

OMAC MEMÒRIA 2007

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ

Presentació.....	3
------------------	---

ACTIVITAT

Atencions ciutadanes segons canals d'atenció.....	5
Tipologia de l'Atenció Presencial.....	6
Tipus d'atencions Presencials.....	8
Anàlisi temporal de les Atencions presencials.....	10
Atencions Diàries	13
Temps d'espera dels usuaris.....	15
Distribució temporal de les atencions	19

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Servei d'Atenció Telefònica	21
-----------------------------------	----

SERVEIS INTERACTIUS

Gestió de Tràmits “en línia”	24
------------------------------------	----

NOVES TECNOLOGIES

Altres funcions de l'OMAC	25
---------------------------------	----

REGISTRE GENERAL

Registre General.....	26
-----------------------	----

TAULELL

Taulell d'Edictes i/o anuncis “ON-LINE”	27
---	----

AVISOS

Avisos, suggeriments i informacions.....	28
--	----

CONCLUSIONS

Balanç 2007	31
-------------------	----

INTRODUCCIÓ

■ Presentació

Donar comptes del treball desenvolupat al llarg d'un any per un servei d'atenció ciutadana és un dels exercicis més gratificants per una administració, com l'Ajuntament de Lleida, que té una clara vocació de servei als lleidatans.

En aquest cas aquest document té com a objectiu descriure en xifres tot el treball humà i material realitzat al llarg del 2007.

La millora constant en l'atenció, ser una eina cada cop més accessible de relació dels lleidatans i lleidatanes amb la seva administració de referència i constituir-se, com ho pretén ser des de la seva creació, en un d'instrument estalviador d'esforços pels ciutadans.

Aquestes fites passen entre altres aspectes per la modernització en els instruments que posa l'administració al servei dels ciutadans i si hem de accentuar una millora a l'any 2007 és precisament l'inici en la activitat del servei d'atenció ciutadana mitjançant el telèfon 010. Si bé, obert el servei a finals de l'any anterior, és al llarg d'aquest any que ha crescut plenament en les funcions i objectius pels quals es creava.

L'evolució constants de les noves tecnologies, fa que l'OMAC hagi de ser un SERVEI municipal capdavanter i a l'avantguarda, del subministrament d'aquestes tecnologies adaptades al servei del ciutadà. Per aquest motiu cal destacar també el fet que al 2007 l'Ajuntament de Lleida hagi començat a repartir, en col·laboració amb l'Agència Catalana de Certificació, els certificats digitals mitjançant els "clauers idCAT". En poc temps hem estat capaços de constituir-nos en l'Ajuntament català que ha distribuït un major nombre certificats digitals per nombre d'habitants. Entre altres accions, aquest fet ha estat possible per la prestació de nous serveis telemàtics com és la "carpeta ciutadana" disponible a la web paeria.cat i que pren sentit amb la utilització del certificat digital.

En ordre intern, però també guiats pels principis de millora constant i de facilitar l'atenció que reben els ciutadans i ciutadanes del seu Ajuntament, al llarg del 2007 s'ha vist com el Registre General ha canviat l'aplicació informàtica que possibilita la seva gestió. Amb la nova eina informàtica s'ha aconseguit millores

internes però també augmentar les prestacions ciutadanes que fins ara venia oferint aquest servei, atès la possibilitat dels ciutadans de fer consultes telemàtiques personalitzades dels documents que lliuren a l'administració municipal o que aquesta els hi adreça.

Destacar finalment entre altres millores introduïdes pel servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Lleida al llarg del 2007, el servei de consulta telemàtic de l'estat de tramitació de les peticions adreçades pels ciutadans i ciutadanes a l'Ajuntament de Lleida al servei de suggeriments municipal. La transparència i l'augment en el nivell d'informació ciutadana presideix aquesta acció i bé a complementar d'altres amb el mateix objectiu.

Però parlar del servei d'atenció ciutadana també és parlar de xifres d'atencions, presencials, telemàtiques, telefòniques, etc. Les atencions presencials han estat una preocupació constant, ja que si bé sempre es té per objectiu reduir el seu nombre, facilitant l'accés mitjançant els altres canals d'atenció, eliminant o simplificant els tràmits que fan que el ciutadans i ciutadanes hagin de realitzar amb la nostra administració, el fet és que no ha deixat de créixer. L'OMAC ha realitzat 101.544 atencions al llarg del 2007, suposant un increment del 14,10% respecte a l'any anterior. La part positiva és que les atencions presencials redueixen el seu pes sobre el total d'atencions realitzades i les seves dades ja són inferiors al 50% del total d'atencions.

Mesurar ens permet veure l'evolució en la qualitat del servei. Si ens atenem a aquest aspecte l'augment en el nombre d'atencions no ha permès reduir els ratios d'espera en les atencions presencials, tal com ens hem manifestat any darrera any. Tanmateix,

aquesta serà una fita que ja s'està aconseguint en l'any en curs.

Pel que fa als tipus de tràmits que demanda la ciutadania d'un servei públic com l'OMAC, hem de destacar que les tramitacions relacionades amb el padró d'habitants continua representant més del 40 % de les atencions presencials. Aquest

tipus de tramitació inclou les tasques d'informació sobre les gestions relacionades amb el padró, les altes i canvis en aquest, així com l'expedició de documents relacionats amb ell. El pes que té aquest tipus de tramitació, seguit molt de lluny pel següent grup de tràmits, ens ha de fer reflexionar. El Padró municipal d'habitants és un registre que té molta importància i s'utilitza, entre d'altres funcions, com a base per l'expedició de molts documents i tràmits de tot tipus d'administració pública. Quan constantment demanem a la ciutadania que obtingui un volant del padró per adjuntar-lo en una tramitació externa a l'Ajuntament, reconeixem el nostre fracàs en les relacions interadministratives. Hem de simplificar les relacions entre administracions i fer possible que la informació circuli per mitjans informàtics, deslliurant als administrats d'obligacions que amb una bona organització entre administracions no els hi pertocaria. En aquest sentit manifestar que s'estan fent avanços importants i que

l'Ajuntament de Lleida és capdavanter en l'ofertament als seus ciutadans i ciutadanes de la comunicació telemàtica de les dades padronals a altres administracions, així com la possibilitat d'aquells d'obtenir documents amb les seves dades padronals de forma directa, amb mitjans telemàtics i amb certificació digital. Al llarg de l'any 2007, durant el qual s'ha iniciat aquest nou servei, s'han estalviat als ciutadans l'estalvi de més de 3000 documents relacionats amb el padró. La qual cosa suposa directament a la ciutadania l'estalvi equivalent en hores de desplaçament, pagament de taxes i altres molèsties associades.

Hem de fer també menció a l'augment sostingut en el nombre de comunicacions dels lleidatans amb el seu Ajuntament, mitjançant el servei d'informació, suggeriments i queixes gestionat. Aquest increment s'ha produït principalment gràcies als missatges rebuts a la bústia electrònica de la web municipal i el nou servei d'atenció telefònica 010. Per nosaltres, l'increment que ha tingut aquest servei és símptoma de la major implicació de la ciutadania amb l'administració de la seva ciutat, la qual cosa significa més participació ciutadana. La nostra obligació és respondre adequadament a aquest fenomen i captar els efectes positius que té per l'administració municipal i per la nostra ciutat.

Per últim, constatar que l'objectiu d'aquest document és deixar constància de la feina d'un servei públic municipal, però també de la tasca d'un grup humà. Vegem per tant també l'esforç i la vocació d'una col·lectivitat de servidors públics preocupats per facilitar als lleidatans i lleidatanes un servei.

Tomàs Alba Sánchez

Cap del Servei d'Atenció Ciutadana

ACTIVITAT

Atencions ciutadanes segons canals d'atenció

Aquest són les grans xifres de resum de la tasca realitzada pel servei d'atenció ciutadana (OMAC) al llarg del 2007.

Destacar l'augment de les atencions presencials amb 12.547 més que l'any anterior, és a dir, un 14 % d'increment. La segona dada a mencionar és la del servei d'atenció telefònica que rep directament l'impacte de l'inici en el seu funcionament del 010.

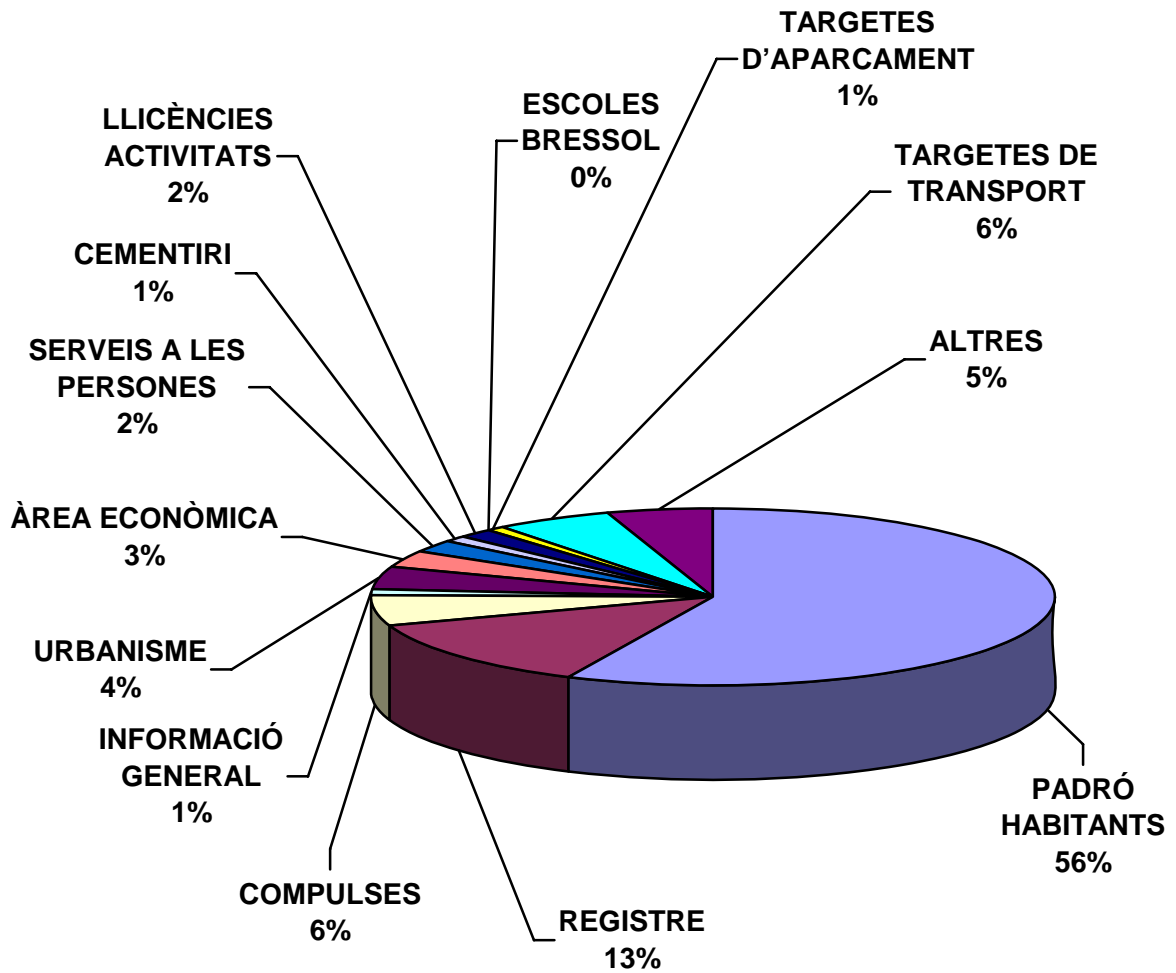
ATENCIONS	2007	2006	2005
Presencials	101.544	88.997	94.352
On line	5.048	4.133	3.256
Servei Telefònic	129.887		
Avisos, suggeriments i informacions	2.889	2.680	2.303
Totals	239.368	95.810	99.911

Tipologia de l'Atenció Presencial

Des del punt de vista de la temàtica, les atencions sobre Padró d'habitants són, amb diferència, les de major volum, arribant a representar quasi la meitat de les atencions.

TEMA	2007
PADRÓ HABITANTS	82.929
REGISTRE	18.351
COMPULSES	8.274
INFORMACIÓ GENERAL	1.327
URBANISME	6.034
ÀREA ECONÒMICA	4.388
SERVEIS A LES PERSONES	3.363
CEMENTIRI	1.737
LLICÈNCIES ACTIVITATS	2.321
ESCOLES BRESSOL	152
TARGETES D'APARCAMENT	1.207
TARGETES DE TRANSPORT	8.038
ALTRES	7.184
TOTAL	145.305

GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



Tipus d'Atencions Presencials

En la comparativa per anys, podem concretar que l'any 2007, ha suposat un augment del 14.10% respecte de l'any anterior.

TOTAL CIUTADANS ATEOS

	2.007	2.006
TOTALS	101.544	88.997

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de 45.788 tràmits d'atenció prolongada.

Augment del 4 % respecte a l'any 2006.

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de 21.117 tràmits d'atenció ràpida.

Reducció del 30,50 % en relació amb l'any anterior. És conseqüència de les millores en les relacions interadministratives i la nova funcionalitat de Carpeta Ciutadana de la web municipal.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de .4.032 tràmits de campanya.

Aquestes dades suposen l'increment del 82,77 % sobre els efectuats l'any 2006

→ TRÀMITS REALITZATS AL TAULELL DE RECEPCIÓ

S'han registrat un total de .30.607 tràmits directament al taulell de l'entrada del servei.

➔ MITJA D'ATENCIONS PER TAULA I HORA (PRODUCTIVITAT)

Atenen al criteri de productivitat i alhora de control sobre la capacitat dels agents en absorbir a tota la demanda de la ciutadania, volem donar continuïtat ha aquesta dada, que considerem molt representativa de la capacitat de treball de l'OMAC.

	ANY 2007	ANY 2006
Persones ateses	101.544	88.997
Hores any d'atenció al públic de l'OMAC	1.497	1.469 h
Persones ateses per hora	67.83 persones/h.	60.55 persones/h
Agents d'atenció actives de mitjana	5.2 taules actives	4.5 taules actives
Índex de productivitat	13,05 persones/h/agent	13,47 persones/h/agent

■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any 2007 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès més de 101.000 persones, 12.601 persones més que l'any anterior, el que resulta un increment del 14,16% de productivitat en tasques assistències al ciutadà, deixant de banda les gestions i les tasques internes interdepartamentals, que aquesta evolució suposa per l'OMAC.

Val a dir, però, que a aquesta xifra, és exclusivament les atencions presencials en taula i en conseqüència es veurà incrementada considerablement per les atencions telemàtiques i les atencions telefòniques.

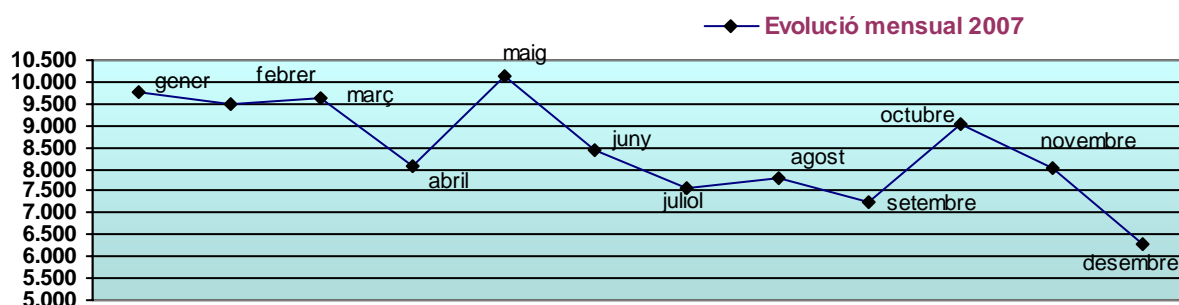
➔ TOTAL ANUAL DE PERSONES ATESES

GENER	9.775	9.6 %
FEBRER	9.513	9.3 %
MARÇ	9.628	9.4 %
ABRIL	8.086	7.9 %
MAIG	10.149	9.9 %
JUNY	8.458	8.3 %
JULIOL	7.563	7.4 %
AGOST	7.774	7.6 %
SETEMBRE	7.263	7.1 %
OCTUBRE	9.038	8.8 %
NOVEMBRE	8.016	7.8 %
DESEMBRE	6.292	6.1 %
TOTAL	101.555	

Pel que fa a l'any 2007, el gràfic següent ens indica els mesos de més aflluència: maig, gener, març, i febrer. Són tots ell del primer semestre de l'any, mesos en els quals s'inicien molts tràmits administratius, que veuen la seva resolució al llarg de l'any.

La punta del mes de maig es deu principalment al conjunt d'activitats que realitza l'Ajuntament adreçada a la infància, tant activitats d'estiu com el procés de matriculació a les escoles bressol municipal.

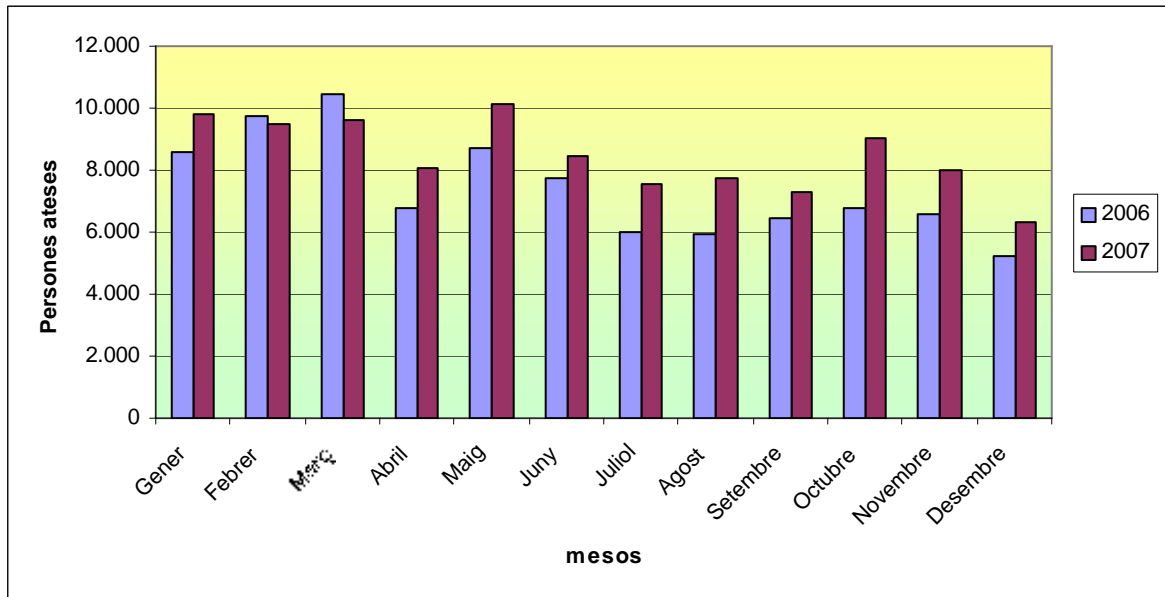
També altres administracions durant aquest mes realitzen procediments que requereixen documents que es proporcionen a l'OMAC, com matriculacions en centres escolars, sol·licituds de beques de menjador, etc.



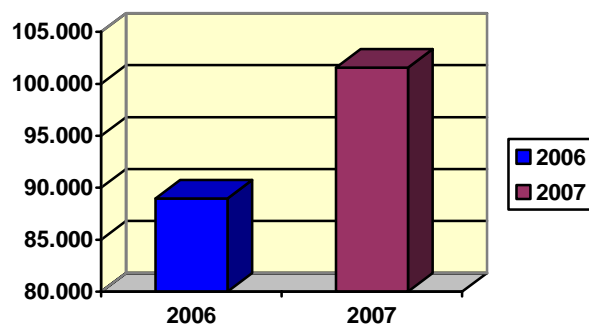
COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS - ANY 2006 / 2007

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setemb.	Octub.	Novemb.	Desemb.
2006	8.572	9.732	10.472	6.745	8.741	7.728	5.992	5.954	6.444	6.786	6.557	5.231
2007	9.775	9.513	9.628	8.086	10.149	8.458	7.563	7.774	7.263	9.038	8.016	6.292

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIÓNS PER MESOS



En el següent gràfic apreciem l'increment d'afluència del 14,16 % de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest



Atencions Diàries

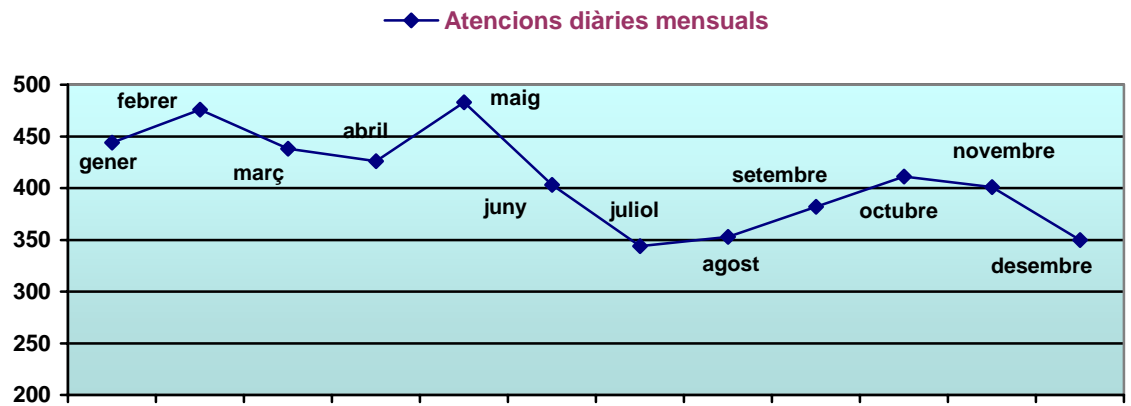
→ MITJA D'ATENCIIONS DIÀRIES

La mitja d'atencions diàries, ha augmentat també en la mateixa proporció que el volum d'atencions, expressada en el capítol anterior.

Malgrat que els mesos de febrer i maig, són els de més aflluència de persones, el juliol, l'agost i el desembre són en canvi és el que tenen l'índex més baix d'atencions diàries, la qual cosa és lògica ja que coincideix amb els mesos d'estiu i les festes nadalenques.

	2006	2007
<i>GENER</i>	408	444
<i>FEBRER</i>	487	476
<i>MARÇ</i>	455	438
<i>ABRIL</i>	375	426
<i>MAIG</i>	416	483
<i>JUNY</i>	351	403
<i>JULIOL</i>	285	344
<i>AGOST</i>	271	353
<i>SETEMBRE</i>	339	382
<i>OCTUBRE</i>	323	411
<i>NOVEMBRE</i>	328	401
<i>DESEMBRE</i>	308	350
<i>MITJA ANUAL</i>	363	409

Aquest augment progressiu d'atencions diàries queda palès en el següent gràfic:



Temps d'espera dels usuaris

L'espera és un dels valors més importants en tot servei d'atenció al públic. Aquesta ratio ens indica un nivell de qualitat del servei. L'evolució que veiem al llarg dels anys no ens és gens de satisfactòria per quan s'ha anat incrementant fins uns nivells que difícilment poden considerar-se acceptables.

Tanmateix, aquestes dades són el punt d'inflexió des d'on s'ha de partir per la introducció de millores en el servei, millores que s'han fet efectives al llarg del 2008. Aquestes veuen la seva necessitat precisament en aquesta taula.

COMPARATIVA PER MESOS I ANYS

<i>TEMPS MIG ESPERA</i>			
<i>MES</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>
GENER	03:08	4:00	10:42
FEBRER	07:32	4:08	06:16
MARÇ	05:42	4:44	05:56
ABRIL	09:26	5:18	10:38
MAIG	11:48	12:26	07:16
JUNY	09:06	11:58	15:48
JULIOL	12:34	8:56	17:32
AGOST	07:54	6:58	11:58
SETEMBRE	09:00	10:02	13:52
OCTUBRE	03:58	5:30	08:28
NOVEMBRE	02:40	5:58	06:10
DESEMBRE	05:02	11:44	10:16
MITJA ANUAL	07:26	7:36	10:10

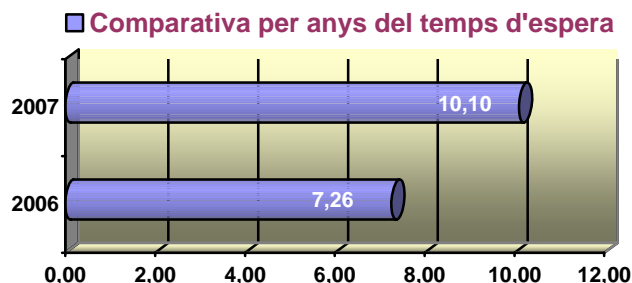
En aquest indicador, i donat l'augment en el nombre d'atencions realitzades, la mitja del temps d'espera, s'ha incrementat en 2 minuts 34 segons.

Aquest increment del temps d'espera ve donat majoritàriament pel gran nombre de requeriments sobre el padró d'habitants.

En el temps d'espera veiem que hi ha hagut una evolució molt desigual, degut a què aquest ve determinat per diferents factors molt variables: en especial, pel nombre d'agents d'atenció disponibles, campanyes específiques, concentració de ciutadans en determinats períodes i d'altres factors no controlables.

Aquests factors, com ja hem dit, són molt variables, fet que obliga a reestructurar contínuament l'organització de l'oficina, per preveure i adaptar-se a aquests canvis, amb la finalitat d'homogeneïtzar i reduir el temps d'espera.

És simptomàtic com són als mesos centrals de l'any i aquells altres en els que hi ha dates de festa, el que acumulen esperes més llargues.

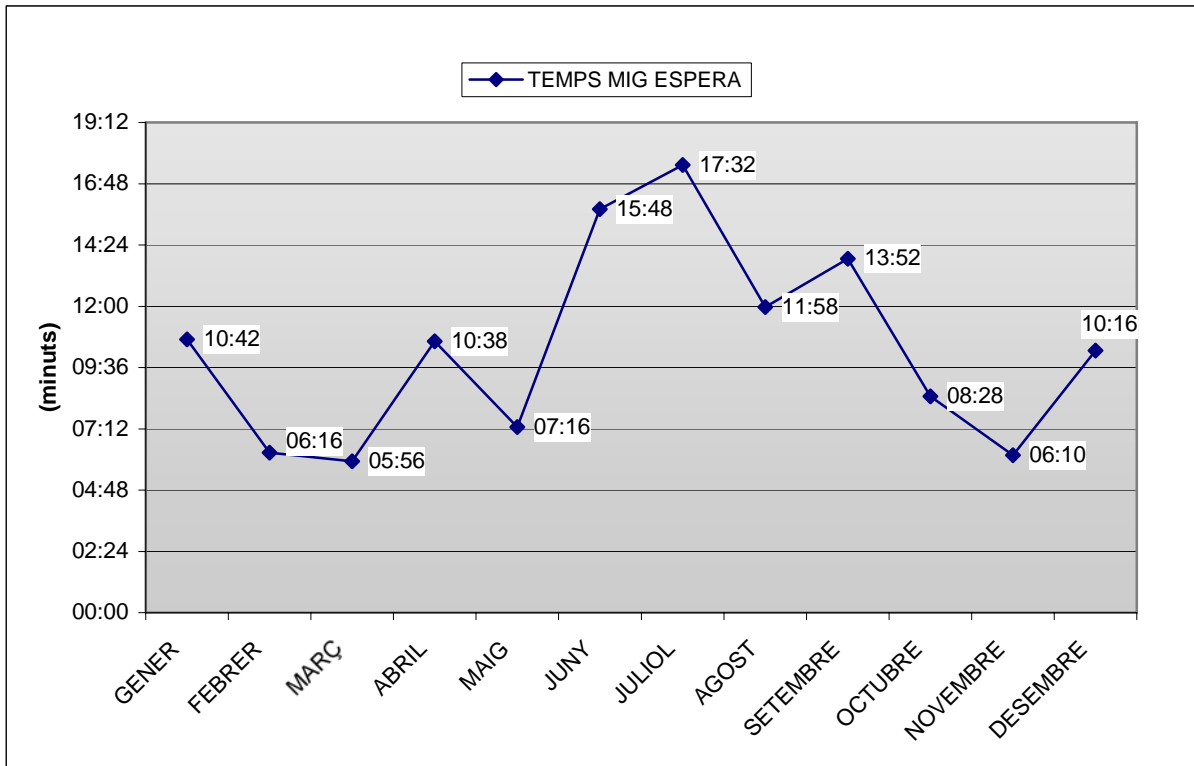


Aquesta evolució desigual apareix també en la gràfica del 2006, on cal remarcar el mes de maig que va estar, amb diferència, el mes de major temps d'espera amb 12'26 minuts d'espera de mitjana.

Aquest fet, respon a que durant aquest mes, s'han concentrat diferents

campanyes (tant de padró com de temporada), amb la incidència de l'època estival i el calendari laboral.

En canvi al 2007 va ésser el més de juliol, degut a una major petició en tràmits de padró.



DISTRIBUCIÓ TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

DISTRIBUCIÓ MINUTS	%
1:00	28.1 %
2:00	7.6 %
3:00	6.3 %
4:00	5.2 %
5:00	4.4 %
6:00	3.8 %
7:00	3.3 %
8:00	2.9 %
9:00	2.5 %
≤ 10:00	35.5 %

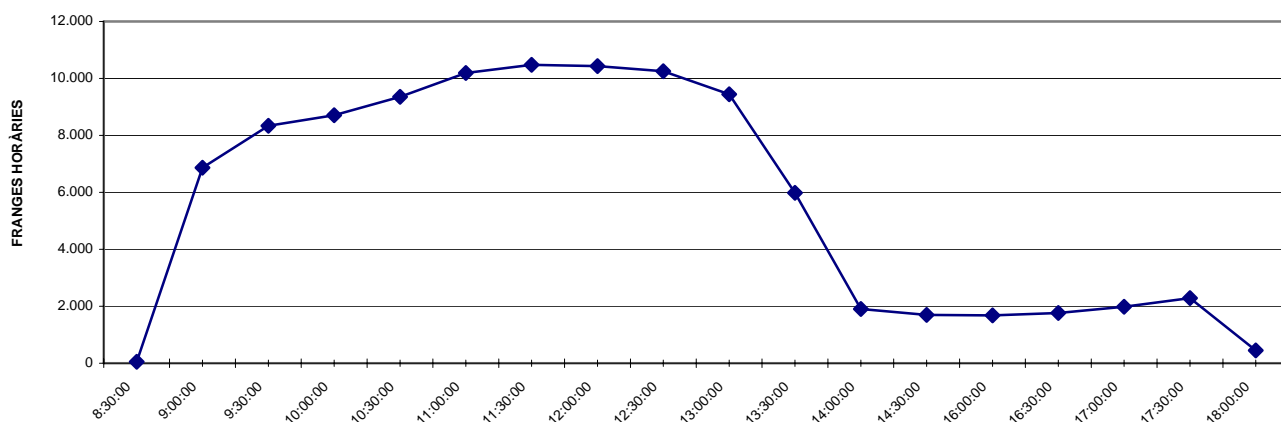
Distribució temporal de les atencions

1 Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari

RESUM ANUAL 2007

FRANJA HORARIA	CIUTADANS ATESOS	%
8:30:00	49	0.0 %
9:00:00	6.865	6.7 %
9:30:00	8.340	8.2 %
10:00:00	8.710	8.5 %
10:30:00	9.352	9.2 %
11:00:00	10.193	10.0 %
11:30:00	10.475	10.3 %
12:00:00	10.433	10.2 %
12:30:00	10.253	10.0 %
13:00:00	9.446	9.3 %
13:30:00	5.983	5.8 %
14:00:00	1.905	1.8 %
14:30:00	1.697	1.3 %
16:00:00	1.680	1.6 %
16:30:00	1.763	1.7 %
17:00:00	1.984	1.9 %
17:30:00	2.287	2.2 %
18:00:00	451	0.4 %

CIUTADANS ATESOS PER FRANGES HORÀRIES



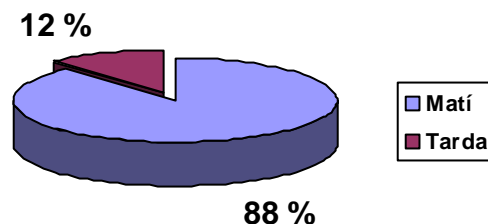
2 Distribució de les atencions segons torn de matí i tarda

MATÍ

Any 2007: 90.099 atencions

TARDA

Any 2007: 11.767 atencions

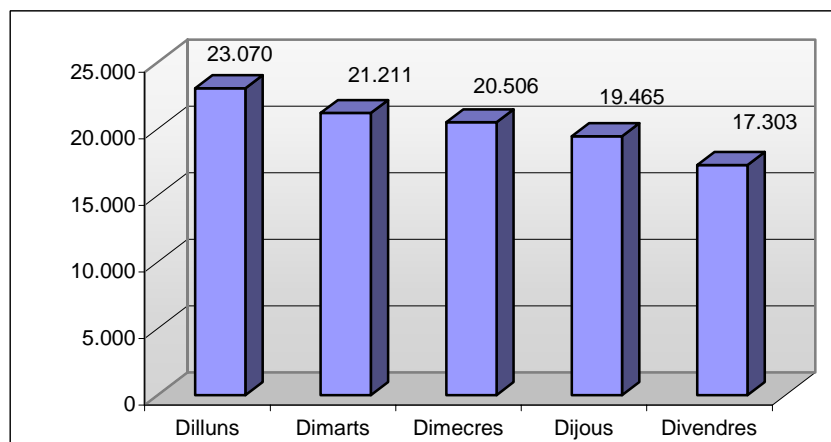


3 Atencions segons els dies de la setmana

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2007.

Habitualment el dia de la setmana amb més demanda d'atencions continua sent els dilluns, així com els divendres acostumen a ser els dies amb menys activitat. Aquesta seqüència es segueix des de fa anys :

En dilluns	23.070
En dimarts	21.211
En dimecres	20.506
En dijous	19.465
En divendres	17.303



ATENCIÓ TELEFÒNICA

SERVEI ATENCIÓ TELEFÒNICA

El servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Lleida va ésser reorganitzat al mes de novembre de 2006.

Aquesta reestructuració va suposar un gran esforç d'organització per l'Ajuntament de Lleida. Primer de caràcter tecnològic amb la implantació d'un nou aplicatiu informàtic de gestió telefònica, que ha permès unificar el funcionament d'aquest servei en un "call center" per permet el treball conjunt amb personal propi i extern; segon, amb la creació de les bases de dades necessàries per garantir una resposta adient al sistema, acompanyat d'uns protocols de manteniment de la informació; i tercer, la contractació d'un servei extern que recolzés els recursos propis.

També ha fet possible garantir un millor nivell de servei i sobre tot ampliar l'atenció ciutadana pe canal telefònic de forma considerable.

D'aquesta forma l'horari d'atenció telefònica municipal és 365 dies a l'any, de 6:30 h. a 24 h.

1 EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

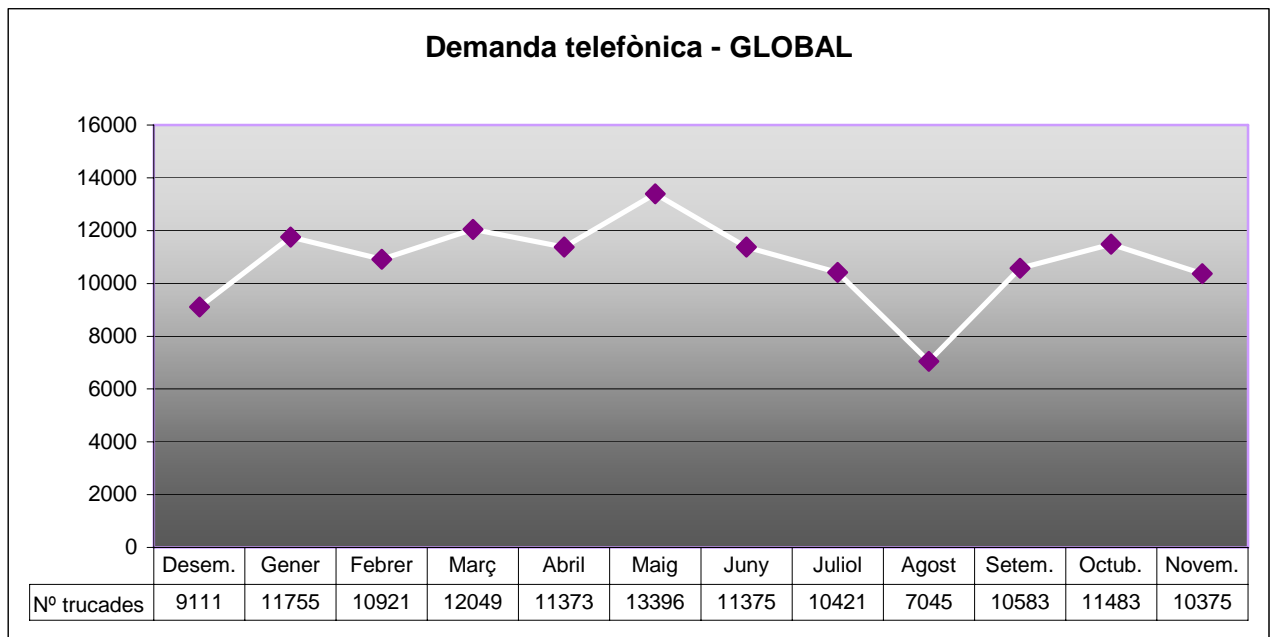
Durant aquest primer any de funcionament, el servei telefònic d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Lleida ha suportat la següent demanda.

Les dades que es faciliten són les relatives als telèfons atesos des del grup de trucades suportat pel "call center" i servei municipal d'atenció telefònica (atenció ciutadana i centraleta).

Des del desembre de 2006 fins al novembre de 2007 s'obtenen les següent dades:

- ✓ Total de trucades rebudes, 129.887.
- ✓ Mitja diària: 356
- ✓ Mitja diària Centraleta: 261 (64%)
- ✓ Mitja diària 010: 95 (36%)

► TOTAL TRUCADES DELS CIUTADANS



Pel que fa a la introducció de dades al Gestor de Continguts amb el qual s'alimenta la informació que fan servir els operadors d'atenció telefònica, durant el 2007 han estat:

- Actes d'Agenda introducció de més de 1.733 esdeveniments
- Aportacions a l'apartat de consultes freqüents, 111 fitxes d'informació
- El bloc d'avisos i incidències d'interès han suposat, 270 fitxes d'informació.
- El Directori de dades compta amb 11.577 fitxes informatives.

La creació del servei d'atenció telefònica ha permès oferir la possibilitat de tramitació no presencial per a molts ciutadans. El punt més alt de tramitació telefònica ha estat durant el 2007 en 248 tràmits en un dia.

SERVEIS INTERACTIUS

Gestió de Tràmits "en línia"

L'OMAC gestiona el 60% del total de tràmits on line que es reben a la web de Paeria.

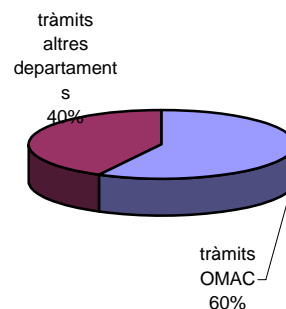
Indicadors	2007	2006	2005	2004
Tràmits rebuts en general	8.470	6.761	4.448	2.394
Tràmits gestionats per l'omac	5.048	4.133	3.256	1.640
Mitja sol·licituds diàries	13,83	11,32	8,92	4,49
Mitja sol·licituds mensuals	420,67	344,42	271,33	136,67

En aquest quadre queda reflectit l'increment constant de les sol·licituds de tràmit que és reben per internet, causat en part per l'augment constant de nous serveis on line i també per l'inici de la carpeta ciutadana:

- Al 2004 s'incrementa en un 47% respecte l'any anterior
- Al 2005 l'increment és d'un 85,80 %
- Al 2006 l'increment representa un 52 %
- Al 2007 l'augment ha estat del 26 %

Si ens centrem en els tràmits que crea, actualitza i gestiona l'OMAC i que a més comporten una tramitació per internet, aquests representen el 60% del total de les gestions on line municipals de caire administratiu.

Sortosament aquest percentatge disminueix any darrera any gràcies a l'augment dels tràmits on line per part de tota l'estructura municipal, especialment pel que fa als departament més administratius.



NOVES TECNOLOGIES

■ Altres funcions de l'OMAC

➔ Servei SMS

A l'any 2007 s'han realitzat 2548 enviaments de missatges de text SMS a mòbils de ciutadans i ciutadanes i 1345 recepcions per a diferents serveis.

➔ Certificats Digitals IDCAT

L'idCAT és un identificador digital emès per l'Agència Catalana de Certificació que assegura la integritat i confidencialitat de les transaccions electròniques garantint la identitat dels ciutadans i ciutadanes, a més de fer-lo servir per a d'altres operacions com ara signar i encriptar correus electrònics i fitxers.

Al 2007 l'Ajuntament de Lleida va començar a repartir els clauers idCAT a través dels seus diferents Entitats de Registres

Entitats de Registre de l'Ajuntament de Lleida:

- OMAC
- IMT
- Accés-IMI
- Centre Municipal d'Informació Juvenil
- OGAT

El Registre General és el responsable de l'arxiu de totes les certificacions efectuades per l'Ajuntament de Lleida, havent-se realitzat durant l'any 2005 18

certificacions des de la seva implantació al mes de novembre.

Totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat 1600 operacions de certificació digital, de les quals 500 corresponen a l'OMAC, és a dir, un 32 % del total.

La distribució dels clauers idCAT a partir de l'estiu del 2007 ha permès un increment substancial en la utilització dels tràmits on line i la creació de la carpeta ciutadana.

➔ Ordenances i reglaments municipals

En la web de la Paeria també hi ha la possibilitat de consultar les Ordenances i Reglaments municipals vigents i les seves modificacions.

L'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana s'ocupa de mantenir al dia aquesta base de dades que, actualment, està composta de 41 ordenances i reglaments que afecten a l'àmbit municipal.

En la consulta es faciliten dades com dates de publicació, modificacions posteriors, normativa relacionada, enllaços d'interès.

REGISTRE GENERAL

■ Registre General

El Registre General es troba inclòs dins de l'OMAC i des de l'octubre del 2002 s'ha vist complementat pel Registre Auxiliar ubicat a l'Oficina de Gestió de l'Àrea econòmica.

Les dades de funcionament del Registre General al 2007 han estat de 82.562 assentaments dels quals 62.296 són entrades i 20.266 a sortides.

L'evolució d'aquest servei en relació als anys anteriors és la següent:

Indicadors	ANY 2007	ANY 2006	ANY 2005
Entrades	62.296	54.574	48.788
Sortides	20.266	18.491	16.882

Al marge de la responsabilitat de confeccionar els assentaments d'entrada i sortida, el Registre General també és responsable de l'admissió de les pliques dels concursos i licitacions que convoca l'Ajuntament.

Igualment aquesta unitat és la competent en la distribució de la correspondència que té per destí l'Ajuntament de Lleida, amb un volum que supera les 50.000 unitats a l'any.

TAULELL

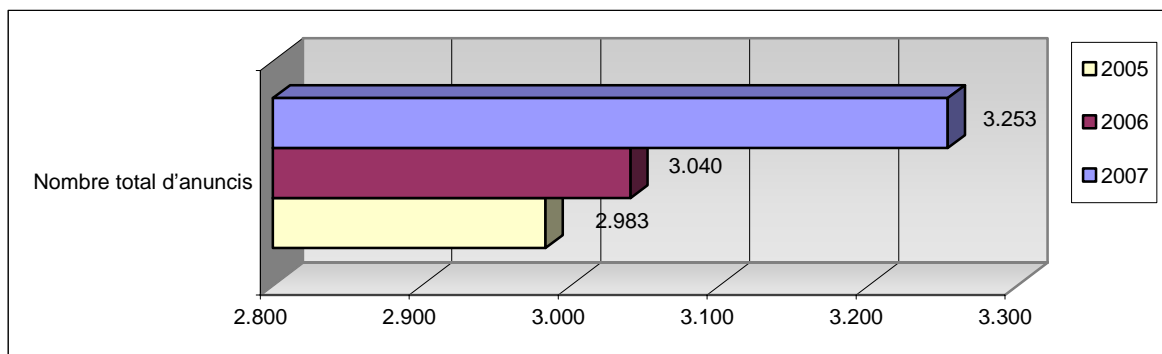
Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

La publicació telemàtica de la informació al taulell d'anuncis de l'Ajuntament, es realitzada internament pel personal de l'OMAC

Durant l'any 2007 s'han exposat un total de 3.253 (213 més que al 2006) anuncis a internet, és a dir, un 7% més. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2007	2006	2005
Nombre total d'anuncis	3.253	3.040	2.983
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	13	12.45	12.17
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	271	253	248

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DEL TAULELL D'EDICTES



AVISOS

■ Avisos, suggeriments i informacions

L'OMAC és la unitat encarregada de rebre i tramitar internament la comunicació que la ciutadania té constantment amb l'administració municipal i que no es refereix a tramitacions de caire administratiu.

Aquesta comunicació va en augment any darrera any, conforme la consciència cívica va creixent entre la ciutadania. La corresponsabilitat ciutadana i l'eines participatives que la nostra administració fica a l'abast dels particulars, fan que aquests comuniquin o interactuin cada cop més intensament a l'administració pública i en concret amb l'Ajuntament.

A l'any 2007 s'han rebut pel diferents canals de comunicació més de 2.89 missatges dels ciutadans que avisaven d'incidències a la via pública, feien suggeriments de millora ciutadana o demanaven informació sobre serveis de la ciutat. Aquesta xifra suposa un increment del 7,16 % en relació a l'any anterior.

La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 ha constituït un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que ha fet ús permanent d'ell.

Tanmateix, la comunicació mitjançant la web municipal o missatges de correu electrònic és la forma majoritària que utilitzen els ciutadans.

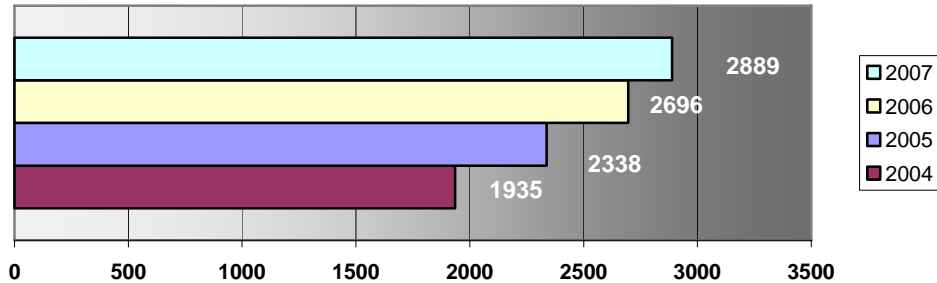
➔ Forma de recepció

Segons la forma escollida pel ciutadà/na per fer arribar les seves demandes o peticions, distingim els següents blocs:

Indicadors	2007	2006	2005	2004
Nombre total de ASI	2889	2696	2.338	1.935
Per Internet	2868	2428	1.858	1.455
Per Telèfon	3	244	435	418
Presencials	9	16	35	43
Per Carta	9	8	10	19

Nota: Al 2007 les comunicacions telefòniques s'han realitzat mitjançant el 010 i aquest servei les fa arribar al servei de forma telemàtica, per la qual cosa s'han comptabilitzat al bloc d'internet. S'està treballant actualment en la diferenciació d'un canal i l'altre.

EVOLUCIÓ EN ELS ÚLTIMS 4 ANYS



→ Tipus de Temes i Tràmits de requeriment dels ciutadans de Lleida

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i avisos, durant l'any 2007 s'han rebut en la següent distribució:

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	843	29,18
TRAMITACIONS	219	7,58
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	143	4,95
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	131	4,53
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	109	3,77
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	99	3,42
SENYALITZACIÓ VIAL	95	3,28
SERVEI DE NETEJA	93	3,22
ARBRES I JARDINS	73	2,52
CONTENIDORS	72	2,49
IMPOSTOS MUNICIPALS	56	1,93
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	54	1,86
OPINIONS WEB MUNICIPAL	45	1,55
LÍNIES BUS	38	1,31
NETEJA CARRERS	38	1,31
ENLLUMENAT PÚBLIC	32	1,1
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	30	1,03
PLAGUES	29	1
ALTRES	689	23,48

Com es pot comprovar per les dades la major demanda és relaciona amb la petició d'informació de caràcter general.

➔ Segons unitats orgàniques

La següent taula ens mostra les peticions classificades segons la unitat orgànica a on van dirigides:

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	810	28,05
OMAC	501	17,35
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	359	12,43
SEGURETAT CIUTADANA	258	8,93
IMAC	215	7,44
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	88	3,05
ACCES - IMI	70	2,42
AUTOBUSOS LLEIDA	67	2,32
SERVEIS PERSONALS	57	1,97
IMAE	55	1,90
SALUT PÚBLICA	54	1,87
PATRONAT TURISME	50	1,73
AIGÜES LLEIDA	49	1,70
IMT	43	1,49
OLH	35	1,21
IME	35	1,21
Altres	142	4,90

Destaquen per damunt de totes les altres els missatges adreçats a l'Àmbit d'Urbanisme, d'Atenció Ciutadana i Medi Ambient.

Aquesta dada està clarament relacionada amb la informació sobre la tipologia dels avisos que es remeten.

CONCLUSIONS

Balanç 2007

INDICADOR	RESULTAT
TOTAL D'ATENCIONS PRESENCIALS ALS CIUTADANS:	101.544
TOTAL D'ATENCIONS ON-LINE:	5.048
TOTAL D'ATENCIONS TELEFÒNIQUES:	129.887
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	145.305
A-S-I REALITZADES:	2.889
HORARI PUNTA AMB MÉS AFLUÈNCIA DE CIUTADANS:	11:30 A 12:30 H.
MES AMB L'ÍNDIX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:	Maig 10.149 persones ateses
VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:	82.562 documents
NOMBRE TOTAL D'ANUNCIS GESTIONATS :	3.253 anuncis
DIA AMB MÉS VISITES :	Dilluns 23.070 persones/any
MITJANA D'ATENCIONS DIÀRIES:	409
ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS :	Padró d'Habitants 82.829 gestions
MITJANA DE TEMPS D'ESPERA :	10'10
ÍNDIX DE PRODUCTIVITAT :	67'83 persones / hora 13,05 persones/hora/agent d'atenció
GLOBAL D'ACTUACIONS ANUALS:	<u>368.944</u>

