

SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA

INFORME DEL SERVEI **ANY 2017**



AJUNTAMENT DE **Vilanova i la Geltrú**

Àrea d'Alcaldia-Presidència

Gener/2018

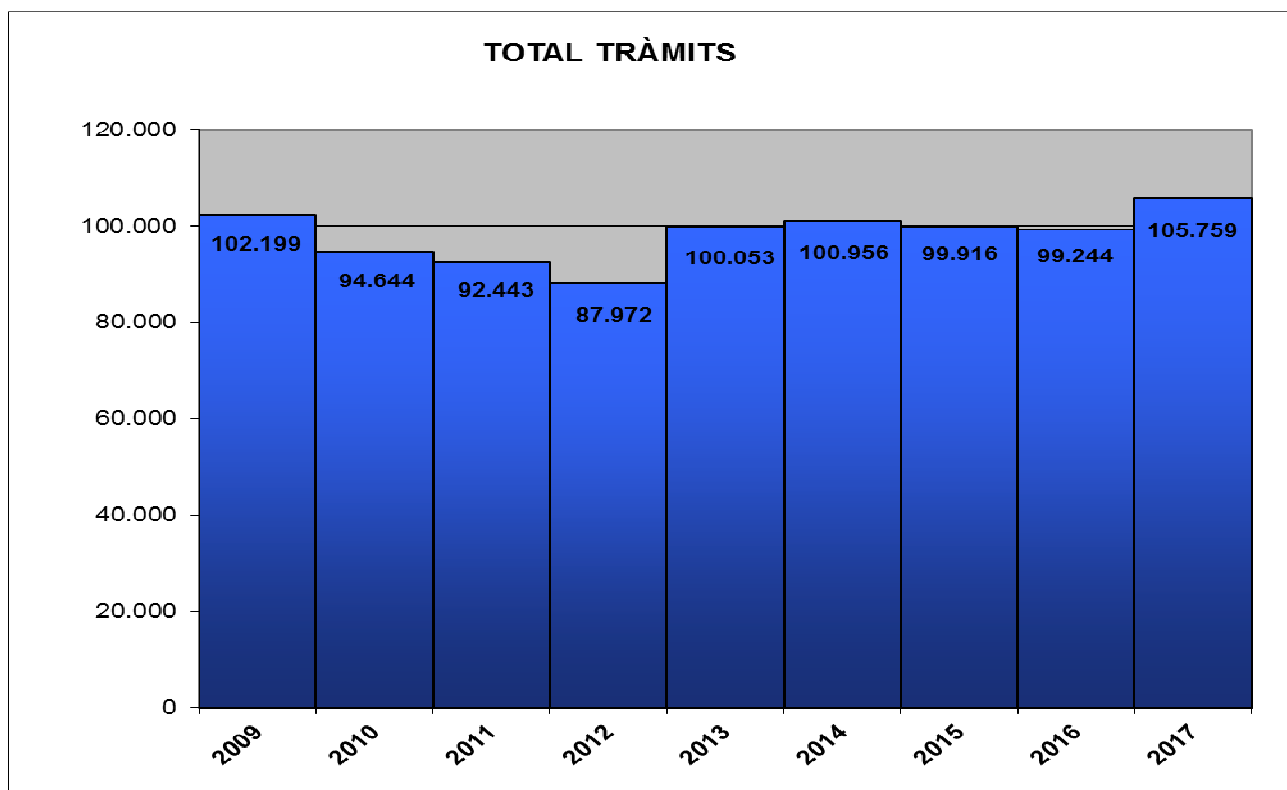
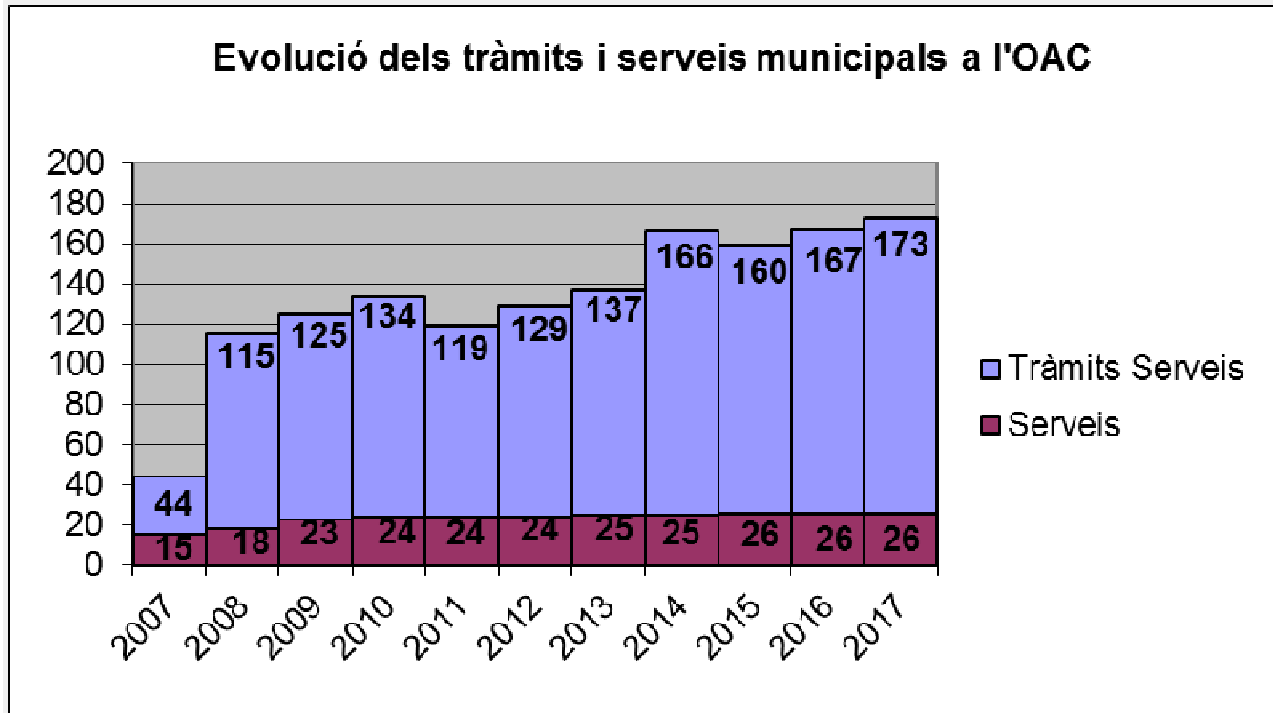
Índex

1- Dades OAC	2
2- Comparatives anuals.....	5
3- Resum total dels tràmits i gestions.....	8
4- Gestió del correu electrònic atencio@vilanova.cat	9
5- Servei de telefonia	10
6- Altres accions del Servei durant el 2017.....	10
7- Servei d'Estadística i demografia.....	11

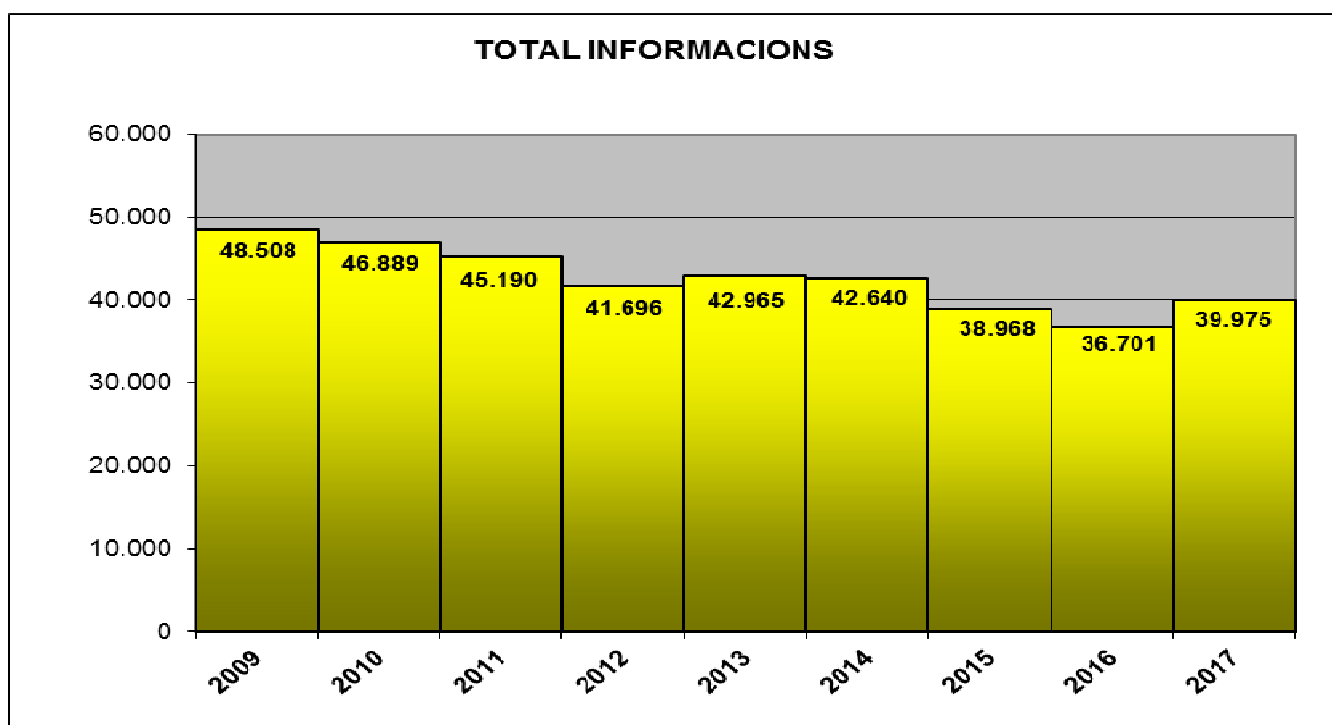
1- DADES OAC 2017

Durant l'any 2017 s'han gestionat **105.759 tràmits de 26 Serveis Municipals** i de la societat VNG Aparcaments:

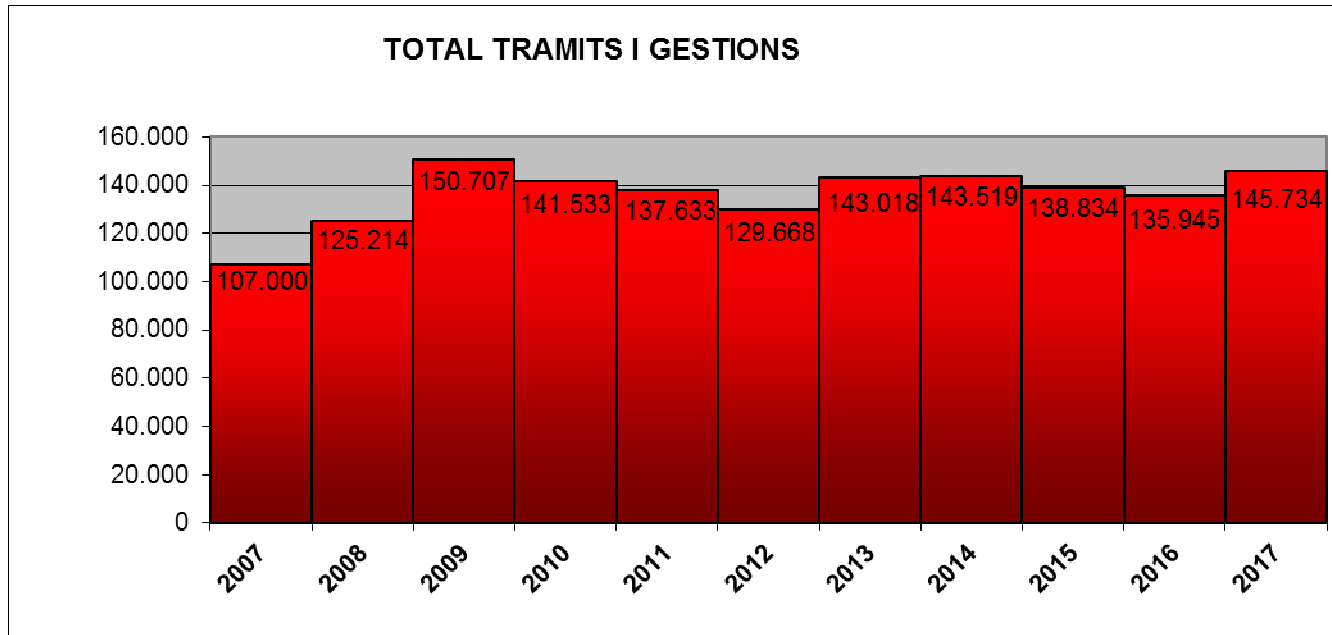
Activitats (llicències), Alcaldia, Comerç i consum, Convivència, Cultura, Educació, Equitat, Esports, Estadística, Habitatge, Joventut, Medi ambient, OAC, Participació, Pla de la Gent Gran, Pla d'Infància i Adolescència, Policia Local, Promoció Econòmica i Turisme, Promoció de ciutat, Recaptació, Salut, Serveis socials, Serveis viaris, Urbanisme (llicències)



S'han donat **39.975** informacions presencials a la ciutadania



El total de tràmits i gestions ha estat de **145.734**



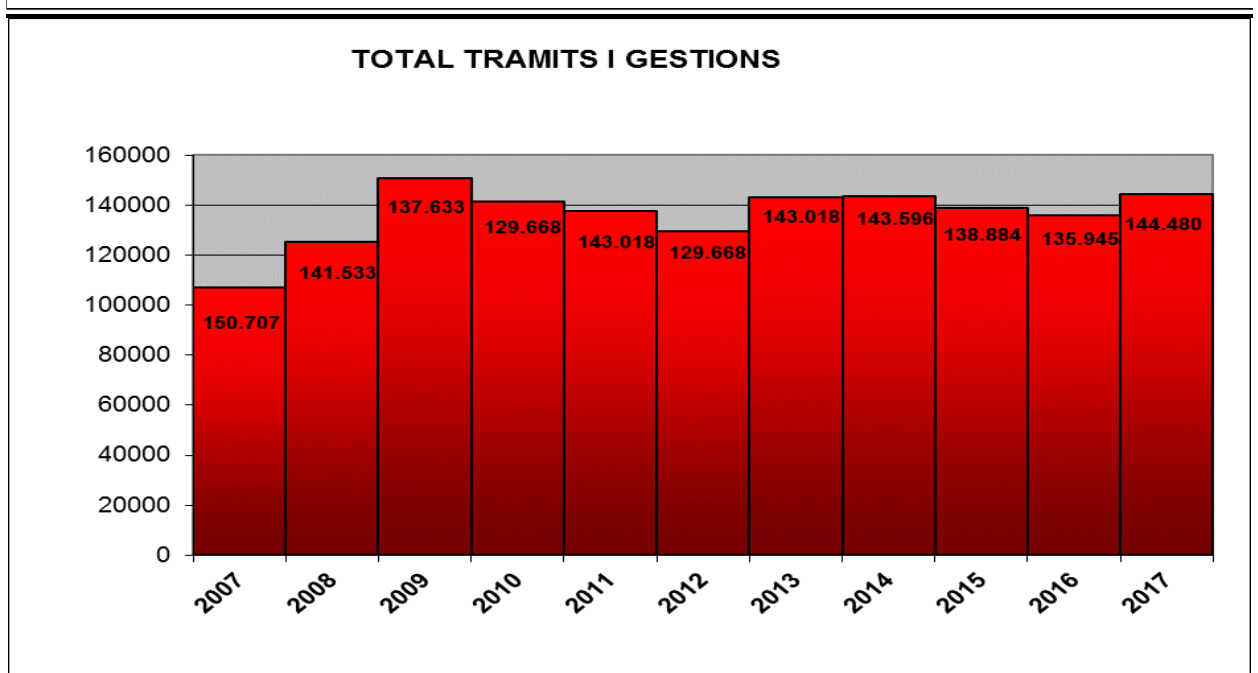
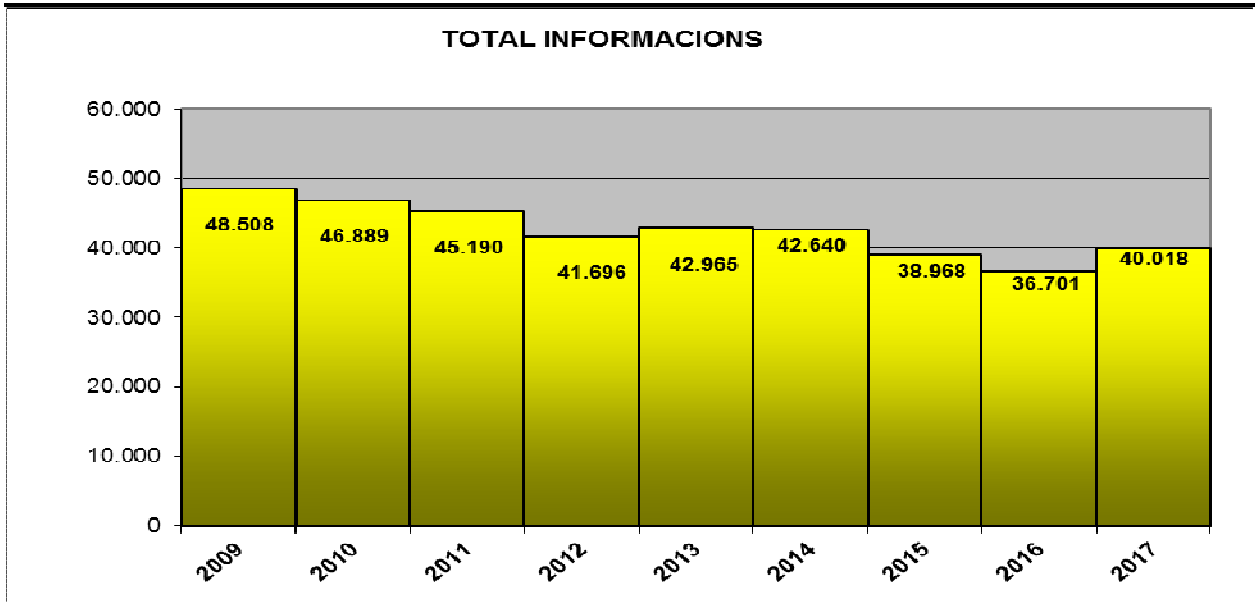
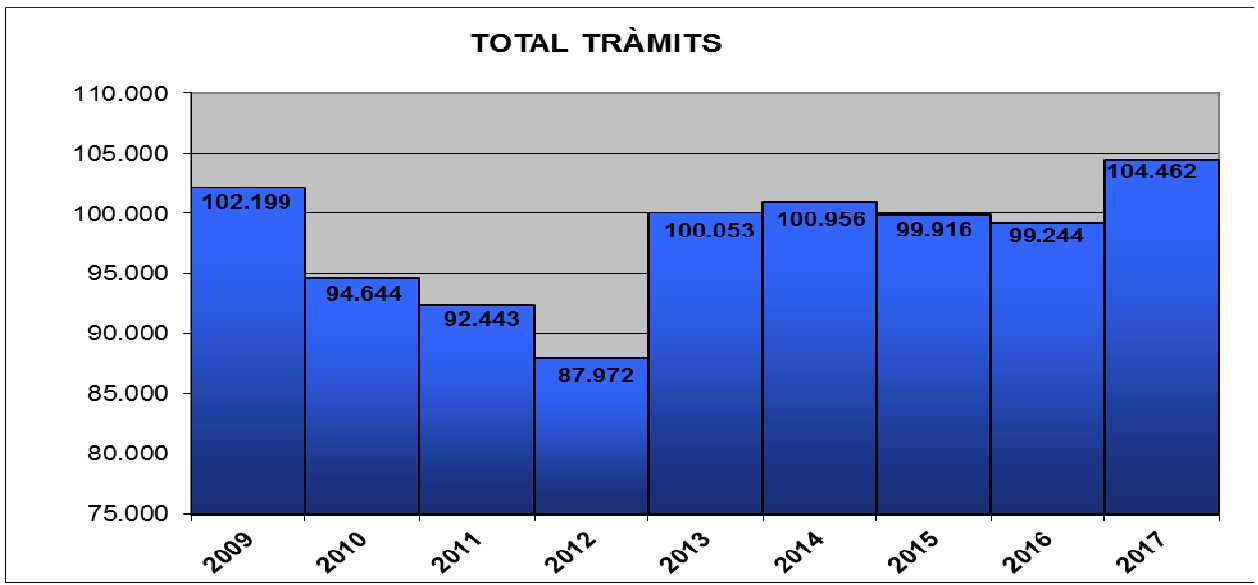
S'han registrat **11.210** documents arribats per correu ordinari, factures, certificats, serveis de missatgeria, aplicatius de registre electrònic EACAT i SIR.

S'han consultat **9.333** documents destinats a diferents Serveis municipals.

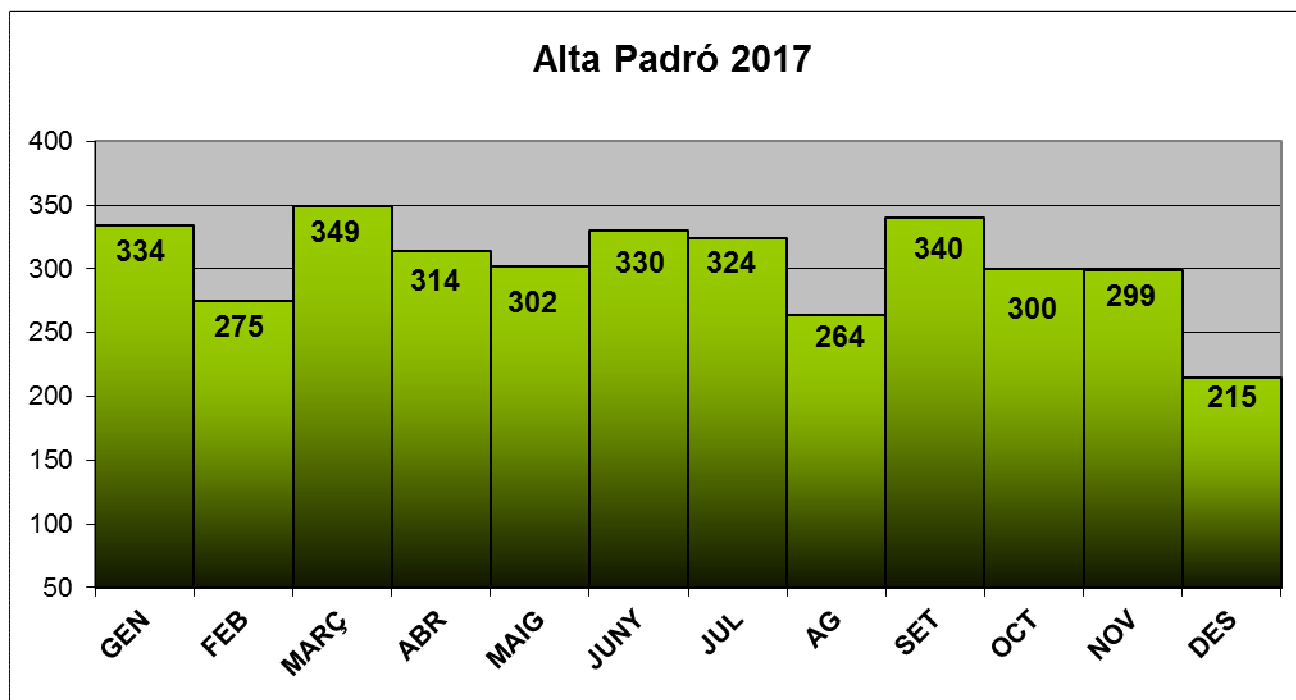
S'han registrat **482** animals de companyia al cens ANICOM.

S'han inscrit a **331** persones per als mercats de segona ma

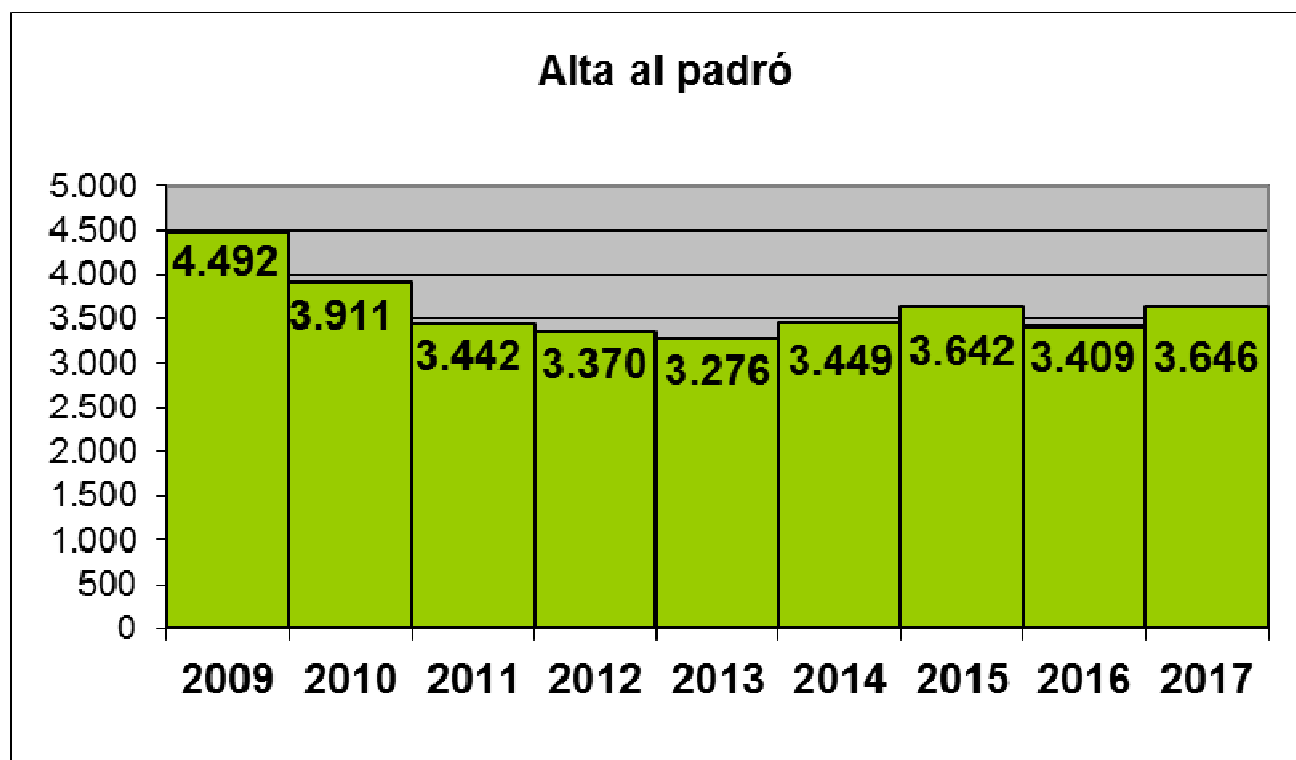
2- COMPARATIVES ANUALS



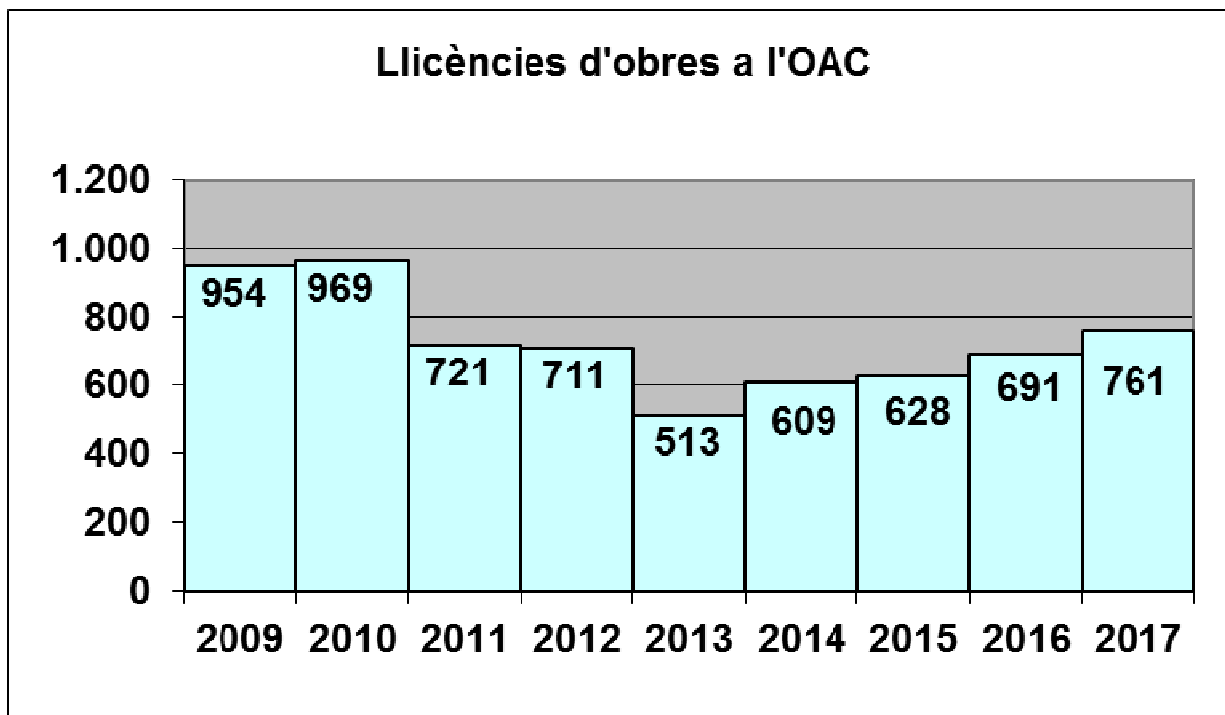
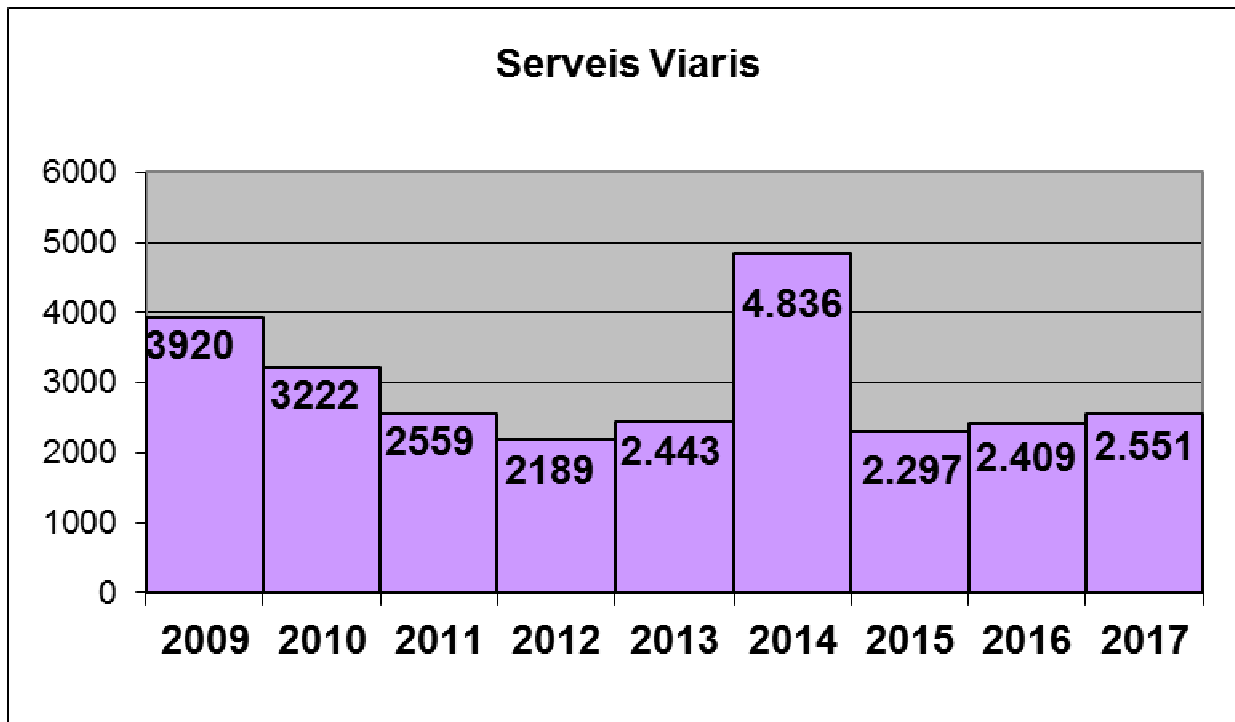
GRÀFICS DELS TRÀMITS MÉS SIGNIFICATIUS



COMPARATIVES ANUALS



COMPARATIVES ANUALS



3- RESUM DEL TOTAL DELS TRÀMITS I GESTIONS

2017	OAC	TOTAL
101	Alta	3646
102	Baixa	308
103	Canvi de Domicili	3072
104	Volants	32102
105	RN	465
106	Altres Padró	1382
109	Certificats Padró	2386
		43361
201	Serveis viaris (PAC)	1630
203	Altres (PAC)	127
205	Subvenció transport	10
206	Talls de carrer	662
209	Avisos Millora VNG	122
		2551
202	Habitatge (PAC)	2003
204	Animals de companyia	482
207	Mercat de segona ma	331
		813
301	Llicència d'obres menors de manteniment	34
302	Llicència d'obres menors	122
303	Obres menors en règim de comunicació prèvia	454
304	Llicència (rètol)	3
305	Llicència (grua - torre)	3
306	Llicència (connexió de serveis)	34
307	Llicència (façanes)	111
		761
308	Habitatge turístic	44
309	Autoliquidacions	2966
402	Certificat Urbanístic	13
502	Ajuts entitats	39
600	Informació	39846
601	Liurament o recollida de documents	5187
604	Carnet Actiu	660
700	Registre	10459
701	Personal (Registre)	1670
702	Educació (Registre)	4
703	Cultura (Registre)	19
704	Convivència i Equitat (Registre)	25
705	Acció territorial (Registre)	722
706	Estadística (Registre)	1545
707	Recaptació (Registre)	1830
708	Multes (Registre)	84
709	Beques activitats	432
710	Serveis Viaris	3439
716	Participació	969
717	Serveis Socials	
		22105
605	Autorització Vehicles(pacificació)	0
606	Registre bicicletes	5
607	Parelles de fet	1
609	Anul·lació Parelles de fet	5
608	Targetes RENFE	133
610	Certificat de prestacions	18
		162
712	Registre de Correu	5847
713	Registre de Factures	3660
714	Registre EAcat	1647
718	SIR	56
		11210
801	Compulses	9333
803	Informació Turística	4
804	Bonificació IBI 5%	1501
805	Fe de vida	363
806	Inscripcions Carpeta ciutadana	0
807	VNG Aparcaments	2661
		13862
808	Alta Codi CIP	22

**INDICADORS CORREU ELECTRÒNIC
atencio@vilanova.cat**

CLASSIFICACIÓ DELS CORREUS	<u>total</u>
Correu brossa	3457
Butlletí Oficial Província (BOP)	168
Sol·licitud d'informació	158
Recepció d'informació	535
Sol·licitud d'inscripció/ modificació al Directori	11
Recepció d'informació Agenda Municipal	353
Tramitació correus AEAT/ DOGC / EACAT	5220
Tramitació correus de l'Aplicatiu Carpeta Ciutadana (noreply)	94

TIPUS DE GESTIÓ	<u>total</u>
Correu brossa anul·lats	3457
Reenviament Butlletí Oficial Província (BOP)	168
Sol·licitud informació derivats Carpeta Ciutadana / Contests	158
Derivats carpeta ciutadana / contests / informació interna / anul·lats	535
Confirmació inscripció/ modificació al Directori	11
Confirmació d'actes de l'Agenda	353
Tramitació AEAT/ DOGC / EACAT	5220
Tramitació Aplicatiu Carpeta Ciutadana (noreply)	94

**ENVIAMENT DE CORREUS AL DIRECTORI MUNICIPAL
Trameses d'informació**

TIPOLOGIA DE LA BUSTIADA	<u>total</u>	RESULTAT	<u>total</u>
NOVEMBRE 2017: Emailing informatiu sobre el Calendari Festiu 2018	2425	Correus electrònics rebuts del mailing incorrectes	387
		Correus electrònics presents al directori CORRECTES	2.038

**ALTRES TASQUES TELEMÀTIQUES DEL BACKOFFICE
Tramitacions diverses**

Tramitació de l'aplicatiu Atenció OAC - Padró	257
Tramitació de l'aplicatiu Atenció OAC - Registres / Rebutjades del registre	2567
Tramitació de PTR / Signatura Digital / Llicències d'obres	624
Devolució de correspondència d'altres administracions	93

5- Servei de Telefonia:

A Recepció: Total trucades rebudes al 938140000 (missatge benvinguda): **94.255**

A l'OAC: Total trucades rebudes al 010: **4.859**

Trucades rebudes al número 938140000 que arriben després a recepció telefònica (8500):
52.617

6- Altres accions del Serveis d'Atenció Ciutadana durant el 2017

- **Gestió i elaboració del Carnet Actiu**

Les persones que compleixen els requisits per tenir aquest carnet el sol·liciten a l'OAC i se'ls lliura al moment (**660** carnets el 2017).

TOTAL DE CARNETS LLIURATS DES DE EL SEU INICI FINS EL 31/12/2017 **10.226**

- **Agenda setmanal amb format paper:**

A finals del 2016 el servei d'informàtica va crear el **butlletí electrònic setmanal de l'agenda municipal**, a 7 de gener de 2018 hi ha **209** persones inscrites.

A l'OAC es continua editant l'agenda en format paper per a les persones interessades en la programació setmanal de l'Ajuntament i que tenen dificultat en l'accés a Internet. Majoritàriament, els receptors en format paper són persones grans. S'editen cinquanta exemplars setmanals, que es col·loquen en un lloc visible del vestíbul de l'ajuntament i dins de l'OAC.

- **Publicació a la web les Ordenances Municipals, Normatives i actualització del Catàleg de Tràmits i Serveis.**

- **Seguiment i gestió de la base de dades municipal CAE (cens d'activitat econòmica) per la creació del directori municipal apartat Indústria, comerç i serveis.**

L'aplicatiu CAE consisteix en una base de dades única per a tot l'Ajuntament que relaciona l'alta del IAE al tema indústria, comerç i serveis al directori municipal, de manera que la informació s'acosta més a una "fotografia estàtica" d'aquesta part del teixit econòmic de la ciutat. **Total 2.928 registres** .

- Gestió i lliurament de targetes de tarifa reduïda VNG aparcaments: **total lliurades 2.661**

- S'ha donat suport al servei de recaptació i s'ha ates durant el mes de gener a **1.501** persones que sol·licitaven la reducció del 5% del IBI.

- S'han fet **363** fes de vida

- El 2017 hem començat a rebre registres electrònics fets a altres administracions i adreçats a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú (SIR) Servei Interadministratiu de Registre

7- Servei d'Estadística i demografia:

Organitzar i gestionar el Cens Electoral.

Organitzar, gestionar i tramitar el procés electoral de les Eleccions al Parlament de Catalunya.

Gestió, tramitació i actualització de les variacions mensuals rebudes de l'INE al Padró municipal d'Habitants.

Total registres gestionats mensualment:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
865	545	457	734	613	465	485	398	439	1271	891	387	7550

Gestió i tramitació de les variacions mensuals reflectides en la base de dades del Padró a l'INE.

Total registres gestionats mensualment :

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
917	820	1269	734	613	1314	1020	830	1236	1205	891	817	11666

Confrontació, actualització i tramitació de les dades comunicades per l'INE al Padró municipal d'habitants

Total registres d'Altes per naixements 275

Total registres de Baixes defunció 703

Total registres de Baixes per canvi de residència: 2162

Total Baixes canvi de residència a l'estranger: 193

Total comunicacions obligació renovació inscripcions ciutadans no comunitaris: 389

Total comunicacions confirmació residència estrangers comunitaris: 436

Gestió i actualització dades d'identificació, confrontació amb les dades padró dels ciutadans espanyols i dels ciutadans estrangers comunitaris i no comunitaris, si cal requeriment als interessats perquè aportin la documentació corresponent.: 1.195 total registres.

Gestió i tramitació de la comunicació de la obligació de renovació inscripció padronal als ciutadans no comunitaris: 391 total registres.

Gestió i tramitació de les baixes dels ciutadans no comunitaris que no han renovat la seva inscripció padronal: 208

Gestió i tramitació comunicació obligació renovació inscripció padronal als ciutadans estrangers comunitaris: 389 total registres.

Gestió i tramitació expedients baixes per inclusió indeguda (espanyols no residents al municipi) i (estrangers comunitaris i no residents al municipi) 181.

Gestió baixes duplicats intermunicipal i intramunicipal, comunicació interessats i gestions amb els ajuntaments implicats : 4

Comunicació i Actualització nivell estudis en la base de dades del padró: 2845

Comunicació ajuntaments altes padró amb diferències en el municipi de procedència: 88

Gestió i tramitació expedients administratius relacionats amb altes, canvis de domicili amb un total de 221

Actualització i gestió Base dades ciutat:

Actualització i comunicació a l'Institut Nacional d'Estadística els canvis produïts en la base de dades del llistat dels vials públics i de la seva numeració.

Actualització entitats superiors. Municipis, Províncies, Països i Consolats.

Procediment obtenció de la de xifra oficial de població

Tramitació i Gestió dels fitxers d'intercanvi generats Ajuntament-INE

Tramitació expedient aprovació xifres de població . Gestió “ Cierre numérico” i tramitació fitxers intercanvi a la Delegació Provincial d'Estadística per a l'aprovació definitiva de la xifra oficial de població:

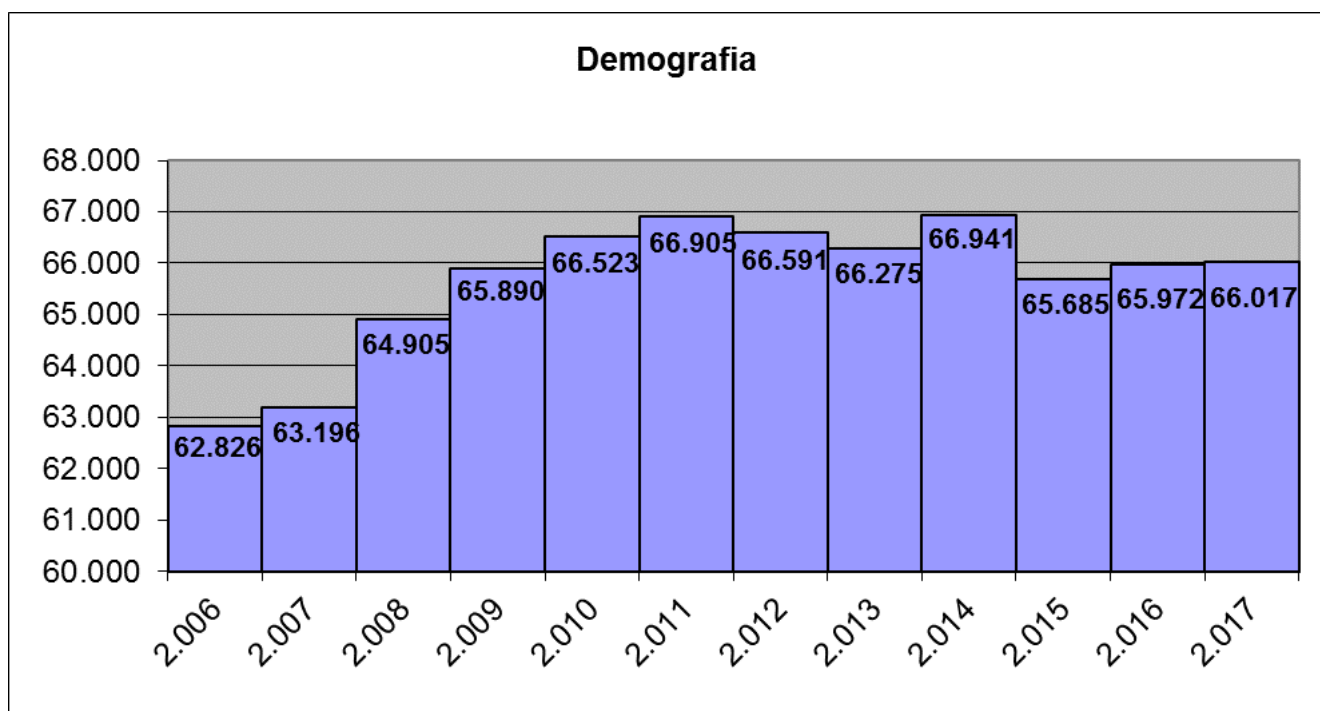
Xifres de població a 01/01/2017 Real Decreto 1039/2017

Total població : 66.077 habitants . Homes: 31.979 . Dones: 34.098

Elaboració dades demogràfiques de la població.

Gestió i tramitació peticions particulars i organismes oficials – Registre d'Entrada – 2957 total registres
Registre de sortida 2021

Demografia (dades INE a 1 de gener de l'any que es relaciona)

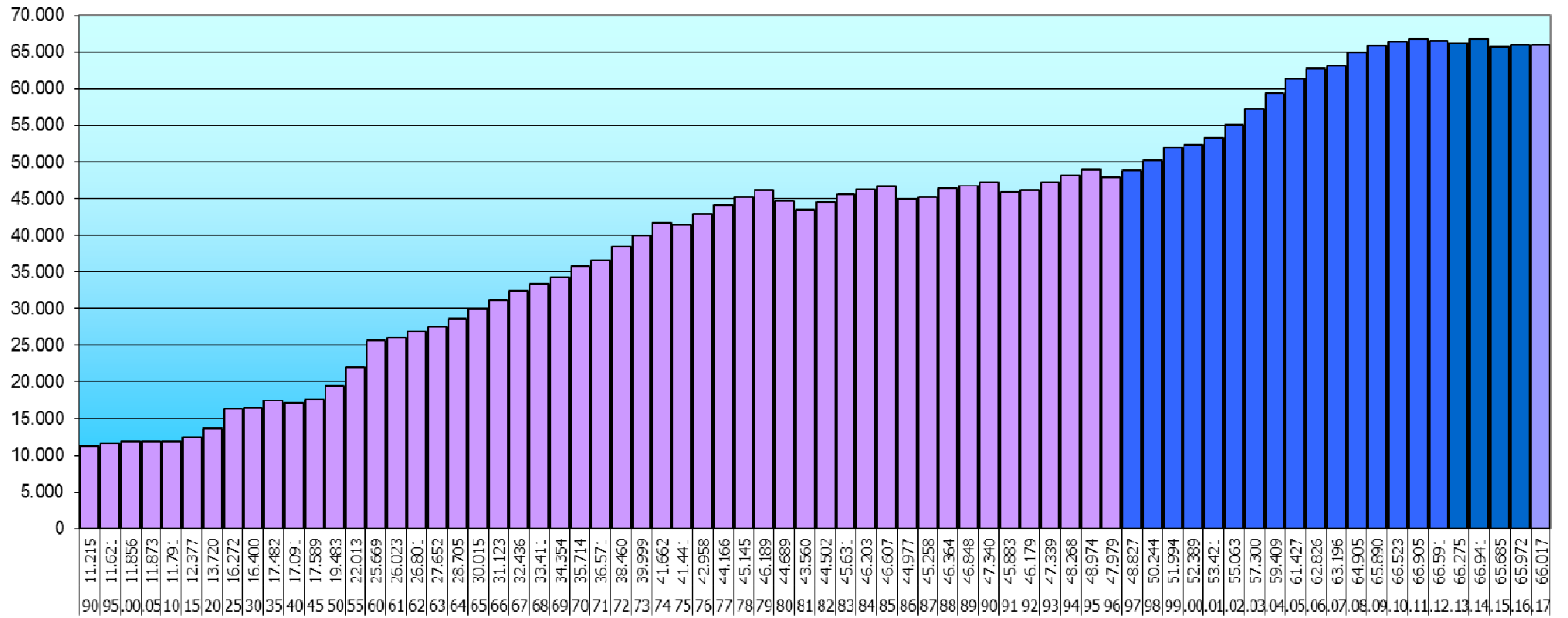


Percentatge de població estrangera %

	Any	Total	Espanyols	Estrangers	%
Dades INE	2000	52.389	51.230	1.159	2,21%
Dades INE	2001	53.421	51.844	1.577	2,95%
Dades INE	2002	55.063	52.551	2.512	4,56%
Dades INE	2003	57.300	53.566	3.734	6,52%
Dades INE	2004	59.409	54.577	4.832	8,13%
Dades INE	2005	61.427	55.270	6.157	10,02%
Dades INE	2006	62.826	55.549	7.277	11,58%
Dades INE	2007	63.196	55.699	7.497	11,86%
Dades INE	2008	64.905	56.247	8.658	13,34%
Dades INE	2009	65.890	56.607	9.283	14,09%
Dades INE	2010	66.532	57.056	9.476	14,24%
Dades INE	2011	66.905	57.468	9.437	14,11%
Dades INE	2012	66.591	57.577	9.014	13,53%
Dades INE	2013	66.275	57.778	8.497	12,82%
Dades INE	2014	65.941	58.400	7.541	11,44%
Dades INE	2015	65.684	58.723	6.961	10,59%
Dades INE	2016	65.972	59.140	6.832	10,35%
Dades INE	2017	66.017			

Habitants a Vilanova i la Geltrú 1885/2017

Dades en data 1 de gener de l'any que es relaciona



Xifres no informatzades
 Xifres oficials informatzades

