

2021

MEMÒRIA



1. INTRODUCCIÓ.....	pàg. 2
2. L'ATENCIÓ CIUTADANA.....	pàg. 2
2.1. Atenció presencial.....	pàg. 2
2.2. Atenció telemàtica	pàg. 7
2.2.1. Presentació d'instàncies.....	pàg. 7
2.2.2. e-TRAM.....	pàg. 7
2.2.3. EACAT.....	pàg. 8
2.2.4. Carpeta Ciutadana	pàg. 9
2.3. Atenció telefònica	pàg. 9
3. ALTRES SERVEIS DE L'OAC	pàg. 12
3.1. Altres campanyes.....	pàg. 12
3.1.1. Preinscripcions escoles bressol	pàg. 12
3.1.2. Inscripcions a Estiu Riu	pàg. 12
3.1.3. Accés restringit Nucli Antic	pàg. 12
3.1.4. Permisos Foc	pàg. 13
3.2. idCATs	pàg. 13
3.3. Ciutat dels Detalls.....	pàg. 14
4. EL REGISTRE.....	pàg. 16
4.1. Registre d'entrada.....	pàg. 16
4.1.1 Registre d'entrada de l'Oficina Local d'Habitatge	pàg. 16
4.2. La tramesa de documentació a altres administracions.....	pàg. 17
5. CONCLUSIONS.....	pàg. 18

1. INTRODUCCIÓ

Durant l'any 2021 l'OAC ha continuat treballant adaptant-se a les mesures de prevenció que s'han anat adoptant davant la situació de pandèmia que s'està vivint a nivell mundial i especialment a les mesures que la Corporació ha anat fixant en funció de l'evolució de la pandèmia.

A nivell organitzatiu intern no s'ha utilitzat la taula de recepció de l'OAC que s'utilitzava per fer la primera atenció i informar als usuaris/es segons els serveis i s'ha estat fent atenció presencial directa des de 4 taules, i no 6 com sempre s'havia fet. Aquestes 4 taules han estat permanentment fent atenció presencial durant l'horari d'OAC amb 4 gestors/es OAC.

Paral·lelament 3 gestors/es OAC s'han encarregat diàriament de l'atenció telefònica juntament amb l'administratiu que està a la centraleta de l'Ajuntament. Aquests 3 gestors/es OAC han alternat l'atenció telefònica amb la feina de back office: tramitació d'entrades telemàtiques i tasques i gestions internes d'OAC.

Durant el 2021 s'han continuat fent les reunions de coordinació d'OAC, que es van iniciar el 2020, i se n'han fet 28. Aquestes reunions són l'únic espai en que és possible reunir-se tot el personal d'OAC a la vegada per poder revisar, parlar, valorar... entre tots, les novetats en les tramitacions, canvis en els tràmits, revisió de situacions que no acaben de funcionar, revisió de les peticions dels altres departaments, compartició d'experiències, etc..., per tal de vetllar per la millora continua del funcionament de l'OAC i per tant, per la millora de l'atenció ciutadana i la coordinació amb la resta d'àrees de l'Ajuntament.

Durant el 2021 l'OAC ha organitzat, com cada any, les campanyes anuals de preinscripcions a escoles bressol i inscripcions a Estiu Riu juntament amb l'Àrea d'Educació i Joventut i com a campanya extraordinària s'ha fet la campanya de renovació dels accessos rodats al nucli antic d'Olot.

Hi ha hagut un canvi pel que fa al personal d'OAC durant el 2021: una de les gestores OAC ha canviat de departament amb un mobilitat interna i s'ha incorporat a OAC una nova persona en el seu lloc a jornada completa.

S'ha continuat amb la cita prèvia per aquells tràmits que requereixen un temps d'atenció superior a 5-10 minuts ja que permet distribuir als usuaris/es durant tot l'horari d'obertura i evitar aglomeracions en hores puntuals, a la vegada que permet preveure el personal necessari destinat a atenció presencial en cada moment, d'acord amb les especificitats de les reserves que hi ha.

L'OAC ha tingut a disposició de la ciutadana 155 tràmits diferents segons el Catàleg de tràmits de l'Ajuntament i la Corporació ha posat en marxa durant el 2021 una nova pàgina web municipal des d'on es possible consultar tots els tràmits disponibles.

2. L'ATENCIÓ CIUTADANA

L'atenció ciutadana a l'Ajuntament d'Olot és fa bàsicament per 3 canals: el presencial, el telefònic i el telemàtic, tot i que les consultes i peticions per correu electrònic també han passat a ser un canal de petició d'informació habitual.

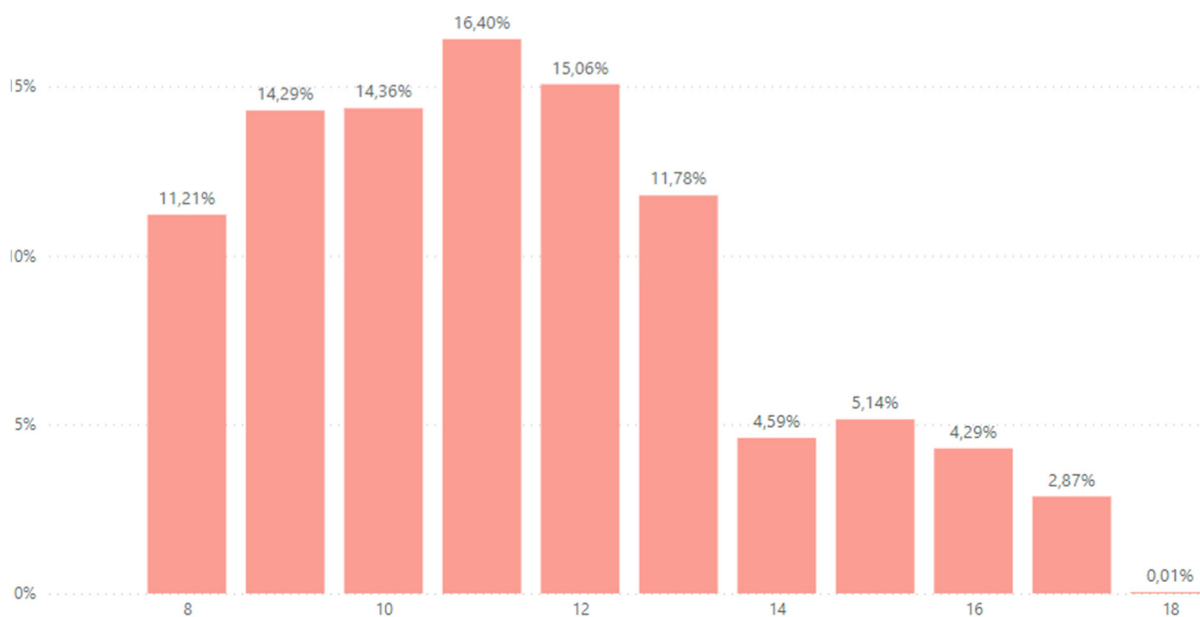
2.1. Atenció presencial

L'OAC ha atès durant el 2021 a **21.425 persones** de manera presencial, que han estat atesos per a **iniciar 23.613 tràmits**. D'aquestes persones, 9.091 persones han vingut a l'Ajuntament amb cita prèvia i 12.144, que necessitaven realitzar tràmits ràpids, han estat ateses sense cita prèvia.

Els usuaris/es d'OAC amb cita prèvia s'han esperat, des de han arribat a l'Ajuntament fins que han estat cridats a una taula d'atenció, una mitjana de **3'18 minuts (temps d'espera)** i la mitjana del temps d'atenció, una vegada cridats per una taula d'atenció fins que es finalitza el tràmit, ha estat de **10,12 minuts (temps d'atenció)**.

Resum General				Oficina
Visites ateses	Tramitacions realitzades			Tot
21.425	23.613			
Total de Cites Prèvies	Total de No Presentats	Total Presentats sense Cita	Mitjana temps de tràmit	
9.091	273	12.144	10:12	
Cites Prèvies	No Presentats	Presentats sense Cita	Mitjana temps d'espera	
42,43%	1,27%	56,68%	03:18	

Tot i que la cita prèvia permet distribuir la gent al llarg de tota l'obertura de l'oficina, els usuaris de l'OAC **continuen preferint l'horari de matins** per venir a fer tràmits, essent de 9 del matí fins a les 13 h. les hores de més afluència a OAC i baixant de manera important a les tardes.



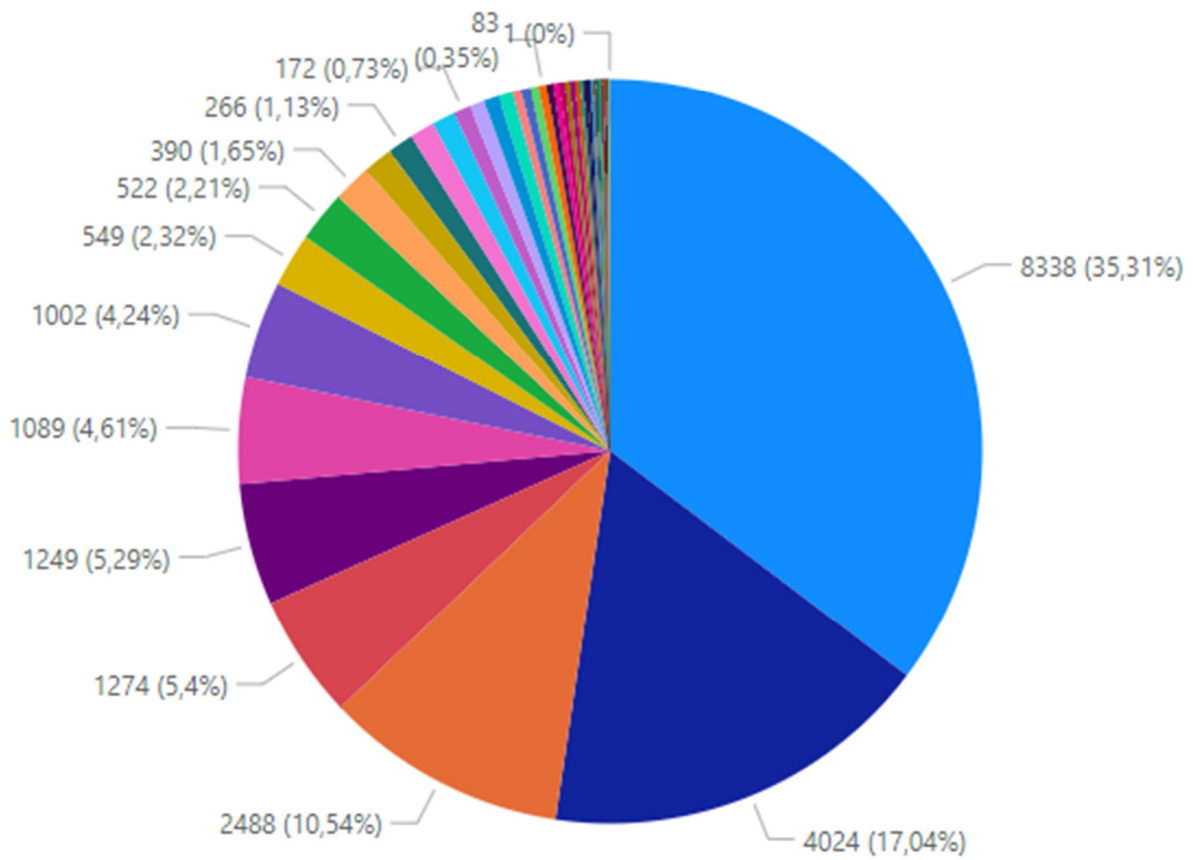
Pel que fa a tipus de tràmits, dels 23.613 tràmits realitzats, un **63'04% dels tràmits han estat relacionats amb padró** (35'31% emissió de volants i certificats d'empadronament, 17'04% altes/baixes o canvis de domicili del padró, un 5'4% renovacions o confirmacions de residència i un 5'29% altres tràmits relacionats amb padró). Aquests 3 tràmits es comptabilitzen per separat i ocupen la primera, segona, quarta i cinquena posició pel que fa a volum de tràmits.

La tercera posició amb un 10'54% han estat els tràmits relacionats amb tributs (sol·licituds de cartes de pagament, domiciliacions de tributs, fraccionaments de pagaments, rebuts, etc.).

Les següents posicions són per tràmits com l'emissió de certificats digitals idCATs (4'24%) i la presentació de documents al Registre General de l'Ajuntament (2'32%).

Tràmit	Nº tràmits	% sobre total tràmits
Padró-Volants i certificats	8338	35,31%
Padró-Altes/baixes/canvi domicili	4024	17,04%
Recaptació	2488	10,54%
Padró-Renovació empadronament	1274	5,40%
Estadística (altres)	1249	5,29%
Informació (no s'acaba tramitant)	1089	4,61%
Certificat digital: idCAT	1002	4,24%
Presentació documents al registre (instàncies...)	549	2,32%
Ingressos	522	2,21%
Compulses	390	1,65%

No presentat	302	1,28%
Traspàs	266	1,13%
Multes	252	1,07%
Altres	243	1,03%
Cadastre	172	0,73%
Via Pública	153	0,65%
Permisos de foc	152	0,64%
Cens animals	145	0,61%
Servei Orientació Jurídica (SOJ)	95	0,40%
Comunicacions prèvies d'obres (assabentats d'obres)	90	0,38%
Casaments	89	0,38%
Llicències d'obres	83	0,35%
Comandament carrer Roser	63	0,27%
Habitatge	62	0,26%
Activitats Mediambientals	55	0,23%
Intercomunicats	54	0,23%
Cementiri	52	0,22%
Recursos Humans	49	0,21%
Ciutats dels detalls	39	0,17%
Informació Urbanística	39	0,17%
Pla de pagament	30	0,13%
Comandament nucli antic	29	0,12%
Horts Urbans	28	0,12%
No tramitable (no correspon Ajuntament Olot)	26	0,11%
Presentació instància	23	0,10%
Certificat de béns	19	0,08%
Recollida voluminosos	15	0,06%
Sol.licituds de zona verda d'aparcament	14	0,06%
Preinscripcions Escoles Bressol_tardes*	13	0,06%
DINÀMIG	10	0,04%
Comptabilitat	4	0,02%
Contractació i compres	3	0,01%
Derivar trucada Ingressos	3	0,01%
Residus	3	0,01%
Salut Pública	3	0,01%
Actes a la via pública	2	0,01%
Derivar trucada Secretaria	2	0,01%
Derivar trucada Urbanisme	2	0,01%
Ciutat dels detalls	1	0,00%
Derivar trucada Recaptació	1	0,00%
Ocupació temporal de la via pública (festes i espectacles, obres i serveis...)	1	0,00%
Sol.licitud renovació comandament accés nucli antic	1	0,00%
	23.613	100,00%



Tramitació

- Padró-Altres/baixes/canvi domicili
- Recaptació
- Padró-Renovació empadronament
- Estadística (altres)
- Informació (no s'acaba tramitant)
- Certificat digital: idCAT
- Presentació documents al registre (instà...)
- Ingressos
- Compulses
- No presentat
- Traspàs
- Multes
- Altres
- Cadastre
- Via Pública
- Permisos de foc

Tramitació

- Cens animals
- Servei Orientació Jurídica (SOJ)
- Comunicacions prèvies d'obres (assaben...)
- Casaments
- Llicències d'obres
- Comandament carrer Roser
- Habitatge
- Activitats Mediambientals
- Intercomunicats
- Cementiri
- Recursos Humans
- Ciutats dels detalls
- Informació Urbanística
- Pla de pagament
- Comandament nucli antic
- Horts Urbans

2.2. Atenció telemàtica

La ciutadania té **diferents vies per relacionar-se telemàticament amb l'Ajuntament**: la presentació d'una instància genèrica electrònica, la utilització d'una instància electrònica específica per un tràmit en concret, peticions per e-TRAM o des de la Carpeta Ciutadana.

2.2.1. Presentació d'una instància genèrica o instància específica electrònica

Durant el 2021 s'han presentat **5.675 instàncies genèriques electròniques i 1.278 instàncies electròniques específiques**.

	Tràmit electrònic específic	2021
SBV2	Sol·licitud subvencions entitats règim concurrència	189
ACR8	Instància genèrica electrònica	5675
Q001	Sol·licitud autorització Activitats culturals,lúdiques o esportives a la via pública	49
UR04	Sol·licitud bonificació IBI a famílies nombroses	2
VPB1	Pancartes, banderoles i cartells via pública	15
PD05	PM_Sol·licitud infome Polica sobre Accidents	163
OI03	Autorització/ Revocació rebre Notificacio electrònica Exped_concret.	2
VFB1	VP_Festes de Barri i similars	4
SBJ1	Presentació Justificacions Subvencions	228
SBEL	Sol·licituds ajuts programa suport a esportistes d'èlit_2021	10
OI02	Autorització /Revocació rebre Notificacio electrònica TOTS els exps.	11
UR10	Informes i certificats cadastre	10
QC01	Sol·licitud renovació_Comandaments Accés Nucli Antic	297
QC02	Sol·licitud Accés rodat al Nucli antic: instal.ladors/Manteniment Negocis i Finques...	61
QP01	Sol·licituds ajuts sector turistic-Covid-19 (2)	34
QP02	Sol·licituds ajuts a marxants d'Olot venda no sedentària Mercat Olot-Covid-19 (2)	7
QP03	Sol·licituds ajuts a taxistes d'Olot-Covid-19 (2)	12
QR03	QR03 - Sol·licitud acces a proces_selectiu_educadores_e_bressol_maig21	83
QR02	QR02 - Sol·licitud accés al :procés selectiu_ 3 places policia municipal	80
QR05	QR05 - Sol·licitud acces a procés selectiu borsa tècnis ocupacio_desenvolupament	21
	Total	6.953

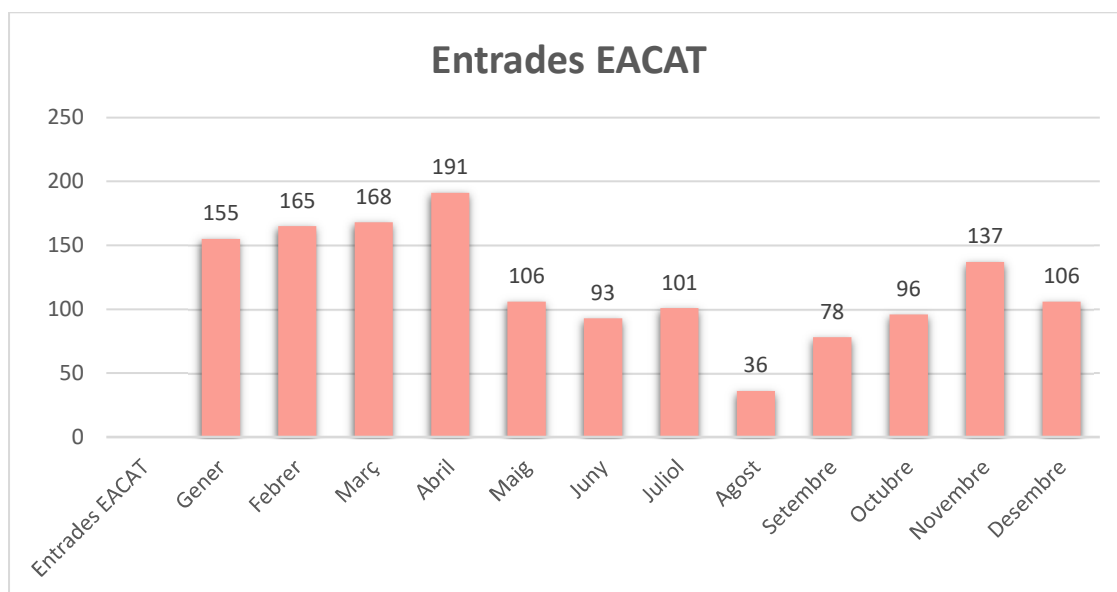
2.2.2. e-TRAM

Mitjançant el mòdul de gestió municipal de l'AOC **e-TRAM**, en el qual l'Ajuntament d'Olot hi està adherit i per tant disponible des de la web municipal, s'han presentat **594 sol.licituds**: 163 relacionades amb activitats, 412 amb padró i 19 sol·licituds d'accés a informació pública.

Tràmit		
Activitats	Comunicació de canvi de titularitat d'activitats	50
	Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb certificat tècnic	59
	Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb projecte tècnic i certificat	24
	Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III)	9
	Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o un espectacle o activitat recreativa	2
	Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient	5
	Comunicació prèvia d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries	1
	Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats	6
	Llicència ambiental	2
	Declaració responsable en matèria de salut alimentària	5
Sol·licitud d'accés a la informació pública	19	
Padró	Volant de convivència actual	57
	Volant de convivència històrica	15
	Volant d'empadronament actual	280
	Volant d'empadronament històric	60
Total		594

2.2.3. EACAT

Mitjançant l'extranet de les administracions públiques catalanes EACAT, que permet la tramesa de documentació electrònica entre administracions catalanes, **s'han rebut**, durant el 2021, **1.432 comunicacions o notificacions**.



2.2.4. Carpeta Ciutadana

Durant el 2021 hi ha hagut **3.270 accessos a la Carpeta Ciutadana** per fer-hi **11.737 consultes** relacionades amb les dades personals o sobre tributs o padró, descàrregues de volants d'empadronament, relacions de deutes o pagament de rebuts pendents.

Tràmits a CARPETA CIUTADANA	
Consulta de factures	68
Certificat de béns	451
Llistat domiciliacions bancàries	861
Alta domiciliació bancària	99
Alta domiciliació bancària (compte per omissió)	85
Càlcul de plusvàlua	456
Impressió domiciliació bancària	135
Descàrrega volant empadronament	1.259
Descàrrega volant convivència	840
Descàrrega volant històric	417
Imprimir relació de deutes	339
Modificacions dades de contacte	933
Imprimir dades registre	1.348
Consulta rebuts no pagats	3.393
Imprimir tríptic de pagament	529
Imprimir relació de deutes	339
Pagament rebuts on-line Carpeta Ciutadana	185
	11.737

2.3. Atenció telefònica

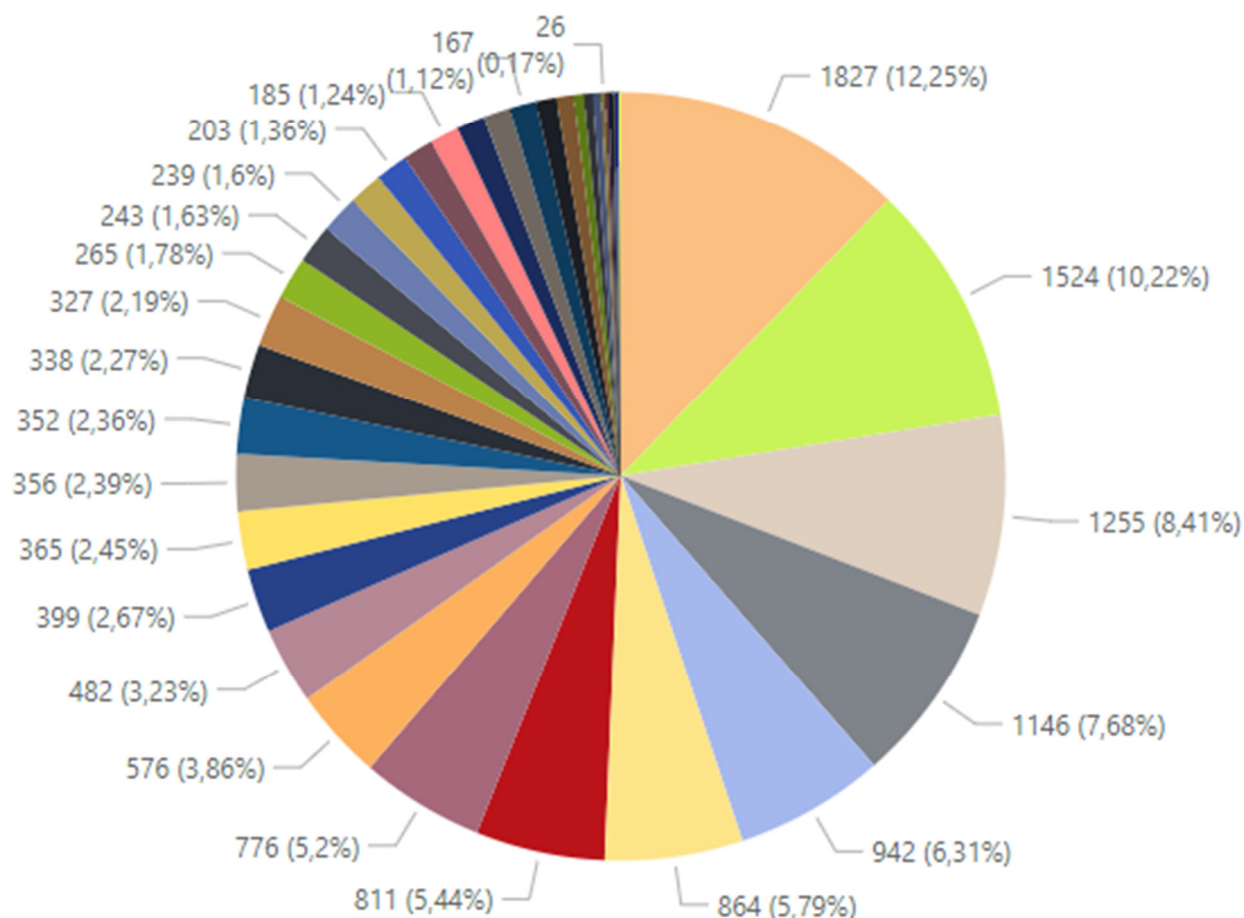
Durant el 2021 s'ha continuat amb l'aposta per millorar l'atenció telefònica que es va iniciar a finals de l'any 2019, reforçant-la diàriament amb 2 persones més a part de la responsable de centraleta, per evitar les situacions de col·lapse telefònic que s'havia viscut anteriorment. També durant el mes de març del 2021 s'ha **incorporat una aplicació per registrar el nombre de trucades diàries** i el tipus de petició que es fa.

Del mes de **març al desembre del 2021** es van comptabilitzar **14.917 trucades telefòniques** que representen una mitjana de 74 trucades diàries.

El registre de trucades es fa amb una aplicació que requereix marcar manualment cada trucada que entra i el motiu de la trucada. Aquest procés de marcatge manual, quan el volum de trucades és molt elevat, dificulta la comptabilització de totes les trucades per tant s'estima que el volum de trucades diàries és superior, a raó d'unes 1.800 mensuals amb algun pic registrat el mes de novembre de 2.241 trucades. Degut a que el mes de novembre

es va fer una revisió del sistema de recollida de trucades es creu que aquest valor s'acosta més a la realitat i per tant **el volum de trucades mensuals estaria per sobre de les 2.000 trucades.**

Motiu de la trucada	Nº trucades	% sobre total trucades
Cita prèvia OAC	1827	12,25%
Informació altres tràmits municipals	1524	10,22%
Derivar trucada Recaptació	1255	8,41%
Informació padró	1146	7,68%
Derivar trucada Habitatge	942	6,31%
Derivar trucada altres àrees/departaments	864	5,79%
Recollida voluminosos	811	5,44%
Derivar trucada Urbanisme	776	5,20%
Derivar trucada Ingressos	576	3,86%
Derivar trucada Alcaldia	482	3,23%
Derivar trucada Estadística	399	2,67%
Derivar trucada Secretaria	365	2,45%
Informació no municipal	356	2,39%
Informació renovació comandaments nucli antic	352	2,36%
Informació altres oficines/equipaments municipals (horaris, telèfons...)	338	2,27%
Derivar trucada Recursos Humans	327	2,19%
Derivar trucada Comptabilitat	265	1,78%
Derivar trucada Informàtica	243	1,63%
Derivar trucada Cadastre	239	1,60%
Informació sobre tributs/multes	213	1,43%
Ciutat dels detalls	203	1,36%
Derivar trucada Via Pública	189	1,27%
Servei Orientació Jurídica (SOJ)	185	1,24%
Derivar trucada OAC	175	1,17%
Derivar trucada Infraestructures	169	1,13%
Derivar segona trucada mateix departament	167	1,12%
Consultes Festes del Tura 2021	128	0,86%
Informació/dubtes certificats digitals: idCAT...	109	0,73%
Informació tràmits Urbanisme	64	0,43%
Derivar trucada Àrea Informació Territori (AIT)	54	0,36%
Informació tràmits SIGMA	52	0,35%
Informació tràmits Cultura	26	0,17%
Trucada fallida	24	0,16%
Informació tràmits via pública (ocupacions...)	23	0,15%
Informació tràmits Secretaria (casaments...)	20	0,13%
Informació tràmits Esports	12	0,08%
Informació tràmits CASG	7	0,05%
Informació tràmits Educació/Joventut	7	0,05%
Derivar trucada Organització i Processos	3	0,02%
	14.917	100,00%



Tramitació

- Cita prèvia OAC
- Informació altres tràmits municipals
- Derivar trucada Recaptació
- Informació padró
- Derivar trucada Habitatge
- Derivar trucada altres àrees/departaments
- Recollida voluminosos
- Derivar trucada Urbanisme
- Derivar trucada Ingrossos
- Derivar trucada Alcaldia
- Derivar trucada Estadística
- Derivar trucada Secretaria
- Informació no municipal
- Informació renovació comandaments nu...
- Informació altres oficines/equipaments ...
- Derivar trucada Recursos Humans
- Derivar trucada Comptabilitat

Tramitació

- Derivar trucada Informàtica
- Derivar trucada Cadastre
- Informació sobre tributs/multes
- Ciutat dels detalls
- Derivar trucada Via Pública
- Servei Orientació Jurídica (SOJ)
- Derivar trucada OAC
- Derivar trucada Infraestructures
- Derivar segona trucada mateix departa...
- Consultes Festes del Tura 2021
- Informació/dubtes certificats digitals: id...
- Informació tràmits Urbanisme
- Derivar trucada Àrea Informació Territori...
- Informació tràmits SIGMA
- Informació tràmits Cultura
- Trucada fallida

3. ALTRES SERVEIS DE L'OAC

3.1. Altres campanyes

Durant el 2021 l'OAC ha realitzat **3 campanyes extraordinàries**: inscripcions a *Estiu Riu*, preinscripcions a les escoles bressol municipals, ambdues coordinades juntament amb l'Àrea d'Educació i Joventut, i la campanya extraordinària pel canvi en els accessos al Nucli Antic d'Olot.

3.1.1. Preinscripcions escoles bressol

El període de preinscripcions a les escoles bressol municipals i a la llar d'infants de Sant Roc va començar el dia 10 de maig i fins el 21 de maig de forma telemàtica i de l'11 de maig al 20 de maig també de forma presencial.

Es va habilitar un espai a la Sala Carbonera, darrere el Teatre d'Olot, per atendre presencialment a totes aquelles persones que triessin l'opció de fer la preinscripció dels seus fills/es en persona.

De l'11 al 20 de maig **es van atendre presencialment 71 persones** per tal de fer la preinscripció.

I 60 peticions més es van fer telemàticament.

3.1.2. Inscripcions a Estiu Riu

Del 4 al 14 de maig de 2021 es va portar a terme les inscripcions a les activitats educatives de lleure per a infants i joves durant l'estiu.

Les inscripcions es podien fer on-line i personalment a la Sala Carbonera del Teatre d'Olot.

Durant les dates d'inscripció es van tramitar des de la Sala Carbonera **613 inscripcions a les activitats d'Estiu Riu de manera presencial** i 620 més es van fer on-line.

3.1.3. Accés restringit Nucli Antic

Arran de la modificació de l'Ordenança Municipal de circulació aprovada el 10 de març de 2021 va sorgir la necessitat de realitzar una campanya extraordinària adreçada a la població d'Olot que disposava de comandaments de les pilones d'accés al nucli antic, per tal que demanessin la renovació del dret d'accés. Aquesta campanya era tant per propietaris, residents, llogaters d'algun habitatge al nucli antic, com per totes les empreses de serveis que disposaven de dret d'accés al nucli antic amb comandament.

Es va obrir la campanya el 29 de juny i fins el 31 d'agost tothom que disposava de comandament de les pilones n'havia de demanar la renovació si necessitava continuar accedint-hi.

La campanya es va allargar més enllà del 31 d'agost i fins a finals d'any s'han atès **420 peticions en persona de renovació d'accés** per part de propietaris, residents o llogaters del nucli antic. I d'aquest mateix col·lectiu, **297 peticions es van fer en línia**.

Les **empreses de serveis, instal·lacions i manteniment** que disposen de comandaments d'accés també n'havien de demanar la renovació de manera telemàtica i es van rebre **61 peticions de renovació**.

També **71 persones** més han utilitzat la presentació d'una instància genèrica a l'Ajuntament per sol·licitar renovacions de dret d'accés, nous comandaments o per retornat comandaments i demanar la devolució de la fiança.

A 31 de desembre de 2021, tot i que encara no s'ha donat per tancada la campanya, s'ha tramitat **961 expedients de renovació d'accés al Nucli Antic d'Olot**.

3.1.4. Comunicacions prèvies per fer foc en terrenys forestals

Durant el període de prohibició de portar a terme activitats amb risc d'incendi forestal a Catalunya, fixat pel Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya, en el qual qualsevol persona que vulgui encendre foc en terrenys forestals i en la franja de 500 metres que els envolta ha de presentar una **comunicació prèvia de crema** i que durant el 2021 i 2022 comprèn entre el 16 d'octubre de 2021 i el 14 de març de 2022, l'OAC un any més, ha recollit les comunicacions de crema de les persones que han triat aquest lloc per a la presentació de la comunicació de crema.

Del 16 d'octubre al 31 de desembre de 2021 **s'han presentat a l'OAC 187 comunicacions de crema**.

Tal i com fixa el Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural de la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament d'Olot ha recollit aquestes comunicacions i els hi ha fet arribar.

3.2. Certificats digitals idCAT

L'OAC de l'Ajuntament d'Olot, com a **Entitat de Registre idCAT**, ha revocat durant el 2021 230 certificats idCAT i ha emès **916 certificats** que suposen **1.146 tramitacions** relacionades amb el certificat digital idCAT.



3.3. Ciutat dels Detalls

Durant l'any 2021 l'Ajuntament ha rebut **987 peticions** utilitzant el formulari “*La Ciutat dels Detalls*”, eina que té la ciutadania per enviar suggeriments sobre el manteniment i conservació de la ciutat.



Totes les peticions fetes a través d'aquest formulari arriben a l'OAC, des d'on es fa un filtre de si es tracta d'un suggeriment o petició per millorar la ciutat i en el cas que sigui així, s'obre un expedient i es dirigeix al departament de l'Ajuntament que té la competència per respondre sobre la petició feta.

De les 987 peticions rebudes a través del formulari web, **863 feien realment referència a una petició de manteniment o suggeriment de millora de la ciutat** i es va derivar a expedient.

Un 57,92 % de les peticions rebudes utilitzen aquest mitjà per presentar-les però hi ha altres vies de presentació que deriven en expedient.

Mitjà de presentació	Nº expedients	Percentatge
Obre departament	380	25,50%
Formulari web_ Ciutat dels Detalls	863	57,92%
OAC_ correu electrònic	39	2,62%
OAC_ presencial	40	2,68%
OAC_ telefònic	72	4,83%
Registre d'Entrada	7	0,47%
Obre Policia Municipal	89	5,97%
	1.490	100,00%

Durant el 2021 **s'han obert 1.490 expedients de suggeriments i peticions (QS01)** i d'aquests **1.243 s'han finalitzat**, un **83,42 %** del total, és a dir, s'ha avaluat per part del departament competent, s'ha decidit si es podia actuar o no i s'ha respost a l'interessat informant de l'actuació final.

Temàtiques de les peticions i suggeriments:

Departament que resol	Tema	Nombre	
Via Pública	Perillositat trams via pública	1	43
	Queixes terrasses	7	
	Senyalització	35	
Infraestructures i Serveis	Accessibilitat	10	131
	Carrers en mal estat	39	
	Clavegueres	16	
	Enllumenat	13	
	Nou mobiliari urbà	16	
	Obres al carrer	9	
	Semàfors	3	
	Senyalística	19	
	Servei d'aigua	3	
	Transport públic (TPO)	1	
	Zona blava	2	
Urbanisme	Queixes obres privades	9	70
	Senyalística privada (espai privat)	3	
	Solars privats en mal estat	58	
Brigada Municipal	Enllumenat públic	230	697
	Fonts públiques	22	
	Forats a voreres o paviments	109	
	Manteniment jardins públics	18	
	Mobiliari públic	88	
	Neteja de grafitis	11	
	Neteja embornals	21	
	Poda arbres via pública	26	
	Senyalització viària (manteniment, conservació)	131	
	Tapes clavegueres (sorolls)	41	
Medi Ambient	Manteniment espais verds	70	83
	Manteniment jocs infantils	3	
	Solar públics en mal estat	10	
SIGMA - Residus	Contenidors	51	103
	Neteja viària	52	
SIGMA - Salut Pública	Animals morts via pública	4	43
	Plagues	39	
Oficina Atenció Ciutadana	Altres - contesta OAC	6	11
	Demandes duplicades	2	
	Improcedent	3	
Promoció ciutat_DinàmiG	Altres	1	8
	Grafitis	4	
	Manteniment altres elements via pública	2	
	Neteges extraordinàries	1	
Policia Municipal	Circulació	32	54
	Perillositat trams via pública	15	
	Vehicles abandonats via pública	7	
		1.243	

4. EL REGISTRE

4.1. Registre d'entrada

El Registre General d'Entrada de l'Ajuntament d'Olot és l'instrument establert per controlar el flux de comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania o altres organitzacions i que dona fe de si s'ha produït o no aquesta comunicació. La seva finalitat és preservar els drets dels ciutadans i els de la mateixa Administració.

El Registre de documents es pot realitzar:

- Presencialment a l'OAC
- Per mitjans electrònics (seu electrònica)

Durant l'any 2021 s'han fet **16.913 registre d'entrada** (no inclou les factures electròniques que també és registren d'entrada i que sumades a les entrades generals suposen **25.965 registres d'entrada durant el 2021**) que segons la via de presentació queden repartits de la següent manera:

Mitjà de presentació	Total	Percentatge
En persona	5157	30,49%
AOC	3097	18,31%
Correu certificat	93	0,55%
Burofax	15	0,09%
Missatger	1	0,00%
Notificador	7	0,04%
Correu ordinari	501	2,96%
WEB	8206	48,51%
Altres	20	0,12%
Proves*	-184	
Total	16.913	100,00%

4.1.1 Registre d'entrada de l'Oficina Local d'Habitatge

L'Oficina Local d'Habitatge actua de registre auxiliar de l'Ajuntament d'Olot i com a tal realitza registres d'entrada que posteriorment són validats des de l'OAC, comprovant les dades de l'interessat, el representant si és el cas, i les adreces postals.

El registres auxiliars fets a l'Oficina Local d'Habitatge són tots validats a l'OAC abans de que siguin altre cop consultables per la OLH. Durant el 2021 es van **regularitzar a l'OAC 2.740 registres** de l'Oficina Local d'Habitatge.

4.2. La tramesa de documentació a altres administracions

L'OAC de l'Ajuntament d'Olot actua com a *Finestreta Única* i les persones interessades poden presentar-hi escrits, sol·licituds i comunicacions adreçades als òrgans de l'Administració general de l'Estat, a l'Administració de la Generalitat o a entitats de dret públic vinculades o dependents d'ambdues.

Durant el 2021 l'OAC ha realitzat **63 intercomunicats**.

5. CONCLUSIONS

22.466 persones ateses

24.717 tràmits presencials

24.000 trucades

14.933 tràmits a back office

