

Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2012 més de 31.000 visites i de 33.000 tramitacions
Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2012 més de 31.000 visites i de 33.000 tramitacions

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2012 més de 31.000 visites i de 33.000 tramitacions

Dimarts 5 de febrer de 2013

El Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) va registrar el passat 2012 un total de 12.923 visites i 16.725 tramitacions. Si a aquesta dada hi afegim el número d'atencions que durant el mateix període van oferir altres serveis ubicats a El Mirador, com ara l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona, l'Oficina Local d'Habitatge (OLH), o l'oficina d'atenció al públic de l'empresa SOREA, que es va traslladar a El Mirador l'abril de 2012, la xifra ascendeix a 31.231 visites i 33.278 tramitacions.

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris, el temps mig d'espera de la ciutadania que s'apropa al SAC és de 4 minuts i 22 segons. D'altra banda, cada usuari requereix de mitjana un total de 4 minuts i 52 segons per a cada atenció.

En el cas de l'ORGT, el temps mig d'espera de l'usuari és de 9 minuts i 21 segons, i les atencions a cada ciutadà duren 7 minuts i 24 segons. En el cas de l'OLH, el temps d'espera s'allarga fins a 9 minuts i 47 segons, i la mitjana de cada atenció és de 12 minuts i 53 segons.

Les atencions del SAC es reparteixen en tres tipus: les tramitacions generals i la informació ciutadana (que suposen un 22% del total), els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (41,11%), el registre d'entrada (33,42%). El 3,47% restant es correspon amb els tràmits relacionats amb agendes i reserves i amb consultes d'informació general.

Per franges horàries, el 42,6% de les atencions del SAC es concentren entre les 10 i les 12 hores, el 30,8% entre les 12 i les 14 hores, el 19,8% entre les 8 i les 10 hores, i tan sols un 6,8% entre les 14 i les 19 hores.

782 tràmits per Internet en un any

D'altra banda, l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre en el darrer any 782 tràmits per Internet. Les sol·licituds digitals es gestionen a través de l'e-TRAM, el mòdul de tramitació municipal de la pàgina web desenvolupat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

De la totalitat de tràmits que la ciutadania ha fet via Internet, els missatges de la

Bústia Oberta representen el 50,6% del total de sol·licituds enviades. En segon lloc, figuren els tràmits relacionats amb el padró d'habitants, que suposen un 31,8%, mentre que les instàncies genèriques tramitades per Internet pràcticament arriben al 12%. La xifra restant fa referència a altres tràmits que també es poden fer en línia, com per exemple les sol·licituds de retirada de mobles vells.

El servei de Bústia Oberta de la pàgina web municipal va rebre en el darrer any 396 missatges procedents de la ciutadania. D'aquesta xifra, el 51% són queixes, el 35% consultes i un 13% suggeriments o peticions d'actuació que es fan arribar a l'administració. El temps mitjà de resposta als missatges es manté en els 9 dies per tercer any consecutiu.

215 certificats digitals IdCAT

D'altra banda, el Servei d'Atenció Ciutadana va distribuir l'any passat 215 clauers idCAT entre la ciutadania. Aquest dispositiu USB, homologat per l'Agència Catalana de Certificació, conté el programari instal·lat per operar amb diferents administracions públiques mitjançant el certificat digital, que assegura la integritat i la confidencialitat de les transaccions electròniques que s'envien per Internet.

Amb l'identificador digital idCAT es poden signar correus i documents electrònics i fer operacions amb ells amb la mateixa validesa que la d'una signatura manuscrita. Així, es poden dur a terme tràmits amb les administracions públiques, com ara la presentació de la declaració de la renda des del portal de l'Agència Tributària o la presentació d'instàncies al propi Ajuntament de Castellar.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès és Entitat de Registre Col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació. Val a dir que 1.557 ciutadans/es han obtingut des de l'any 2004 el certificat digital idCAT.

- [El Mirador](#)
Pl. d'El Mirador, s/n

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |
Tel. 93 714 40 40