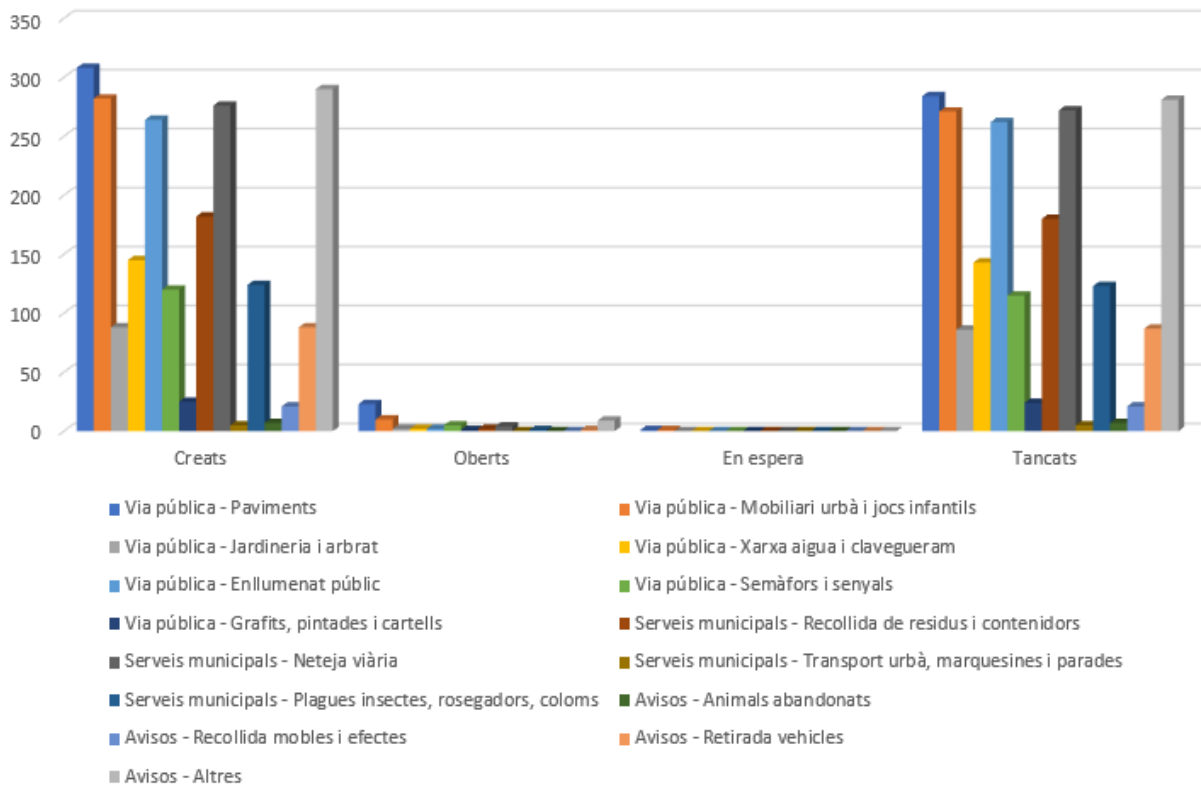
Incidències per barri



Incidències acumulades 2021, classificades per categoria:

Categoria	Creats	Oberts	En espera	Tancats
Via pública - Paviments	308	23	1	284
Via pública - Mobiliari urbà i jocs infantils	282	10	1	271
Via pública - Jardineria i arbrat	88	2	0	86
Via pública - Xarxa aigua i clavegueram	145	2	0	143
Via pública - Enllumenat públic	264	2	0	262
Via pública - Semàfors i senyals	120	5	0	115
Via pública - Grafits, pintades i cartells	25	1	0	24
Serveis municipals - Recollida de residus i contenidors	182	2	0	180
Serveis municipals - Neteja viària	276	4	0	272
Serveis municipals - Transport urbà, marquesines i parades	5	0	0	5
Serveis municipals - Plagues insectes, rosegadors, coloms	124	1	0	123
Avisos - Animals abandonats	7	0	0	7
Avisos - Recollida mobles i efectes	21	0	0	21
Avisos - Retirada vehicles	88	1	0	87
Avisos - Altres	290	9	0	281
TOTAL	2225	62	2	2161

Incidències per categoria



Martorell, 7 d'abril de 2022