



Informe OAC

1r Semestre 2022



Índex

| | |
|--|---------------|
| 1. Atenció presencial | <i>pàgina</i> |
| 1.1. Tràmits en atenció presencial | 2 |
| 1.2. Dades derivades del registre d'entrada | 3 |
| ➤ Oficina central de registre (registre d'entrada presencial i integració MUX) | 3 |
| 1.3. Atenció ciutadana – tràmits OAC | 4 |
| ➤ Tasques generals del registre d'entrada presencial | 4 |
| ➤ Padró municipal d'habitants | 4 |
| ➤ Implementació de la signatura biomètrica | 5 |
| ➤ Gestió del certificat digital idCAT | 5 |
| ➤ Sol·licituds de crema de rostolls | 5 |
| ➤ Inscripció al cens d'animals domèstics | 5 |
| ➤ Autoliquidacions | 6 |
| ➤ Recursos Humans | 7 |
| ➤ Recollida de mobles i voluminosos | 7 |
| ➤ Serveis Socials | 7 |
| ➤ Servei de cementiri municipal | 7 |
| ➤ Queixes i suggeriments | 7 |
| ➤ Altres matèries | 7 |
| 1.4. Col·laboració amb l'Oficina Local d'Habitatge | 7 |
| ➤ Sol·licituds d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial | 7 |
| ➤ Sol·licitud d'habitatges de la borsa de lloguer social | 7 |
| ➤ Ajuts de lloguer en les diferents modalitats | 7 |
| ➤ Sol·licituds de mediació per a lloguer social | 8 |
| ➤ Sol·licituds d'ajuts d'urgència | 8 |
| ➤ Sol·licituds de subvencions de l'IBI | 9 |
| 2. Atenció telemàtica | |
| 2.1. Dades derivades del registre d'entrada | 10 |
| ➤ Registre electrònic general | 10 |
| 2.2. Tràmits en atenció telemàtica | 10 |
| ➤ Tasques generals del registre d'entrada electrònic | 10 |
| ➤ Padró municipal d'habitants | 11 |
| ➤ Recursos Humans | 11 |
| ➤ Oficina de contacte | 12 |
| ➤ Certificats urbanístics | 12 |
| 3. Actualització dels tràmits a la pàgina web i a la Seu electrònica | |
| 3.1. Tràmits finalitzats | 13 |
| 3.2. Tràmits iniciats | 14 |
| 3.3. Tràmits pendents de revisió | 14 |
| 4. Indicadors d'incidències i queixes ciutadanes - APP ésMartorell | |
| 4.1. Per barri | 15 |
| 4.2. Per categoria | 16 |
| 5. Propostes de millora | 17 |



1. Atenció presencial

L'atenció presencial inclou l'assessorament a la persona o persones interessades i el registre d'entrada de la documentació.

Degut a la transversalitat que caracteritza l'OAC, el seu personal té un grau molt alt de coneixement de tots els tràmits que es poden fer a l'Ajuntament. Exerceix un elevat nivell de control de la informació que ha de transmetre i de la documentació necessària en cada cas.

| | Visites | Ateses | No pres. | Tràmits |
|--------|-------------|-------------|------------|-------------|
| GENER | 1361 | 1342 | 19 | 1392 |
| FEBRER | 1581 | 1562 | 19 | 1610 |
| MARÇ | 1460 | 1429 | 31 | 1501 |
| ABRIL | 1280 | 1256 | 24 | 1329 |
| MAIG | 1932 | 1901 | 31 | 2040 |
| JUNY | 1477 | 1452 | 25 | 1529 |
| | 9091 | 8942 | 149 | 9401 |

TRÀMITS EN ATENCIÓ PRESENCIAL

| TRAMIT | GENER | FEBRER | MARÇ | ABRIL | MAIG | JUNY |
|--|-------|--------|------|-------|------|------|
| Certificats i volants d'empadronament | 692 | 814 | 777 | 645 | 963 | 735 |
| Accés a la informació pública | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acreditació de titularitat de béns | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Activitats | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| Assabentats d'obres | 11 | 15 | 15 | 13 | 13 | 13 |
| Bus urbà | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Campanyes específiques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cèdula d'habitabilitat | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| Cementiri | 7 | 11 | 6 | 6 | 15 | 9 |
| Cens d'animals domèstics - animals p. perill | 5 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 |
| Certificació urbanística | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Comunicació prèvia urbanística amb memòria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comunicació prèvia urbanística sense memòria | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| Consultes diverses | 20 | 43 | 45 | 54 | 65 | 84 |
| Derivat a diputació | 1 | 0 | 3 | 7 | 8 | 3 |
| Fraccionaments de deutes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |



| | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Gestió padró d'habitants | 235 | 311 | 347 | 293 | 510 | 332 |
| idCAT | 144 | 179 | 102 | 116 | 175 | 118 |
| Llicències urbanístiques - obres majors | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Ocupació de la via pública amb liquidació | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Ocupació de la via pública sense liquidació | 7 | 10 | 2 | 5 | 1 | 3 |
| Oficina de contacte | 3 | 7 | 5 | 5 | 13 | 9 |
| Oficina Local d'Habitatge | 121 | 75 | 71 | 72 | 120 | 124 |
| OMIC – sense incidència a l'OAC | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Patrimoni | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Permis per encendre foc- crema de rostolls | 17 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Processos de selecció de personal | 28 | 9 | 11 | 2 | 1 | 0 |
| Punt d'informació cadastral | 7 | 5 | 13 | 4 | 6 | 0 |
| Registre d'entrada | 67 | 64 | 43 | 35 | 103 | 48 |
| Subvencions | 0 | 32 | 20 | 31 | 1 | 1 |
| No presentat / incidència expenedor | 19 | 20 | 31 | 26 | 31 | 32 |
| TOTALS | 1392 | 1610 | 1501 | 1329 | 2040 | 1529 |

DADES DERIVADES DEL REGISTRE D'ENTRADA

- OFICINA CENTRAL DE REGISTRE (registre d'entrada presencial i integració MUX)**

Durant els mesos de **gener a juny de 2022 hem rebut 6824 registres** presencials i electrònics que provenen d'altres administracions (integrats MUX).

| | | | |
|---------------------|-----|----------------------|-----|
| ACTIVITATS | 39 | OAC PATRONAT | 67 |
| ALCALDIA | 45 | OBRES | 168 |
| ANUL-LAT/PENDENT | 0 | OLH | 844 |
| ARXIU | 7 | OMIC | 69 |
| CEMENTIRI | 49 | PARTICIPACIÓ | 2 |
| COMERÇ/MERCATS | 32 | PATRIMONI | 38 |
| COMPRES | 3 | PLANEJAMENT | 29 |
| CONTRACTACIÓ | 120 | POLICIA | 56 |
| CULTURA | 7 | PROTECCIÓ CIVIL | 4 |
| EDICTES | 3 | QUEIXES/SUGGERIMENTS | 20 |
| EDIFICIS MUNICIPALS | 25 | RECURSOS HUMANS | 182 |
| ELECCIONS | 0 | SALUT | 7 |
| ENSENYAMENT | 21 | SECRETARIA | 57 |
| ESPORTS | 12 | SERVEIS MUNICIPALS | 54 |



| | | | |
|---------------------------|------|----------------------|-----|
| ESTADÍSTICA | 2523 | SERVEIS SOCIALS | 340 |
| GOVERNACIÓ | 95 | SERVEIS TÈCNICS | 14 |
| INFORMÀTICA | 14 | SUBVENCIONS GENERALS | 24 |
| INTERVENCIÓ | 36 | TAXI | 1 |
| INTERVENCIÓ/TRESORERIA | 29 | TRANSPORTS | 22 |
| JOVENTUT | 8 | TREBALL | 84 |
| MEDI AMBIENT | 63 | TRESORERIA | 91 |
| OAC - OFICINA DE CONTACTE | 203 | URBANISME | 12 |
| OAC | 1303 | | |

ATENCIÓ CIUTADANA - TRÀMITS OAC

➤ **Tasques generals del registre d'entrada presencial**

- En general, assistir a la ciutadania en la formalització de la sol·licitud (emplenar la sol·licitud específica i adjuntar la documentació)
- Escanejar la documentació
- Classificació de la documentació presentada (metadades tipus i subtipus)
- Assignació al departament corresponent
- Finalitzar el registre d'entrada

➤ **Padró municipal d'habitants**

Amb la signatura del **conveni d'assumpció de la gestió informatitzada del padró d'habitants (AGIPH)**, l'Ajuntament ha encomanat la gestió del padró d'habitants a la Diputació de Barcelona. A partir del mes de març de 2022 s'utilitza una aplicació de gestió nova. El personal de l'OAC ha fet la formació necessària, inicialment amb els videotutorials i altres materials d'autoaprenentatge i posteriorment amb els cursos organitzats per la Diputació.

El més sol·licitat en atenció presencial continua sent l'emissió de **volants d'empadronament i de convivència i la gestió del padró d'habitants**.

El **procediment de gestió presencial** del Padró d'habitants inclou:

- Comprovació de la documentació necessària per al tràmit d'empadronament
- Comprovació de la cèdula d'habitabilitat de l'habitatge
- Gravació del tràmit al programa (altes per canvi de residència, canvis de domicili, altes per naixement, etc.)
- Emissió de volants d'empadronament
- Registre d'entrada de tota la documentació aportada per la persona o persones interessades



- Registre d'entrada de la documentació generada durant el tràmit
- Alta dels nous habitants com a tercers a Gestiona
- Obrir expedient a Gestiona

D'aquesta manera queden registrats i documentats tots els tràmits relacionats amb el Padró d'habitants.

Durant el període de l'1 de gener al 30 de juny de 2022 hem tramitat:

- 87 altes per naixement
- 530 altes per canvi de residència
- 105 sol·licituds de baixa per trasllat a l'estranger, a un altre municipi o perquè alguna persona no resideix al domicili on està empadronada (baixa d'ofici)
- 247 canvis de domicili
- 277 sol·licituds de confirmació de residència / renovació d'inscripció padronal
- 201 modificacions de dades personals (majoritàriament per nacionalització)
- 58 sol·licituds de certificats d'última residència
- 660 consentiments de cessió de dades personals a efectes del padró
- 18 sol·licituds relacionades amb el registre de parelles de fet
- 311 sol·licituds de certificats padronals (majoritàriament per fer tràmits relacionats amb prestacions gestionades per la Seguretat Social)

Les **altes per canvi de residència, els canvis de domicili i les sol·licituds de baixa d'ofici** poden afectar una persona o tota una unitat de convivència.

El **consentiment per a la cessió de dades personals** és una documentació que es demana des de l'adhesió de l'Ajuntament al conveni amb la Diputació. L'han de signar totes les persones majors d'edat de cada unitat de convivència, juntament amb una còpia de la seva documentació. Cal fer un registre d'entrada i introduir o actualitzar totes les dades personals a Gestiona perquè les bases de dades no estan connectades. També s'han d'activar els permisos al programa de gestió d'habitants.

Evidentment, el temps d'atenció varia en funció de cada circumstància.

La tornada a la normalitat després del període de més impacte de la Covid-19, que ha permès més mobilitat i més moviment de persones, s'evidencia en l'**increment de les gestions relacionades amb l'empadronament**.

➤ **Implementació de la signatura biomètrica a l'Oficina d'assistència en matèria de registres**

- L'OAC disposa de 5 tauletes preparades per recollir la signatura biomètrica de les persones que són assistides al registre de presentació de documents.





- La utilització de la signatura biomètrica no té la incidència que s'havia previst, i això és per:
 - El nou programa del padró d'habitants de la Diputació imprimeix els seus propis impresos i només es poden signar de forma manuscrita.
 - Els tràmits relacionats amb l'accés a l'habitatge, ajuts per al lloguer, etc. també tenen impresos propis que no admeten signatura biomètrica.

- La majoria de tràmits presencials estan relacionats amb el padró i amb l'habitatge, i això explica que no es pugui utilitzar la signatura biomètrica tant com era previsible.

- **Gestió del certificat digital idCAT**
 - 42 expedients d'emissió de certificats emesos (1050 certificats totals)
 - 7 expedients de revocació de certificats emesos (175 certificats revocats en total)

- **Sol·licituds de crema de rostolls**
 - 24 comunicacions de crema de rostolls enviades per l'EACAT al Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural

- **Inscripcions al cens d'animals domèstics**
 - Hem tramitat **22 incidències** (altes / baixes / modificacions de dades) d'animals domèstics a la **plataforma ANICOM** de la Generalitat, preparant i cobrant la **liquidació de la Taxa d'ADN** en el cas de les altes de gossos. La plataforma també s'ha modificat durant aquest període i la Generalitat no ha fet formació específica.

- **Autoliquidacions**
 - 42 autoliquidacions de la **Taxa per expedició de documents** (bàsicament són certificats urbanístics)
 - 15 autoliquidacions de la **Taxa per ocupació de la via pública amb activitat de venda ambulant** (caravanes de venda de begudes, venda de castanyes, xurreries...) o atraccions no permanents desmuntables (cavallets, scalextric, llits elàstics...)
 - 34 autoliquidacions per **transmissió de titularitat de nínxol**
 - 7 autoliquidacions per **trasllats de restes de persones difuntes**
 - 1 autoliquidació per **concessió de cineraris**



➤ Recursos Humans

- S'han fet 182 atencions presencials amb els tràmits i registres corresponents.
- Els processos de selecció lliures durant aquest període, amb incidència en l'atenció presencial, ha estat els següents:
 - Borsa de treball de conserges
 - Concurs oposició lliure tècnic/a de treball interí/ina
 - Concurs oposició lliure auxiliars administratius/ives

➤ Recollida de mobles i voluminosos

- Atenció telefònica i derivació de dades al departament de Medi Ambient

➤ Serveis Socials

- S'han atès les sol·licituds de subvencions de l'IBI per a famílies monoparentals, amb pocs ingressos o persones grans amb pocs ingressos que viuen soles.

➤ Servei de Cementiri municipal

- S'han atès **61 tràmits relacionats amb el cementiri**, la majoria són sol·licituds de transmissió de nínxols *mortis causa*. Altres tràmits són sol·licituds de col·locació de làpida, trasllats de restes de persones difuntes, concessions de cineraris, inhumacions de cendres i designació de persones beneficiàries de la titularitat en cas de defunció del titular actual.

➤ Queixes i suggeriments

- S'han registrat 20 queixes durant el semestre:
 - Incidències a la via pública (mobiliari urbà, brutícia, paviments en mal estat...)
 - Ubicació dels contenidors de residus
 - Queixes relacionades amb l'activitat d'alguns establiments
 - Queixes adreçades a la policia local

➤ Altres matèries

- Obres, bàsicament assabentats, comunicacions prèvies sense memòria i presentació de documentació requerida pel departament
- Oficina de contacte. S'han rebut 203 sol·licituds que s'han reenviat a una altra administració
- Atenció telefònica i presencial sobre qualsevol qüestió plantejada per la ciutadania



COL-LABORACIÓ AMB L'OFICINA LOCAL D'HABITATGE

Durant el primer semestre de 2022 s'han registrat **844 entrades presencials assignades a l'Oficina Local d'Habitatge**.

Les sol·licitud d'ajuts al lloguer i les d'inscripció al Registre de sol·licitants d'habitatges de protecció oficial de Catalunya requereixen incorporar **certificats cadastrals** de totes les persones majors d'edat de la unitat de convivència per la qual se sol·liciten els ajuts o la inscripció.

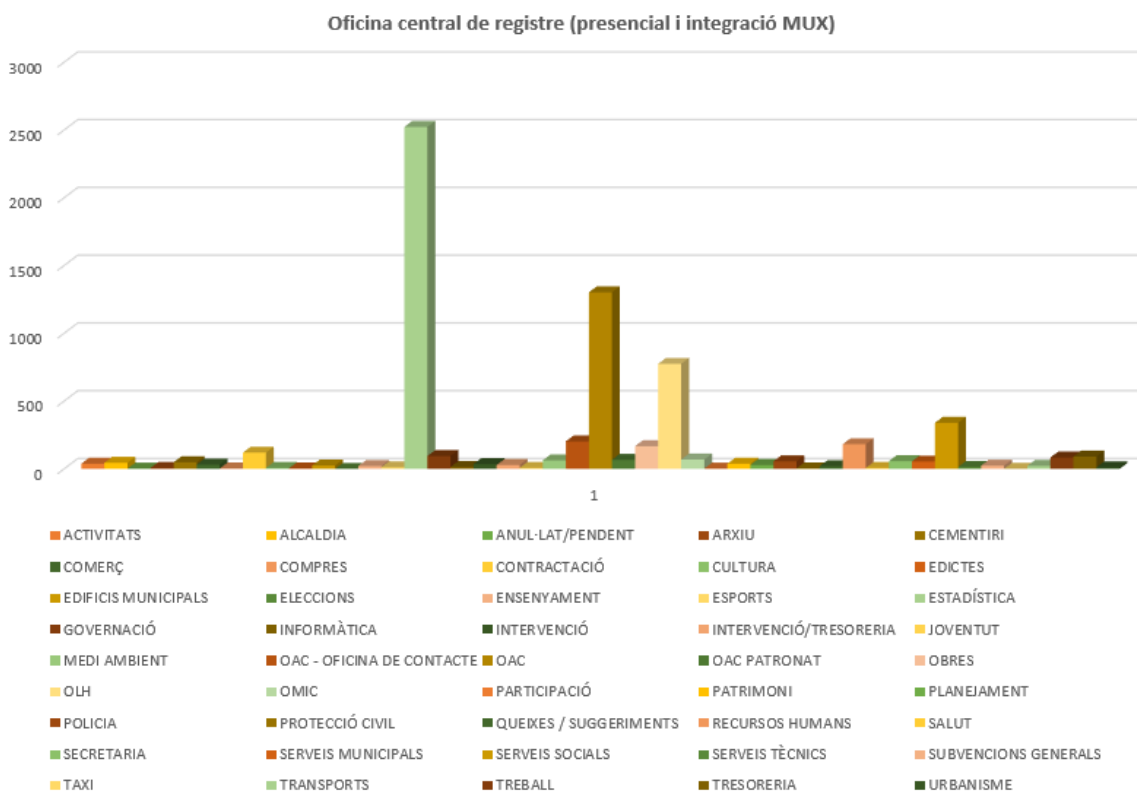
Per tal d'agilitar les gestions, la Coordinadora de l'OAC ha sol·licitat a la *Direcció General del Catastro* una **habilitació específica** per tal que tot el personal de l'OAC pugui accedir internament a la **Seu electrònica del cadastre**. Aquesta habilitació permet fer consultes i certificacions de caràcter nacional de forma interna, simplificant la documentació que les persones interessades han d'acompanyar a les seves sol·licituds. En aquest primer semestre s'han fet **344 certificats cadastrals** (internes i com a PIC).

- **Sol·licituds d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial**
- **Sol·licituds d'habitatges de la borsa de lloguer social** (és imprescindible presentar, conjuntament, una sol·licitud d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial, per tant, és un tràmit doble)
- **Ajuts de lloguer en les diferents modalitats (majors de 65 anys, Bo Jove, MITMA majors de 36)**
 - En aquests supòsits:
 - Informar dels tràmits
 - Lliurar les sol·licituds i la documentació complementària (declaració responsable, full de dades bancàries normalitzat per l'Agència de l'Habitatge, etc.)
 - Concertar cita prèvia per presentar tota la documentació
 - Preparar volants de convivència i certificats cadastrals per a cada sol·licitud
 - Fer el registre d'entrada de la documentació
 - Enviar, si escau, documentació a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a través de l'EACAT
 - En cas de requeriments es repeteix tot el procés
- **Sol·licituds de mediació per a lloguer social**
- **Sol·licituds d'ajuts d'urgència**
 - En aquests dos supòsits, normalment són derivats de l'OLH. Si són molt urgents es fa el registre d'entrada sense cita prèvia



➤ Sol·licituds de subvencions de l'IBI

- Convocatòria anual de subvencions per a persones que posen el seu habitatge a disposició de l'OLH





2. Atenció telemàtica

DADES DERIVADES DEL REGISTRE D'ENTRADA

• REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL

Durant el primer semestre de 2022 hem rebut 3306 registres d'entrada electrònics.

| | | | |
|---------------------------|-----|----------------------|-----|
| ACTIVITATS | 188 | OAC PATRONAT | 110 |
| ALCALDIA | 9 | OBRES | 512 |
| ARXIU | 13 | OLH | 66 |
| CEMENTIRI | 97 | OMIC | 2 |
| COMERÇ/MERCATS | 79 | PARTICIPACIÓ | 3 |
| COMPRES | 1 | PATRIMONI | 60 |
| CONTRACTACIÓ | 87 | PLANEJAMENT | 14 |
| CULTURA | 0 | POLICIA | 55 |
| EDICTES | 0 | PROTECCIÓ CIVIL | 0 |
| EDIFICIS MUNICIPALS | 5 | QUEIXES/SUGGERIMENTS | 41 |
| ENSENYAMENT | 6 | RECURSOS HUMANS | 573 |
| ESPORTS | 5 | SECRETARIA | 37 |
| ESTADÍSTICA | 593 | SERVEIS MUNICIPALS | 73 |
| GOVERNACIÓ | 191 | SERVEIS SOCIALS | 64 |
| INFORMÀTICA | 0 | SERVEIS TÈCNICS | 41 |
| INTERVENCIÓ | 7 | SUBVENCIONS GENERALS | 0 |
| INTERVENCIÓ/TRESORERIA | 9 | TAXI | 2 |
| JOVENTUT | 4 | TRANSPORTS | 0 |
| MEDI AMBIENT | 16 | TRESORERIA | 20 |
| OAC - OFICINA DE CONTACTE | 98 | TREBALL | 25 |
| OAC | 283 | URBANISME | 3 |

TRÀMITS EN ATENCIÓ TELEMÀTICA

➤ Tasques generals del registre d'entrada electrònic

- Classificació de tota la documentació presentada (metadades tipus i subtipus)
- Assignació al departament o departaments corresponents



➤ **Padró municipal d'habitants**

- 480 peticions electròniques de volants o certificats d'empadronament i/o convivència (les peticions presencials de volants no es registren i es lliuren sense cita prèvia. S'ofereix més detall a la taula *Tràmits en atenció presencial*)
- 76 sol·licituds d'alta al padró per canvi de residència
- 5 sol·licituds d'alta al padró per naixement
- 16 sol·licitud de certificat d'última residència
- 2 sol·licituds de baixa de persones que no resideixen al domicili
- 10 sol·licituds relacionades amb el registre de parelles de fet
- 29 peticions d'informes demanats per altres administracions (policia nacional, mossos d'esquadra, jutjats, ajuntaments, etc.)

➤ **Recursos Humans**

- S'han rebut 573 registre d'entrada destinats a Recursos Humans
- Els processos de selecció convocats durant aquest semestre han estat:
 - Concurs oposició lliure – Tècnic/a auxiliar de treball (personal funcionari interí)
 - Concurs oposició lliure – Auxiliars administratius/ives (personal funcionari)
 - Concurs oposició promoció interna – Auxiliar administrativa
 - Processos interns de funcionarització:
 - ✓ Personal subgrup C2
 - ✓ Tècnic superior arquitecte A1
 - ✓ Personal subgrup A2
 - ✓ Personal d'oficis grup AP
 - ✓ Personal subgrup C1
 - ✓ Personal d'oficis subgrup C2
 - ✓ Tècnica superior de medi ambient A1 jornada parcial
 - ✓ Personal grup AP
- Els registres d'entrada corresponen a sol·licituds de participació en els diferents processos de selecció i la posterior presentació de documentació, sol·licituds de revisions de proves, certificats de serveis prestats, etc.
- Amb motiu dels processos de funcionarització: assessorament al personal que està obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament i així ho ha demanat (emissió de certificats digitals i idCAT mòbil, acompanyament en la tramitació, informació de la Seu electrònica, etc.)



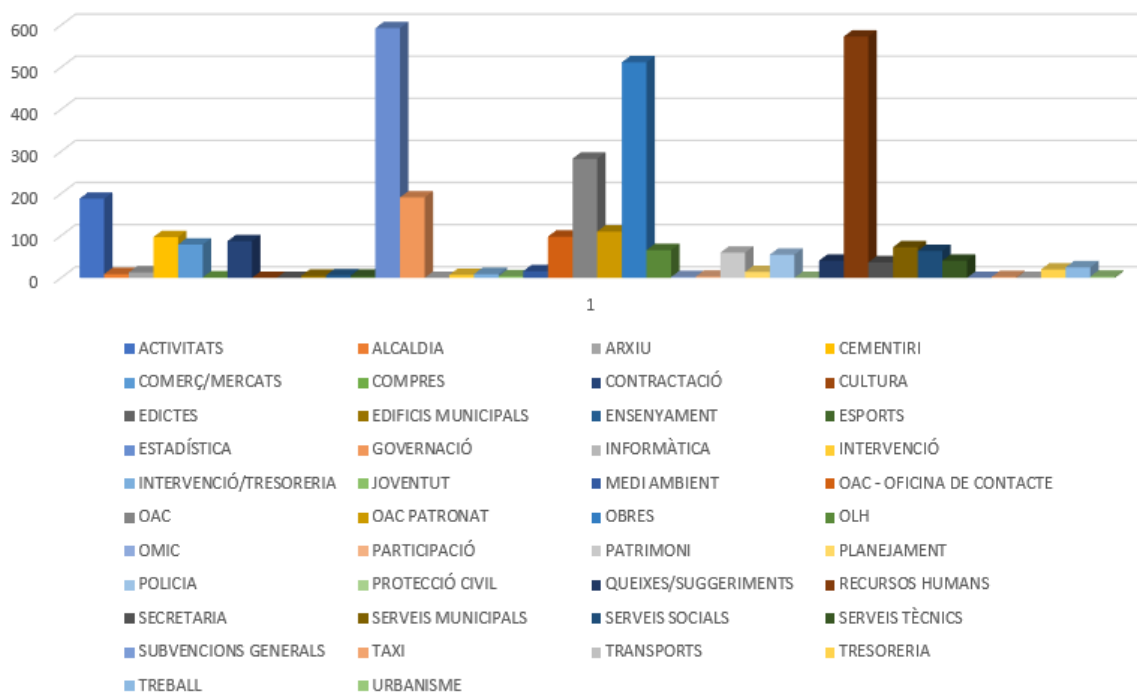
➤ **Oficina de contacte**

- 98 sol·licituds electròniques amb documentació per reenviar a altres administracions

➤ **Certificats urbanístics**

- 41 sol·licituds: preparació de l'autoliquidació de la Taxa per expedició de documents, enviar-la als interessats i obrir expedient

Oficina auxiliar del registre electrònic





3. Actualització dels tràmits a la pàgina web i a la Seu electrònica

➤ Tràmits finalitzats

- Fitxa del tràmit, sol·licitud específica Gestiona i informació pàgina web

- Ajuts de lloguer – Bo Jove
- Ajuts de lloguer – MITMA

- Sol·licitud específica Gestiona de tots els processos de selecció de personal:
 - Sol·licitud d'admissió al procés selectiu per cobrir una plaça de Tècnic/a auxiliar de treball
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització del personal fix de l'Ajuntament de Martorell (subgrup C2)
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització del personal fix de l'Ajuntament de Martorell (subgrup A1)
 - Sol·licitud d'admissió al procés de selecció per concurs oposició lliure per cobrir 6 places d'auxiliars administratius/ives
 - Sol·licitud d'admissió al procés de selecció per concurs oposició reservat a la promoció interna per cobrir una plaça d'auxiliar administratiu/iva
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització del personal fix de l'Ajuntament de Martorell (subgrup A2)
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització del personal fix de l'Ajuntament de Martorell (subgrup C1)
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització del personal fix de l'Ajuntament de Martorell (subgrup AP- subescala personal d'oficis)
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització del personal fix de l'Ajuntament de Martorell (subgrup A1 – dedicació parcial)
 - Sol·licitud d'admissió al procés de funcionarització de cinc places de personal fix de l'Ajuntament de Martorell (grup de classificació AP)

- **Tràmits finalitzats** que ja estaven implementats i que han estat substituïts pels impresos que genera el nou programa del padró d'habitants.
 - Renovació d'empadronament per a persones estrangeres no comunitàries
 - Modificació de dades personals al padró municipal d'habitants
 - Confirmació de residència per a persones estrangeres comunitàries i assimilades així com persones estrangeres amb residència permanent
 - Baixa d'ofici per inclusió indeguda al padró municipal d'habitants



- Baixa del padró d'habitants per trasllat a l'estranger
 - Baixa del padró d'habitants per trasllat a un altre municipi d'Espanya
 - Baixa del padró d'habitants per defunció
- **Tràmits iniciats**, pendents de valoració final donada la seva especialització conceptual i de documentació associada.
- Prestacions econòmiques d'especial urgència per a l'habitatge – deute de quotes d'amortització hipotecària
 - Prestacions econòmiques d'especial urgència per a l'habitatge – deutes de lloguer
 - Prestacions econòmiques d'especial urgència per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge
 - Renovació de la prestació complementària per donar continuïtat al pagament del lloguer i la prestació per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge
 - Prestacions econòmiques d'especial urgència per a l'habitatge – deutes de lloguer COVID
 - Accés al servei d'intermediació en deutes de l'habitatge amb entitats financeres. SIDH – OFI 1 – Intermediació hipotecària
- **Tràmits iniciats** durant el primer semestre de 2021, **pendents de revisió** per la persona responsable del departament o d'ultimar el tràmit a Gestiona per habilitar-lo a la Seu electrònica:
- Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb certificat tècnic
 - Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb projecte tècnic i certificat
 - Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'una activitat
 - Comunicació prèvia de canvi de titularitat d'una activitat de bar i restaurant



4. Indicadors d'incidències i queixes ciutadanes

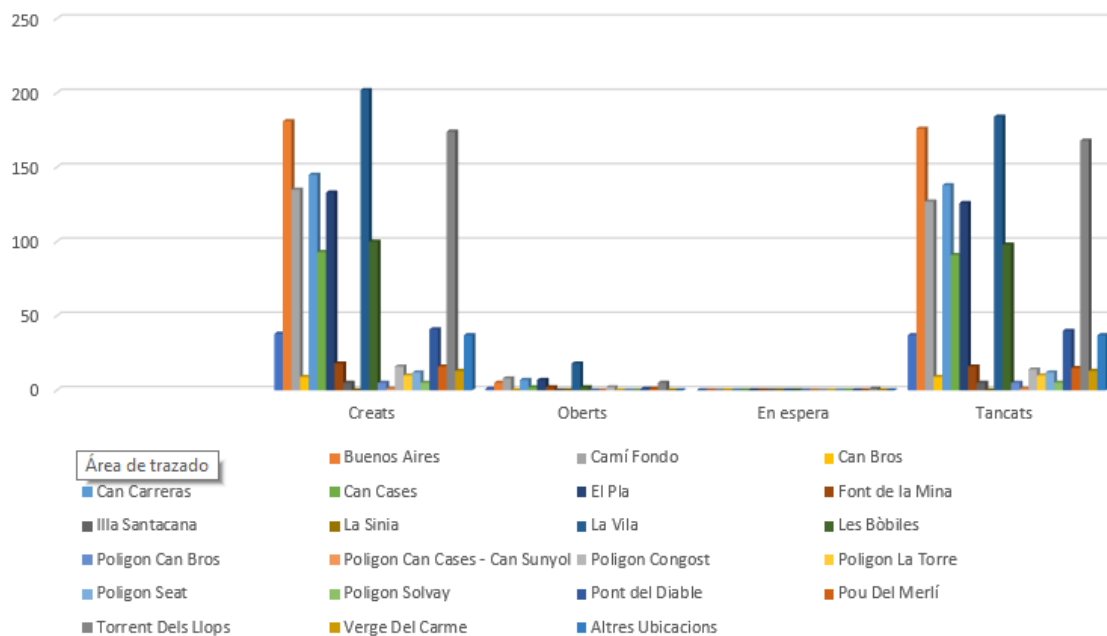
Aquests indicadors corresponen a les incidències i queixes registrades a través de l'APP esMartorell. La utilització de l'APP la poden fer directament els ciutadans o bé de forma indirecta, trucant a l'Ajuntament on diferents persones habilitades generen tiquets amb la informació facilitada per telèfon.

Les dades són del primer semestre de 2022

- El total d'usuaris acumulat de l'APP ha estat de 1166 persones
- S'han registrat 172 nous usuaris
- **Incidències rebudes, classificades per barri:**

| Barri | Creats | Oberts | En espera | Tancats |
|--------------------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| Barri Rosanes | 38 | 1 | 0 | 37 |
| Buenos Aires | 181 | 5 | 0 | 176 |
| Camí Fondo | 135 | 8 | 0 | 127 |
| Can Bros | 9 | 0 | 0 | 9 |
| Can Carreras | 145 | 7 | 0 | 138 |
| Can Cases | 93 | 2 | 0 | 91 |
| El Pla | 133 | 7 | 0 | 126 |
| Font de la Mina | 18 | 2 | 0 | 16 |
| Illa Santacana | 5 | 0 | 0 | 5 |
| La Sinia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| La Vila | 202 | 18 | 0 | 184 |
| Les Bòbiles | 100 | 2 | 0 | 98 |
| Polígon Can Bros | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Polígon Can Cases - Can Sunyol | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Polígon Congost | 16 | 2 | 0 | 14 |
| Polígon La Torre | 10 | 0 | 0 | 10 |
| Polígon Seat | 12 | 0 | 0 | 12 |
| Polígon Solvay | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Pont del Diable | 41 | 1 | 0 | 40 |
| Pou Del Merli | 16 | 1 | 0 | 15 |
| Torrent de Llops | 174 | 5 | 1 | 168 |
| Verge Del Carme | 13 | 0 | 0 | 13 |
| Altres Ubicacions | 37 | 0 | 0 | 37 |
| TOTAL | 1389 | 61 | 1 | 1327 |

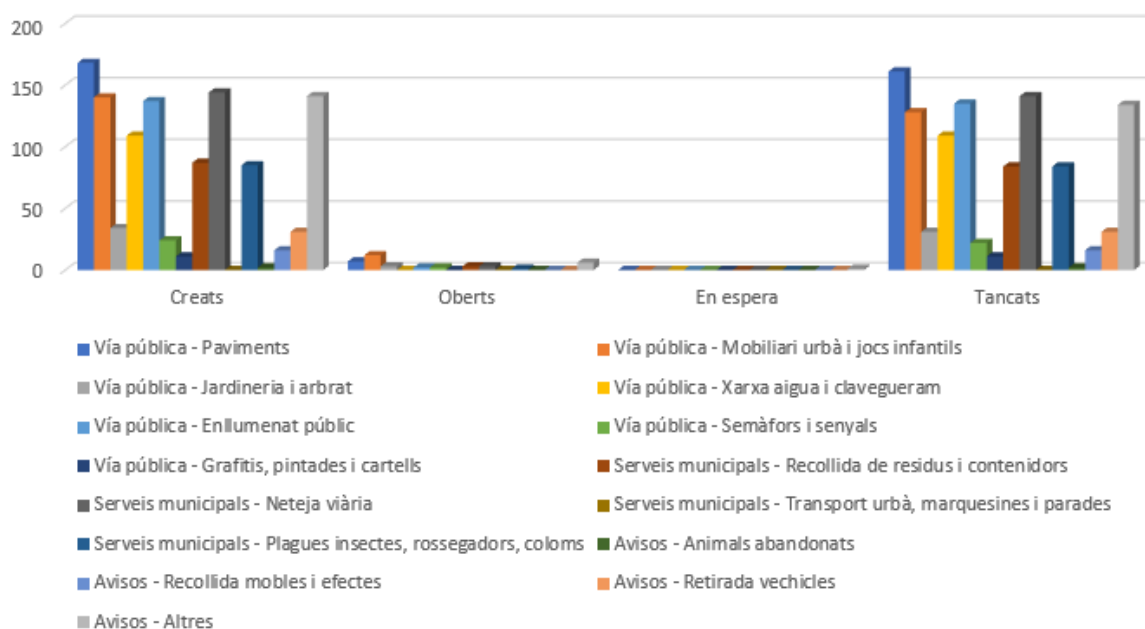
Incidències per barri



➤ Incidències classificades per categoria:

| Categoria | Creats | Oberts | En espera | Tancats |
|--|-------------|-----------|-----------|-------------|
| Via pública - Paviments | 168 | 7 | 0 | 161 |
| Via pública - Mobiliari urbà i jocs infantils | 140 | 12 | 0 | 128 |
| Via pública - Jardineria i arbrat | 34 | 3 | 0 | 31 |
| Via pública - Xarxa aigua i clavegueram | 109 | 0 | 0 | 109 |
| Via pública - Enllumenat públic | 137 | 2 | 0 | 135 |
| Via pública - Semàfors i senyals | 24 | 2 | 0 | 22 |
| Via pública - Grafits, pintades i cartells | 11 | 0 | 0 | 11 |
| Serveis municipals - Recollida de residus i contenidors | 87 | 3 | 0 | 84 |
| Serveis municipals - Neteja viària | 144 | 3 | 0 | 141 |
| Serveis municipals - Transport urbà, marquesines i parades | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Serveis municipals - Plagues insectes, rosegadors, coloms | 85 | 1 | 0 | 84 |
| Avisos - Animals abandonats | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Avisos - Recollida mobles i efectes | 16 | 0 | 0 | 16 |
| Avisos - Retirada vehicles | 31 | 0 | 0 | 31 |
| Avisos - Altres | 141 | 6 | 1 | 134 |
| TOTAL | 1129 | 39 | 1 | 1089 |

Incidències per categoria



5. Propostes de millora

- **Adaptar** l'espai de recepció i dotar-lo de mobiliari i mitjans adients per fer totes les tasques pròpies de consergeria:

- moble compacte i cadira d'alçada estàndard per treballar en condicions ergonòmiques adaptades a les persones que ocupen el lloc de treball i a les seves tasques
- telèfon per atendre les trucades internes i externes i poder derivar-les correctament als departaments
- ordinador per poder donar suport (col·laborar amb tasques de gestió de cites prèvies, control d'usuaris, accés a internet per millorar la informació, etc.)
- calaixos i/o prestatges per guardar documentació, grapadora, tisores, bolígrafs, etc. i altres efectes de tipus personal (mocadors de paper, mascareta, etc.)
- espai suficient per utilitzar eines de precisió com una guillotina per preparar etiquetes i targetes informatives dels serveis



Martorell, octubre de 2022