



AJUNTAMENT D'ALELLA

## Memòria de Gestió de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Alella (OAC)

Anna Bruy Conill  
Cap de l'OAC

Any 2021 i 2022



Aquest document és una continuació de la Memòria de Gestió de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Alella (OAC) de 2020; on s'informa de la seva activitat durant el 2021 i 2022.



## ÍNDEX

GESTIONS I ACTIVITAT DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA.....	3
1. ATENCIÓ DIRECTA A LA CIUTADANIA .....	3
1.1. Atenció presencial.....	3
1.2. Atenció pel canal telefònic .....	7
1.3. Atenció per correu electrònic .....	7
1.4. Atenció pel WhatsApp Ajuntament .....	8
2. OFICINA VIRTUAL - CATÀLEG DE TRÀMITS EN LÍNIA .....	8
3. REGISTRE GENERAL D'ENTRADA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA .....	9
3.1. Dades del registre d'entrada.....	9
3.2. Destinació de les entrades .....	9
4. REGISTRE GENERAL DE SORTIDA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA .....	11
5. PADRÓ D'HABITANTS .....	12
5.1. Dades del sistema de Padró d'Habitants .....	13
5.2. Dades del gestor d'expedients .....	14
6. CERTIFICAT DIGITAL id-CAT .....	16
7. INFORMACIÓ D'ALTRES GESTIONS REALITZADES A L'OAC.....	17
7.1. Venda T-10 social.....	17
7.2. Venda targeta vehicle elèctric .....	17
7.3. Entrega de saques per a la recollida de restes vegetals .....	18
7.4. Placa nova per a qual existent.....	18



## GESTIONS I ACTIVITAT DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Des de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (en endavant OAC) es gestionen diferents serveis:

- Informació i orientació a la ciutadania: municipal i d'equipaments locals, i general de tràmits i serveis de l'Ajuntament.
- Recepció i derivació de les queixes, incidències, suggeriments i propostes realitzades per la ciutadania.
- Suport en la tramitació presencial i telemàtica, i en la descàrrega de notificacions electròniques.
- El catàleg de tràmits de l'Ajuntament i la seva disposició telemàtica.
- El registre d'entrada de l'Ajuntament, tant presencial com telemàtic.
- El Registre de Finestreta Única.
- L'enviament del correu postal de l'Ajuntament.
- El Padró municipal d'habitants.
- Consultes i reclamacions al Cens d'Habitants i al Cens Electoral.
- El correu electrònic general de l'Ajuntament.
- La centraleta telefònica de l'edifici de l'Ajuntament.
- L'emissió i revocació de certificats digitals com a Entitat de Registre id-Cat.

### 1. ATENCIÓ DIRECTA A LA CIUTADANIA

Es disposa de diferents canals de comunicació per donar el servei:

- Presencial - Pl. Ajuntament, 1 (08328 Alella)
- Telefònic - 93 555 23 39
- Telemàtic - WhatsApp Ajuntament - 644 26 71 49
  - Correu electrònic - [alella.ajuntament@alella.cat](mailto:alella.ajuntament@alella.cat) / [alella.oac@alella.cat](mailto:alella.oac@alella.cat)
  - Fax de l'Ajuntament.
  - Oficina virtual d'atenció ciutadana - <https://www.alella.cat/tramits>

#### 1.1. Atenció presencial

- **1r. punt d'atenció a l'entrada**

L'OAC disposa d'un punt d'atenció/recepció de totes les persones que entren a les oficines municipals, des d'on es gestiona principalment:



- la recepció de les visites de càrrecs electes i tècnics realitzades a l'edifici de l'Ajuntament,
- la recepció de l'atenció presencial a l'OAC i a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT),
- la recepció de la centraleta telefònica,
- donar cita prèvia amb l'OAC,
- la recepció de les incidències i queixes de la ciutadania,
- informació general de l'Ajuntament i del municipi,
- altres gestions de tramitació ràpida com ara: la venda de la targeta de mobilitat T-10 social, i de la targeta de vehicle elèctric; l'entrega de saques per a la recollida de restes vegetals, l'entrega de documents i formularis en paper, etc.

- **Punts d'atenció en taula**

Es disposa de diferents punt d'atenció presencial des d'on s'atén a la ciutadania en les seves consultes i tramitacions més complexes o que requereixen més temps, entre altres:

- informació de tràmits i serveis (presencial i telefònic),
- inici de tràmits i presentació de sol·licituds i documentació al registre d'entrada de l'Ajuntament,
- informació de l'estat de les sol·licituds i tràmits,
- atenció i assistència en les incidències i queixes de la ciutadania,
- gestions de padró municipal d'habitants,
- presentació de documentació dirigida a altres administracions a través del Registre de Finestreta Única,
- inscripcions al registre d'apoderaments Representa,
- ajuda en la descàrrega de notificacions telemàtica de l'Ajuntament i d'altres administracions a la ciutadania,
- emissió i revocació de certificats digitals id-cat

Aquesta atenció s'organitza mitjançant un gestor de cues i alhora es recomana disposar de cita prèvia.

### **Gestor de cues**

Al maig de 2021 es va implantar el gestor de cues per ordenar l'atenció presencial que es realitza des de les taules de l'OAC i de l'oficina de l'ORGT (situada dins les dependències de l'OAC), aquest gestor permet que la ciutadania pugui agafar directament el seu torn en el cas que necessiti realitzar un tràmit o una consulta que no pot ser atesa de forma immediata des del punt de recepció.



També permet disposar de dades sobre quina ha estat l'afluència de persones ateses a taula en aquest espai, el tipus de gestions realitzades i el temps mig d'atenció per poder analitzar millores i necessitats.

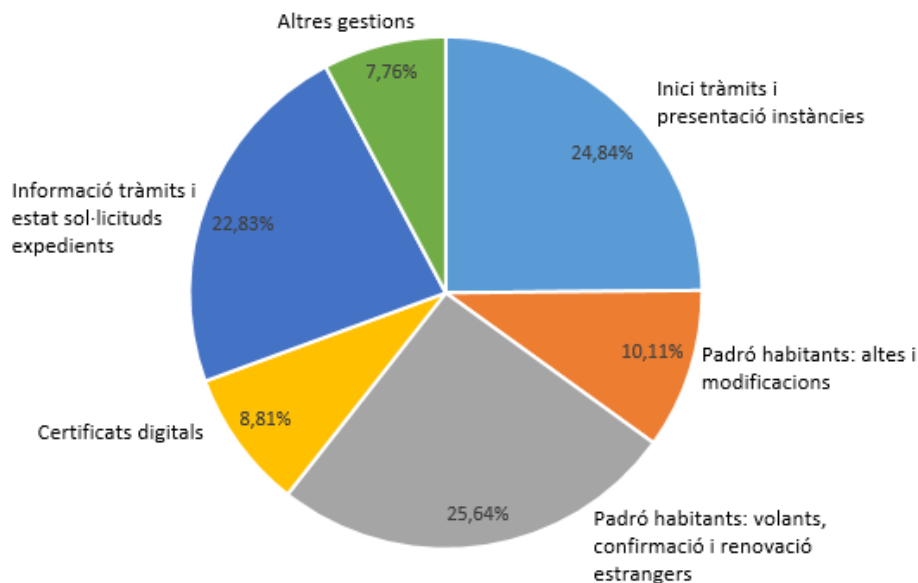
**Nombre d'atencions realitzades des de les taules de l'OAC**

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>2021</b>					450	518	377	237	415	450	435	342
<b>2022</b>	285	377	450	381	409	492	421	313	536	389	449	264

**Atencions realitzades des de les taules segons el tipus de tramitació durant el 2022:**

- 1.- Inici de tràmits, presentació d'instàncies, sol·licituds i documents al registre d'entrada ....24,84 %
- 2.- Tràmits del padró d'habitants: altes i modificacions per canvi de residència o domicili ....10,11 %
- 3.- Tràmits del padró d'habitants: volants, confirmació i renovació d'estrangers ..... 25,64 %
- 4.- Emissió i de certificats digitals id-Cat .....8,81 %
- 5.- Informació de tràmits i consultes de l'estat de les sol·licituds i expedients ..... 22,83 %
- 6.- Altres gestions .....7,76 %

	Total	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.
1.-	1.184	99	95	96	110	96	175	83	55	103	88	123	61
2.-	482	29	35	57	35	47	34	62	38	45	31	40	29
3.-	1.222	82	107	136	83	99	125	105	75	141	116	97	56
4.-	420	32	28	31	29	39	25	33	35	54	42	35	37
5.-	1.088	36	97	113	108	114	121	81	69	114	64	113	58
6.-	370	7	15	17	16	14	12	57	41	79	48	41	23



**Cita prèvia**

Es recomana a la ciutadania disposar de cita prèvia especialment en aquells tràmits que requereixen un major temps d'atenció, considerant que permet millorar la seva experiència, donat que evita la innecessària pèrdua de temps que poden originar les cues d'espera per ser atès, tot i així, sempre i en tot moment s'atenen a les persones que es presenten sense cita, la diferència rau en que el seu temps d'espera pot ser superior.

Les persones que disposen de cita eviten cues i se'ls garanteix un temps d'espera gairebé nul.

**Dades de les sol·licituds de cites al 2021 i 2022**

		Total cites	Canal utilitzat per agafar la cita		
			Presencial	Telefònic	Web
2021	Gener	262	110	72	80
	Febrer	314	122	96	96
	Març	260	85	47	128
	Abril	194	76	45	73
	Maig	241	89	51	101
	Juny	308	132	71	105
	Juliol	247	116	45	86
	Agost	168	84	29	55
	Setembre	251	138	54	59
	Octubre	224	106	55	63
	Novembre	223	80	56	87
	Desembre	164	61	41	62
	<b>Total 2021</b>	<b>2.856</b>	<b>1.199 41,98%</b>	<b>662 23,18%</b>	<b>995 34,84%</b>
2022	Gener	205	84	60	61
	Febrer	225	99	69	57
	Març	258	85	58	115
	Abril	212	74	43	95
	Maig	313	118	67	128
	Juny	280	117	69	94
	Juliol	263	125	45	93
	Agost	148	67	31	50
	Setembre	224	115	41	68
	Octubre	184	100	44	40
	Novembre	132	64	31	37
	Desembre	113	45	23	45
	<b>Total 2022</b>	<b>2.557</b>	<b>1093 42,75%</b>	<b>581 22,72%</b>	<b>883 34,53%</b>

**Signatura presencial de documents**

Al 2022 s'ha implantat el sistema de signatura electrònica manuscrita o biomètrica, per a la signatura presencial de documents en suport electrònic, dotant tots els punts d'atenció en taula d'una tauleta configurada amb el sistema.

Aquesta aplicació, que garanteix la integritat i autenticitat dels documents signats, agilitza el suport a la ciutadania en l'inici dels tràmits, evita la impressió del document que s'ha de signar i el seu posterior escaneig per incorporar-lo al registre d'entrada.



## Control d'accés a la resta de dependències de l'Ajuntament

Des de l'OAC es porta un control d'accés de la ciutadania a la resta d'oficines situades a l'edifici municipal, l'aflluència durant 2021 i 2022 ha estat:

Període	Nombre persones	
	2021	2022
Gener	23	43
Febrer	25	88
Març	45	121
Abril	39	61
Maig	64	125
Juny	71	93
Juliol	61	79
Agost	13	15
Setembre	61	112
Octubre	97	128
Novembre	90	126
Desembre	61	22 *
<b>Total any</b>	<b>650</b>	<b>1.013</b>

\* Per unes obres realitzades a l'edifici de l'Ajuntament l'OAC va estar situada provisionalment a l'edifici de Can Lleonart durant aquest temps no es va portar a terme aquest control.

### 1.2. Atenció pel canal telefònic

La recepció de totes les trucades de l'edifici de l'Ajuntament es realitza des de l'OAC, des d'on es fa de centraleta dels diferents departaments, així com l'atenció telefònica a la ciutadania

No es disposa de cap sistema que permeti tenir dades del volum de trucades, del temps d'espera, ni de les trucades no contestades.

### 1.3. Atenció per correu electrònic

Des de l'OAC es **gestionen les bústies d'entrada del correu electrònic de l'Ajuntament**, [alella.ajuntament@alella.cat](mailto:alella.ajuntament@alella.cat), **i de l'OAC**, [alella.oac@alella.cat](mailto:alella.oac@alella.cat), contestant directament a la ciutadania sempre que és possible, o reenviant a la resta de departaments les consultes més concretes.

	2021	2022
Correus amb la ciutadania	<b>836</b>	<b>1.114</b>
<a href="mailto:alella.oac@alella.cat">alella.oac@alella.cat</a>	481	426
<a href="mailto:alella.ajuntament@alella.cat">alella.ajuntament@alella.cat</a>	355	688





## 1.4. Atenció pel WhatsApp Ajuntament

Es considera que aquest canal de comunicació és més avantatjós respecte altres com poden ser el correu electrònic, la trucada per telèfon o la consulta presencial; tant per a la ciutadania que li permet fer-ho a qualsevol hora del dia, sense necessitat de desplaçar-se i amb un mitjà més àgil; com per a la seva gestió interna a l'Ajuntament, atès que deixa constància de la conversa realitzada amb cada persona, permet visualitzar fàcilment en quin estat es troba cada consulta (nova, pendent, contestada), permet disposar de dades, i les incidències de la via pública i de medi ambient van directament al departament responsable.

### Consultes diverses gestionades des de l'OAC a través del WhatsApp de l'Ajuntament

Any	Total	gener	febre	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre
2021	211	27	21	24	15	16	17	24	9	19	21	9	9
2022	185	14	16	18	14	19	13	22	12	25	9	15	8

Dins aquestes consultes no estan incloses les incidències de la via pública.

## 2. OFICINA VIRTUAL - CATÀLEG DE TRÀMITS EN LÍNIA

Consultable a <https://www.alella.cat/tramits>

A través del catàleg de tràmits la ciutadania pot accedir directament a la informació dels diferents tràmits i serveis de l'Ajuntament, descarregar-se els formularis específics i/o presentar les sol·licituds telemàticament.

	2019	2020	2021	2022
Tràmits i serveis en línia	22	41	63	84

Cada any s'està incorporant la informació de més tràmits amb els seus corresponents formularis actualitzats, tot i així el nombre de tràmits que no estan incorporats a data actual és important, el que obliga a la ciutadania a haver-se d'adreçar a l'OAC, ja sigui presencialment, telefònicament o per correu electrònic per poder obtenir la informació corresponent.

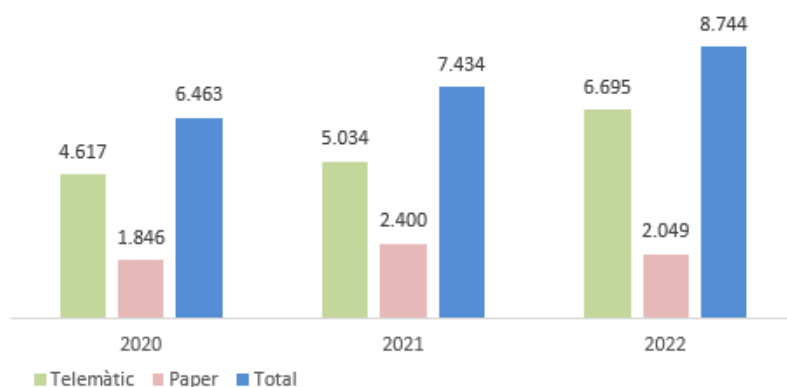
Una gran millora incorporada al 2021 ha estat el canvi del sistema per a la presentació de sol·licituds telemàtiques, amb la nova versió de l'E-Tram 2.0 del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, molt més accessible, portable i àgil que l'anterior versió, i que permet presentar les sol·licituds directament des d'un telèfon mòbil.

**3. REGISTRE GENERAL D'ENTRADA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA****3.1. Dades del registre d'entrada**

Total de **registre d'entrada** a l'Ajuntament d'Alella i canals de presentació (els percentatges fan referència al total sense tenir en compte les factures):

	2020		2021		2022	
<b>REGISTRE D'ENTRADA</b>	11.133		12.720		14.436	
Total registres sense factures	<b>6.463</b>		<b>7.434</b>		<b>8.744</b>	
Telemàtic	4.617	<b>71 %</b>	5.034	<b>68 %</b>	6.695	<b>77 %</b>
Presencial	1.651	26 %	2.187	29 %	1.806	21 %
Correu i missatger	125	2 %	112	2 %	108	1 %
Fax jutjats	70	1 %	101	1 %	65	1 %
Increment del registre respecte l'any anterior			15%		17,6%	

**Evolució del registre d'entrada** (sense tenir en compte les factures)



*Gràfic total entrades al registre de l'Ajuntament en paper i telemàtic (font pròpia)*

**3.2. Destinació de les entrades**

Les sol·licituds i documentació que la ciutadania presenta davant l'Ajuntament d'Alella, sense tenir en compte les factures, són diligenciades des de l'OAC a les unitats tramitadores responsables de l'Ajuntament.

El **termini mig per a la diligència** de les entrades presentades telemàticament (termini entre data entrada del registre i data de diligència), ha estat de **0,65** dies naturals al 2021 i **0,88** dies



naturals al 2022. Alhora les entrades presentades presencialment són diligenciades en el mateix moment que es realitza l'assentament i l'escaneig de la documentació.

Dels registres on la Unitat Tramitadora és l'OAC, cal diferenciar:

**Registre de finestra única:** sol·licituds i documentació que la ciutadania presenta, normalment de forma presencial, al registre de l'Ajuntament d'Alella dirigides a una altra administració, ja sigui local, autonòmica o estatal, i que des de l'OAC de forma telemàtica a través de la plataforma de l'EACAT són trameses a l'administració corresponent.

**Registres de l'ORGT:** sol·licituds, al·legacions i documentació que la ciutadania presenta a l'Ajuntament d'Alella, referent a temes tributaris i sancions de trànsit que l'Ajuntament té delegada la seva gestió a l'ORGT de la Diputació de Barcelona, i que des de l'OAC de forma telemàtica a través de la plataforma de l'EACAT són trameses a l'ORGT.

**Registres que ha de gestionar l'OAC:** sol·licituds i documentació presentada a l'Ajuntament on la unitat tramitadora responsable de la sol·licitud o de l'expedient és l'OAC.

	2021		2022	
	Nombre de registres	% sobre total	Nombre de registres	% sobre total
Total registres d'entrada	7.434		8.744	
<b>Responsable tramitador OAC</b>	1.269	17 %	1.345	<b>15 %</b>
Responsable tramitador altres unitats de l'Ajuntament	6.165	83 %	6.165	85 %
Registre finestra única	160	2 %	159	2 %
De l'ORGT	143	2 %	151	2 %



#### 4. REGISTRE GENERAL DE SORTIDA DE L'AJUNTAMENT D'ALELLA

Cada departament de l'Ajuntament és responsable de realitzar els assentaments dels registres de sortida i tramitar-los, l'enviament d'aquests documents es realitza pel mitjans telemàtics o en paper per correu postal, en aquest últim cas, des de l'OAC s'imprimeix el document, s'introdueixen totes les dades de les notificacions administratives i dels correus certificats a la plataforma de "Correos", s'ensobra, es prepara la documentació, i es realitza l'albarà corresponent.

**Dades del registre de sortida:** Total de registres de sortida i mitjà de transport:

	2020		2021		2022	
REGISTRE SORTIDA	6.938		7839		8.163	
Telemàtic	5.586	80,5 %	6.895	88 %	6.992	86 %
Correu postal o presencial	1.352	19,5 %	944	12 %	1.171	14 %

Des de que es va implementar el sistema de notificació telemàtica fins al 2021 hi ha hagut un increment en l'enviament de notificacions i escrits per aquest canal, havent-se estancat al 2022, es considera que s'ha d'incentivar la utilització d'aquest canal entre la ciutadania tenint en compte els seus avantatges:

- Evita que la ciutadania s'hagi de desplaçar a l'oficina de correus perquè el carter no l'ha trobat a casa.
- La ciutadania pot accedir-hi amb el telèfon mòbil.
- L'accés i la disposició és immediata des del moment que es fa l'enviament.
- Hi ha un estalvi mediambiental evitant la impressió dels documents i els sobres.
- Redueix el temps de tramitació del procediment.
- El cost de l'enviament per a l'Ajuntament és nul.

En el cas que una persona tingui dificultats per accedir a les notificacions i comunicacions telemàtiques que se li han enviat des de l'OAC es fa el suport per tal que hi pugui accedir i descarregar-s'ho.



## 5. PADRÓ D'HABITANTS

- L'Ajuntament d'Alella té un conveni signat amb la Diputació de Barcelona per a la gestió informatitzada del padró d'habitants del municipi:
  - La Diputació posa a l'abast de l'Ajuntament el sistema tecnològic i la infraestructura per portar el padró de forma informatitzada, alhora que assumeix principalment les gestions a realitzar amb la resta d'administracions públiques.
  - L'Ajuntament és l'encarregada de les gestions amb els veïns, la custòdia de la documentació i la gestió dels expedients per tal de mantenir actualitzat el padró, essent l'OAC la unitat responsable dins l'organització.
- Tots els veïns poden realitzar les seves gestions:
  - De forma presencial.
  - De forma telemàtica, mitjançant sol·licitud:

Una vegada s'ha comprovat tota la documentació es realitza la gestió corresponent al sistema del padró i la documentació justificativa és enviada de forma telemàtica, **evitant que els interessats s'hagin de personar físicament a les oficines municipals.**
- La gestió del padró es realitza al sistema tecnològic facilitat per la Diputació. El registre de les sol·licituds i la tramitació dels expedients s'ha de realitzar a través del gestor d'expedients de l'Ajuntament.

Aquests dos sistemes tecnològics no estan integrats, i es genera una duplictat de tasques i un increment de feina.

Al 2022 Diputació de Barcelona ha començat a integrar el seu sistema amb diferents gestors d'expedients, els treballs amb el proveïdor del sistema que utilitza l'Ajuntament estan en una fase molt inicial.
- Tota la documentació requerida per realitzar les gestions, tot i que s'hagi atès als veïns de forma presencial, és incorporada al gestor d'expedients per tal de no mantenir un sistema híbrid d'arxiu, cosa que facilita la cerca i disponibilitat de la documentació.
- En el cas dels volants d'empadronament tramitats de forma telemàtica és necessari que l'interessat presenti la sol·licitud i que el personal de l'OAC faci la tramitació interna per poder-li enviar.

El Consorci d'Administració Oberta de Catalunya està treballant amb la possibilitat que la ciutadania pugui descarregar-se automàticament els seus volants d'empadronament sense



necessitat de presentar una sol·licitud, facilitant a la ciutadania poder-los obtenir al mateix moment i evitant la tasca interna dels ajuntaments.

- Des de 2021 l'Ajuntament pot consultar les dades dels interessats davant la Direcció General de la Policia (sempre que l'interessat no s'oposi) permetent que en les sol·licituds telemàtiques no hagin d'adjuntar els documents d'identitat.
- El Registre Civil d'Alella (Jutjat de Pau) segueixen facilitant els certificat d'inscripció dels naixements per tal de procedir a la seva alta al padró d'habitants, sense necessitat que els progenitors es personin a l'OAC per portar aquest document original o s'hagin d'esperar a la càrrega dels fitxers de l'INE perquè el nadó estigui empadronat.

### 5.1. Dades del sistema de Padró d'Habitants

Dades de la gestió al sistema del padró d'habitants dels **enregistraments realitzats pel personal de l'OAC:**

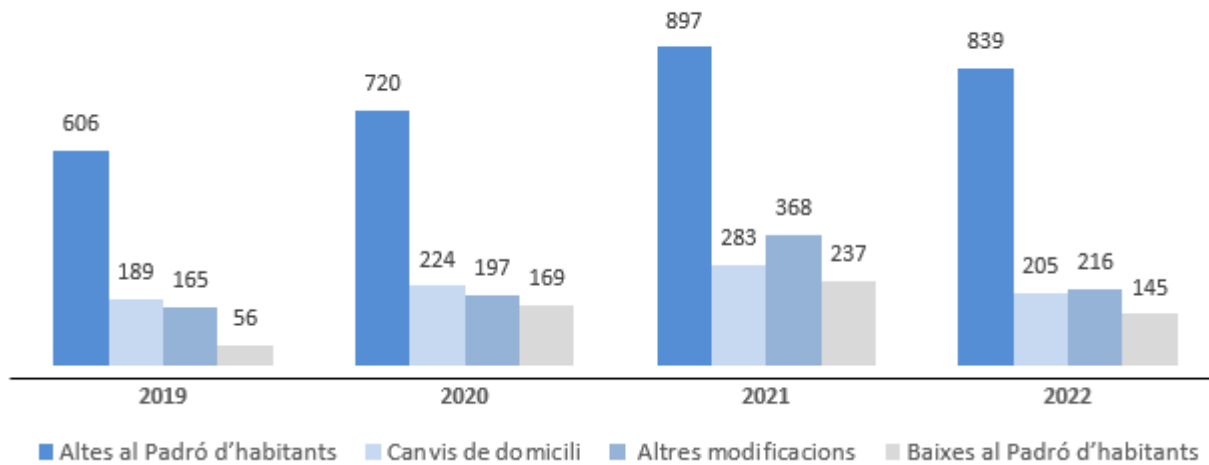
Llistat operacions	2019	2020	2021	2022
Altes al Padró d'habitants	606	720	897	839
Alta per canvi de residència	532	626	774	682
Alta per omissió	9	10	67	84
Alta per naixement	65	59	56	73
Canvis de domicili	189	224	283	205
Altres modificacions	165	197	368	216
Confirmació no ENCSARP*	48	54	83	56
Modificació dades personals	70	48	141	64
Rectificació domicili	0	25	57	15
Renovació ENCSARP*	47	70	87	81
Baixes al Padró d'habitants	56	169	237	145
Baixa canvi de residència	18	9	18	27
Baixa per defunció	22	16	16	19
Baixa per inscripció indeguda	12	128	160	72
Baixa per caducitat	3	16	43	27
<b>Total activitat</b>	<b>1.016</b>	<b>1.086</b>	<b>1.785</b>	<b>1.405</b>

\* (ENCSARP - Estranger no comunitaris sense avís de residència permanent)

Nota: aquestes dades indiquen el volum de gestions realitzades pel personal de l'OAC. No hi ha inclosos els enregistraments fruit de la càrrega dels fitxers de l'INE (Institut Nacional d'Estadística i que és realitzada per la Diputació de Barcelona). El total de moviments del Padró municipal d'habitants es gestiona amb l'aprovació de la xifra oficial de població a 1 de gener de cada any.



## Operacions a l'OAC



Emissió documents	2019	2020	2021	2022
Certificats de padró	155	948	574	415
Volants de padró	3.193	2.469	3.110	3.402

## 5.2. Dades del gestor d'expedients

Gestions més significatives i amb major volum per tal de mantenir actualitzat el Padró municipal d'habitants:

- Expedients d'alta per canvi de residència o per omissió, i expedients de modificació per canvi de domicili

	2021	2022
Alta per canvi de residència	441	394
Alta per omissió	15	25
Alta per naixement	54	65
Modificació per canvi de domicili	113	66
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>550</b>



- **Expedients oberts per tramitar sol·licituds de certificats de padró o volant sol·licitats telemàticament**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Expedients per a certificats	240	286
Expedients per a volants	18	184
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>470</b>

Els volants sol·licitats presencialment s'imprimeixen al mateix moment directament de la plataforma del Padró d'Habitants, no es troben inclosos en aquestes dades.

- **Expedients tramitats de baixa per inscripció indeguda**

Aquests expedients s'inicien d'ofici per part de l'Ajuntament, es tramiten per donar de baixa per inscripció indeguda (BII) persones empadronades sense complir el requisit de residència tal com estableix la llei, en la majoria dels casos es detecta fruit d'una tasca de revisió del padró; el seu procediment reglat genera diferents tràmits i un període llarg de tramitació entre el seu inici i la seva finalització, alhora dins un mateix expedient s'inclouen varies persones a les quals se'ls ha de tramitar la baixa.

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Expedients tramitats	51	30	20
Expedients iniciats	27	17	11
Expedients finalitzats	30	22	11
<b>Total persones donades de baixa per inscripció indeguda</b>	<b>128</b>	<b>160</b>	<b>72</b>



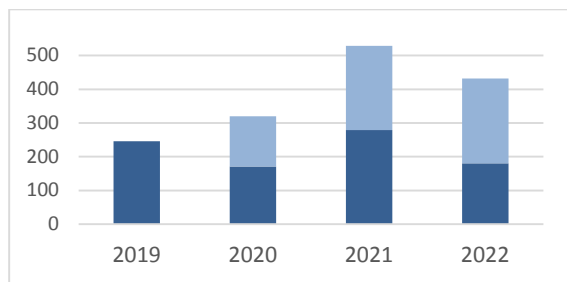


## 6. CERTIFICAT DIGITAL id-CAT

L'Ajuntament d'Alella és entitat de registre per a l'emissió del certificat digital id-CAT destinat a la ciutadania, un requisit imprescindible per obtenir-lo és que el sol·licitant s'ha de personar físicament en una entitat de registre id-CAT per tal de garantir la seva identitat.

Certificat id-CAT	2019	2020		2021		2022	
Total emissions	246	320		529		432	
Emissió veïns d'Alella		171	53 %	279	53 %	180	42 %
Emissió veïns d'altres municipis		149	47 %	250	47 %	252	58 %
Total revocacions	30	36		78		89	

### Evolució de l'activitat en l'emissió de certificats id-CAT





## 7. INFORMACIÓ D'ALTRES GESTIONS REALITZADES A L'OAC

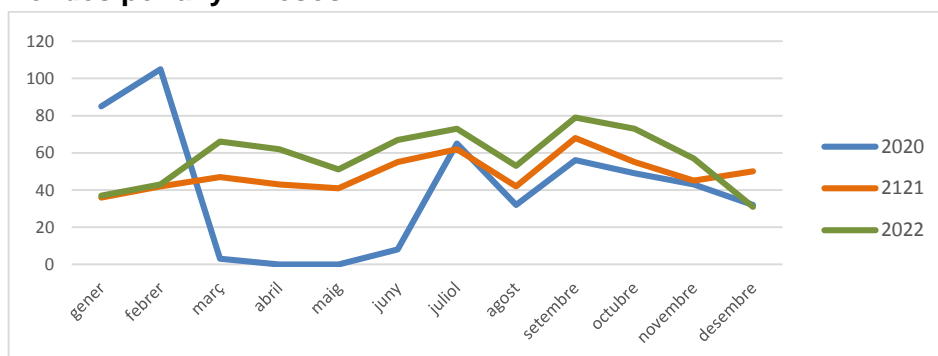
Informació i dades d'altres gestions i tràmits que es realitzen a l'OAC que es consideren significatius:

### 7.1. Venda T-10 social

Des de l'OAC es realitza la venda de la targeta de bus T-10 social adreçada un col·lectiu específic de la població (majors de 65 anys, menors de 25 anys, i persones aturades o amb discapacitat).

Any	Total vendes
2020	478
2021	486
2022	692

#### Vendes per any i mesos



### 7.2. Venda targeta vehicle elèctric

L'OAC és l'únic punt de venda de la targeta per poder utilitzar el punt de càrrega de vehicle elèctric que hi ha a Alella, tot i que la seva demanda és molt esporàdica, és considerable el seu increment.

Any	Total vendes
2020	5
2021	29
2022	24



### 7.3. Entrega de saques per a la recollida de restes vegetals

Per tal que els veïns d'Alella puguin fer ús del servei de recollida domiciliària de restes de vegetació, és necessari que prèviament disposin de les saques específiques que els hi són lliurades a l'OAC, on alhora se'ls fa signar una declaració que posteriorment és escanejada i adjuntada a l'expedient corresponent.

Any	Nombre de veïns a qui se'ls ha fet lliurament
2020	53
2021	77
2022	107

### 7.4. Placa nova per a gual existent

Per tal de simplificar el procés per als ciutadans que requereixin disposar d'una placa nova d'un gual ja existent, tota la tramitació des de la sol·licitud, la comprovació, la seva entrega i la comunicació a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) per tal que procedeixin a la liquidació de les taxes corresponents, es realitza des de l'OAC, durant el 2020 van haver-hi un total 7 sol·licituds.

Any	Nombre tramitacions
2020	7
2021	16
2022	16