



INTRODUCCIÓ

Com a introducció, cal remarcar el fet que la pandèmia per la Covid-19 ha capgirat el funcionament del nostre servei, que és el nucli de l'atenció presencial de l'Ajuntament.

Les dificultats afegides durant aquest any 2020 han orientat la nostra tasca cap a la implementació de tràmits electrònics, i a la vegada gestionar de forma segura l'atenció presencial.

Hem actualitzat el catàleg de tràmits, incorporant més tràmits a la pàgina web principal i simplificant l'accés directe a la Seu electrònica a través d'enllaços directes de tramitació.

L'elecció d'aquestes qüestions com a prioritàries no ens han permès perfeccionar els mecanismes de que disposem per valorar el grau de satisfacció de la ciutadania.

Per últim, remarcar que la nostra OAC es va inaugurar al maig de 2019 i no hem pogut caminar ni un any seguit en situació de normalitat.

ATENCIÓ PRESENCIAL

Durant l'any 2020 s'han 11557 atencions presencials i s'han registrat un total de 11830 tràmits.

El mes de juny, tot i que vam començar a atendre de forma presencial el dia 11, tenim constància dels tiquets emesos des del 26. Com a referència, entre l'11 i el 25 de juny vàrem programar 223 cites prèvies i calculem uns 250 volants d'empadronament o convivència, aquests lliurats sense necessitat de demanar cita.

| | VISITES | ATESES | NO PRES. | TRAMITS |
|--------------------|----------------|---------------|-----------------|----------------|
| GENER | 2096 | 2031 | 65 | 2168 |
| FEBRER | 1536 | 1498 | 38 | 1561 |
| MARÇ (FINS AL 12) | 763 | 745 | 20 | 784 |
| ABRIL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MAIG | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUNY (DES DEL 26) | 113 | 108 | 5 | 117 |
| JULIOL (INTENSIVA) | 1095 | 1069 | 26 | 1127 |
| AGOST (INTENSIVA) | 859 | 847 | 12 | 870 |
| SETEMBRE | 1203 | 1169 | 34 | 1227 |
| OCTUBRE | 1234 | 1191 | 43 | 1262 |



| | | | | |
|---------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| NOVEMBRE | 1450 | 1405 | 45 | 1482 |
| DESEMBRE | 1208 | 1176 | 32 | 1232 |
| TOTALS | 11557 | 11239 | 320 | 11830 |

TRÀMITS EN ATENCIÓ PRESENCIAL

TRAMIT

| | |
|--|--------------|
| Certificats i volants d'empadronament | 5564 |
| Accés a la informació pública | 4 |
| Acreditació de titularitat de béns | 17 |
| Activitats | 97 |
| Assabentats d'obres | 167 |
| Bus urbà | 22 |
| Campanyes específiques | 606 |
| Cèdula d'habitabilitat | 23 |
| Cementiri | 167 |
| Cens d'animals domèstics - animals p. perillosos | 85 |
| Certificació urbanística | 5 |
| Cobraments | 8 |
| Comunicació prèvia urbanística amb memòria | 6 |
| Comunicació prèvia urbanística sense memòria | 46 |
| Consultes diverses | 868 |
| Derivat a diputació | 118 |
| Fraccionaments de deutes | 2 |
| Gestió padró d'habitants | 2458 |
| Llicències urbanístiques - obres majors | 5 |
| Ocupació de la via pública amb liquidació | 46 |
| Ocupació de la via pública sense liquidació | 89 |
| Oficina de contacte | 68 |
| Oficina local d'habitatge | 557 |
| Patrimoni | 5 |
| Permís per encendre foc- crema de rostolls | 70 |
| Punt d'informació cadastral | 12 |
| Registre d'entrada | 395 |
| No presentat | 320 |
| TOTALS | 11830 |



Destaquem la **col·laboració amb l'OLH** pel que fa al **lloguer social**. Al gener 2020 van sortir publicades les persones que tenien dret a rebre ajuts econòmics (i les que no). Per accedir als ajuts, les persones interessades han d'aportar els rebuts originals pagats. L'afluència de públic va ser la més alta des de la posada en marxa de l'OAC. A partir d'aquí, vam crear un nou ítem de **tràmits específics per a l'OLH** enlloc d'utilitzar el genèric de "campanyes".

També atenem i registrem d'entrada les peticions de **mediació per a lloguer social**.

Totes les treballadores de l'OAC vàrem ser donades d'alta a la plataforma "Portal d'ajuts" de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Hem preparat **sol·licituds concretes** per agilitar les gestions, un per a la recepció de rebuts i un altre per a les sol·licituds de mediació.

Durant l'any 2020 s'han obert convocatòries extraordinàries d'ajuts al lloguer. Aquestes campanyes han suposat fer una atenció més enllà de la presentació dels rebuts. La Generalitat ha enviat molts requeriments per manca de documentació i també els hem atès a l'OAC.

La resta de tràmits són els habituals de gestió del padró d'habitants i lliurament de volants d'empadronament, consultes de tipus genèric, tramitacions de cementiri i assabentats d'obra com a més destacats.

ATENCIÓ NO PRESENCIAL

Hem dedicat molts esforços a l'**administració electrònica**, per fer-la més **accessible** per a tothom. Hem ajudat a la ciutadania a familiaritzar-se amb els mitjans electrònics, amb píndoles informatives, amb instruccions per obtenir l'idCAT mòbil, etc.

Sobretot, ha comportat un **increment notable de l'atenció telefònica** que és difícil de quantificar perquè no queda registrada. Moltes persones demanen suport durant la tramitació i els ajudem en paral·lel a través del telèfon. És una atenció que està molt ben valorada.

Per altra banda, hem habilitat una **nova línia de telèfon** per atendre les sol·licituds de **cites prèvies**, tot i que també atenem qualsevol altra qüestió que arribi a aquesta línia.

- Padró d'habitants

El més sol·licitat, històricament, són els **volants d'empadronament i de convivència**, que sempre s'havien lliurat als interessats de forma presencial. **Qualsevol tràmit d'empadronament sempre s'havia fet de forma presencial.**

Hem configurat diferents tràmits:



- Alta per les persones que s'han d'empadronar quan venen d'una altra localitat
- Alta per inscriure nadons per primera vegada (alta per naixement)
- Sol·licituds per obtenir volants o certificats del padró de forma electrònica
- Sol·licitud específica per als certificats d'última residència

També poden sol·licitar **volants per correu electrònic** i els hi enviem amb la signatura electrònica del segell d'òrgan de l'Ajuntament.

Per tant, la interacció de forma telemàtica per resoldre qüestions relacionades amb l'empadronament s'ha posat en marxa com a conseqüència de la pandèmia.

Impacte dels nous tràmits electrònics relacionats amb el padró d'habitants:

- 152 sol·licituds d'alta al padró per canvi de residència
- 22 sol·licituds d'alta al padró per naixement
- 263 volants/certificats d'empadronament o de convivència
- 62 certificats d'última residència

Hem col·laborat amb la Seguretat Social, que ens demana certificats per a l'ingrés mínim vital.

Hem confeccionat 2018 volants o certificats per enviar per correu electrònic.

- Ocupació de la via pública per a la instal·lació de terrasses

Hem creat un tràmit electrònic nou per a la sol·licitud de terrasses, adaptat a les modificacions derivades de les restriccions per la COVID-19. S'han presentat 106 sol·licituds electròniques.

- Departament del cementiri municipal

Hem creat diferents tràmits per sol·licitar la transmissió de nínxols, ja sigui mortis causa o inter vius. No obstant, són sol·licituds que es tramiten de forma més eficaç en l'atenció presencial, per la sensibilitat que comporten i per la seva dificultat.

- Departament de medi ambient

Hem treballat tots els tràmits relacionats amb el **cens d'animals domèstics**:

- Alta d'un gos al Cens Municipal d'animals de companyia. Inclou l'autoliquidació de la taxa pel servei d'anàlisi de l'ADN
- Alta, modificació o baixa al Cens Municipal d'animals de companyia: gats i fures



- Autoliquidació de la Taxa pel servei d'anàlisi de l'ADN (únicament per a gossos que ja estan inscrits al Cens Municipal d'animals)
- Baixa d'un gos o modificació de dades al Cens Municipal d'animals de companyia
- Sol·licitud de llicència per a la tinença i la conducció de gossos potencialment perillosos

També hem preparat els tràmits de les sol·licituds de **subvenció per a escoles verdes i la seva justificació**; i la sol·licitud **d'inscripció al Mercat d'intercanvi i segona mà**.

Hem publicat a la pàgina web els enllaços directes a la Generalitat per a les **comunicacions de crema controlada de restes vegetals**. Tot i això, el perfil dels usuaris és majoritàriament presencial (normalment venen els pagesos).

- **Departament de tresoreria**

Hem preparat el tràmit electrònic per a les **altes o modificacions de dades bancàries i l'autoliquidació de la Taxa d'ADN** per als gossos que ja estaven inscrits als cens municipal.

- **Departament de promoció econòmica**

Hem treballat tots els tràmits electrònics per a les noves subvencions COVID:

- Per a **bars, restaurants i centres d'estètica obligats a tancar: 96 sol·licituds electròniques**
- Per a **autònoms i empreses de menys de 10 treballadors: 101 sol·licituds electròniques**.
- Per a **instal·lació o trasllat d'empreses a locals del nucli urbà**: començat al 2020, el termini de presentació **s'inicia al 2021**.

- **Subvencions d'IBI per a 4 supòsits diferents**

Hem preparat les 4 sol·licituds de subvencions d'IBI perquè es puguin fer de forma presencial i també electrònica.

Martorell, març de 2021