



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

MEMÒRIA 2025

OAC

Oficina d'Atenció Ciutadana

ÍNDEX

1. Presentació	4
2. Estructura, organització i mitjans	5
2.1 Competències i funcions	5
2.2 Organigrama	8
2.3 Recursos materials	9
2.4 Seus, adreces i telèfons	9
3. Cronograma 2024	11
3.1 Tasques realitzades i grau d'acompliment	11
3.2 Tasques no realitzades	13
4. Activitats realitzades	14
4.1 OAC ALS BARRIS	14
4.1.1 Descripció	14
4.1.2 Resultats	14
4.1.3 Costos	16
4.1.4 Oportunitats de Millora	16
4.2 Confecció agenda de l'Oficina de Consum	17
4.2.1 Descripció	17
4.2.2 Resultats	17
4.2.3 Costos	17
4.2.4 Oportunitats de Millora	17
4.3 Confecció i agenda departament OAC (DNI)	18
4.3.1 Descripció	18
4.3.2 Resultats	18
4.3.3 Costos	18
4.3.4 Oportunitats de Millora	18
5. Atenció ciutadana i tràmits	19
5.1 Instàncies, trucades, visites	19
5.1.1 Servei telefònic	24
5.1.2 Servei telemàtic	26
5.2 Registre d'entrades	26
5.2.1 Estadístiques registre entrades presencials OAC 2024	28
5.3 Padró habitants	29
5.3.1 Expedient baixes d'ofici	29
5.3.2 Expedient de caducitat estrangers (ENCSARP)	29
5.3.3 Expedients okupes	29
5.3.4 Expedients de cens electoral	29
5.3.5 Estadística i padró	30
5.4 Certificats digitals IdCat	38
6. Atenció interna municipal i tràmits	39
6.1 Sol·licituds i requeriments	39
6.2 Expedients i tràmits interdepartamentals	40
7. Pressupost	42
8. Propostes de millora	43
9. Annexos	46

1. Presentació

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) neix amb la vocació de ser un servei públic de referència, orientat a facilitar i simplificar les relacions entre la ciutadania i l'administració municipal.

L'esperit de servei, el compromís professional de tot l'equip i la millora contínua constitueixen els pilars estratègics d'aquesta oficina, que té com a missió garantir una atenció eficient, accessible i de qualitat en el tracte amb l'Ajuntament.

Som un equip de deu professionals que treballem diàriament amb la voluntat de contribuir a una administració més propera, entenedora i resolutiva, capaç de donar resposta a les expectatives i necessitats dels ciutadans i ciutadanes.

L'OAC té com a objectiu centralitzar l'atenció i els recursos necessaris per oferir resposta a la majoria de consultes i tràmits que la ciutadania adreça a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, canalitzant adequadament aquelles peticions que requereixen intervenció específica d'altres departaments i gestionant directament els tràmits de major demanda.

Des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana:

- Informem, orientem i prestem serveis en relació amb l'administració municipal i el municipi, oferint un tracte proper, respectuós i comprensiu.
- Oferim una atenció personalitzada, dedicant el temps necessari per garantir una resolució adequada de cada gestió.
- Treballem per reduir els temps d'espera i optimitzar els circuits d'atenció.
- Utilitzem un llenguatge clar i accessible per facilitar la comprensió dels tràmits i fomentar l'autonomia de la ciutadania.

L'OAC posa a disposició de la ciutadania tota la informació municipal disponible i permet la tramitació integrada de la majoria de gestions de competència municipal, avançant cap a un model d'atenció integral i multicanal.

Per complir aquesta missió, l'Oficina ofereix tres canals d'atenció:

- Presencial
- Telemàtic
- Telefònic

Aquest servei s'orienta a atendre les necessitats de la població des d'una perspectiva global i centrada en les persones, amb una clara vocació de proximitat, alhora que impulsa l'ús de la tramitació electrònica i l'autonomia digital com a elements clau de la modernització administrativa.

2. Estructura, organització i mitjans

2.1 Competències i funcions

Competències i tràmits propis de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

L'Oficina d'Atenció Ciutadana assumeix un conjunt de funcions pròpies orientades a centralitzar l'atenció, simplificar la relació amb l'administració i garantir una gestió eficient, accessible i de qualitat.

1. Informació i atenció ciutadana

L'OAC actua com a punt integral d'informació municipal, oferint:

- Informació sobre serveis municipals i equipaments locals.
- Informació general sobre tràmits, procediments i serveis de l'Ajuntament.
- Orientació sobre requisits, documentació i terminis administratius.

Atenció telefònica

El servei telefònic constitueix un canal essencial de relació amb la ciutadania i inclou:

- Informació general sobre serveis municipals, tramitació administrativa i aspectes relatius al municipi.
- Realització de tràmits que no requereixen signatura expressa.
- Suport i acompanyament en la tramitació electrònica.
- Gestió de cites prèvies.
- Recepció i canalització de queixes, incidències i suggeriments.

2. Registre

L'OAC gestiona el Registre General municipal i exerceix funcions de finestra única administrativa:

- Registre general d'entrada de documents adreçats a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
- Registre de sol·licituds, escrits i documents adreçats a altres administracions públiques (locals, autonòmiques o estatals).

Aquesta funció garanteix la validesa jurídica de les presentacions i facilita la relació interadministrativa.

3. Tramitació administrativa

L'OAC dona suport directe en la gestió de tràmits municipals, especialment en aquells de major demanda:

- Lliurament i orientació sobre formularis normalitzats.
- Suport en l'inici de tràmits i en la presentació de documentació.

- Informació sobre l'estat de sol·licituds, expedients i procediments en tramitació.

Aquest servei contribueix a reduir errors, agilitzar procediments i millorar l'experiència ciutadana.

4. Queixes, incidències, suggeriments i propostes

L'OAC canalitza la participació ciutadana mitjançant:

- Recepció, registre i derivació de queixes, incidències, suggeriments i propostes.
- Seguiment i coordinació amb els departaments responsables.
- Detecció de necessitats emergents i trasllat d'informació als responsables municipals per impulsar millores en els serveis públics.

Aquest àmbit reforça la cultura de millora contínua i escolta activa.

5. Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC)

En l'àmbit digital, l'OAC desenvolupa funcions de suport i capacitació:

- Orientació i assistència en la tramitació electrònica.
- Emissió del certificat digital idCAT.
- Foment de l'autonomia digital de la ciutadania.

Aquest servei contribueix a la reducció de la bretxa digital i a la consolidació de l'administració electrònica.

6. Padró municipal d'habitants

L'OAC gestiona íntegrament les funcions relacionades amb el Padró:

- Altes, baixes i modificacions padronals.
- Comunicació de canvis de domicili a altres administracions.
- Consultes i gestió de reclamacions relatives al Cens d'Habitants.

Aquesta funció és essencial per a la planificació municipal i la coordinació amb altres administracions.

7. Urbanisme

En l'àmbit urbanístic, l'OAC realitza funcions d'informació i tramitació inicial:

- Informació i tramitació de llicències d'obres i activitats.
- Expedició d'autoliquidacions de taxes urbanístiques.

Aquest servei facilita l'accés als tràmits urbanístics i garanteix una primera orientació tècnica.

8. Comunicacions de crema (Agents Rurals)

L'OAC tramita les comunicacions municipals relatives a activitats amb risc d'incendi forestal:

- Recepció i tramitació de comunicacions de crema.
- Trasllet de la informació al Departament competent en matèria d'acció climàtica i prevenció d'incendis.
-

Aquest procediment contribueix a la seguretat i a la coordinació amb els cossos competents.

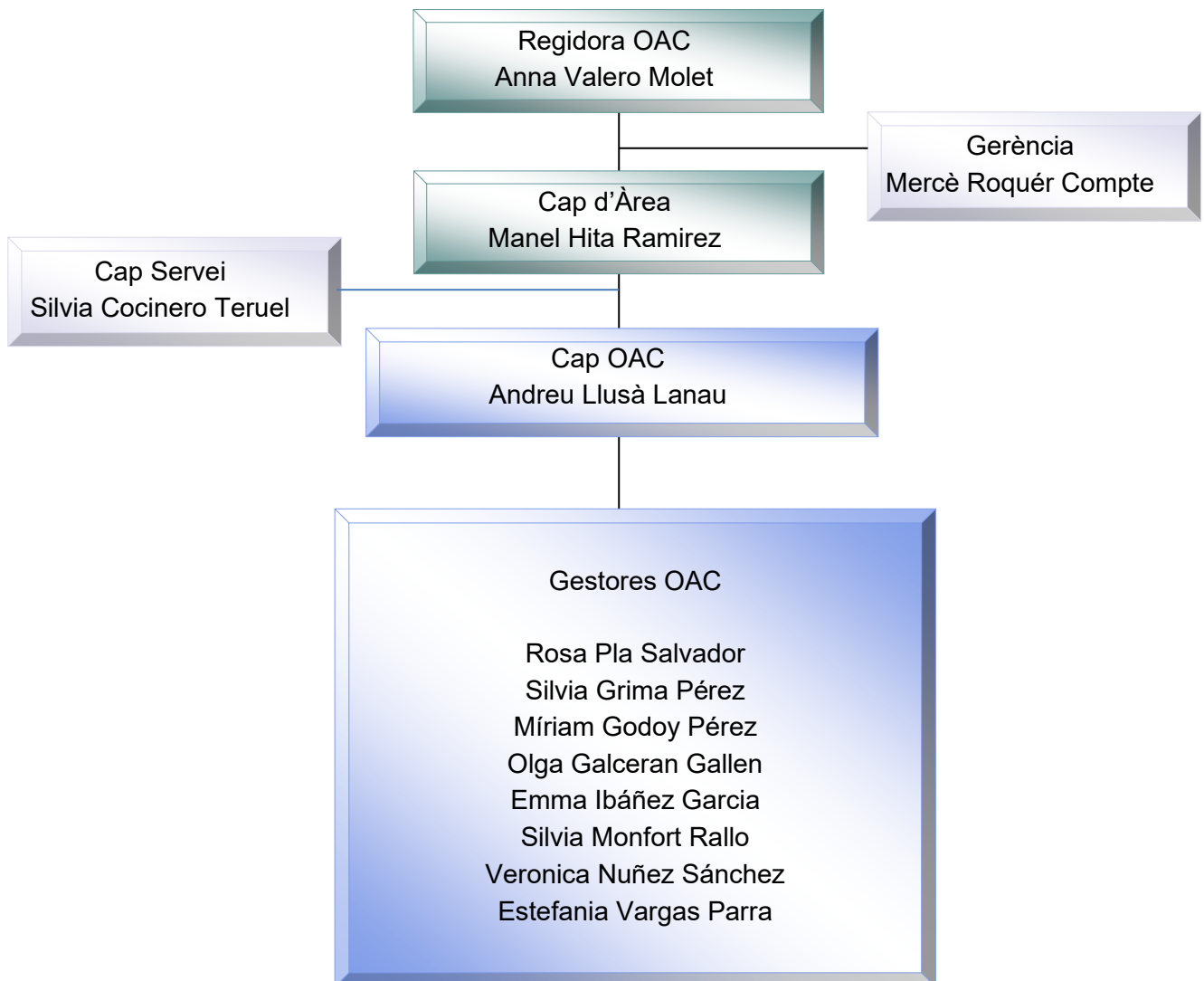
9. Tramitació inicial del Departament d'Esports

L'OAC gestiona tràmits inicials vinculats als serveis esportius municipals:

- Tramitació d'abonaments de piscina (temporada d'estiu i hivern) i autoliquidació del preu públic corresponent.
- Registre d'altres i baixes de l'Escola Esportiva Municipal.

Aquest suport facilita l'accés àgil als serveis esportius municipals.

2.2 Organigrama



Les persones que conformen el departament estan ubicades totes a la planta baixa de la Casa Consistorial, a excepció del Cap d' Àrea i Cap de Servei ubicats a la segona planta.

2.3 Recursos materiales

- Centraleta telefònica.
- 10 telèfons sobretaula.
- Gestor de torn amb impressora de “tickets”.
- Pantalla informació i gestor de torn
- Tauleta valoració servei
- 9 Ordinadors sobretaula
- 1 Màquina multifuncions (fotocòpia, escàner ...)
- 9 tauletes signatura digital
- 10 Escàners de sobretaula
- 2 ordinadors portàtils
- 1 impressora portàtil
- Telèfon mòbil departament OAC

2.4Seus, adreces i telèfons

Web municipal: www.olesademontserrat.cat

Correu electrònic departament : oac@olesademontserrat.cat

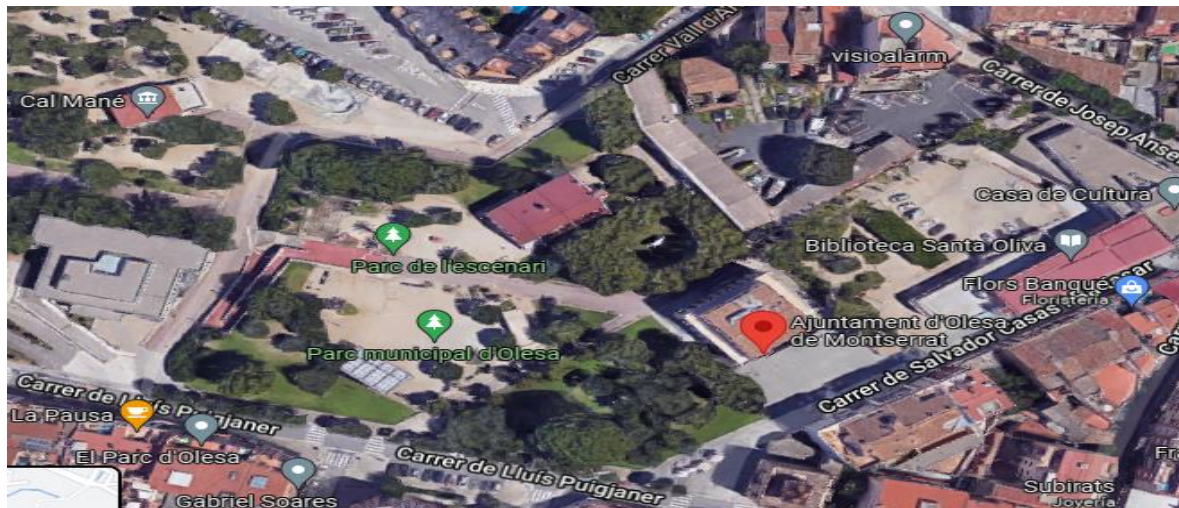
Cita prèvia : [Cita prèvia](#)

Adreça : Pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n.
Planta baixa edifici Ajuntament
08640-OLESA DE MONTSERRAT

Telèfon 93 778 00 50

Ubicació:

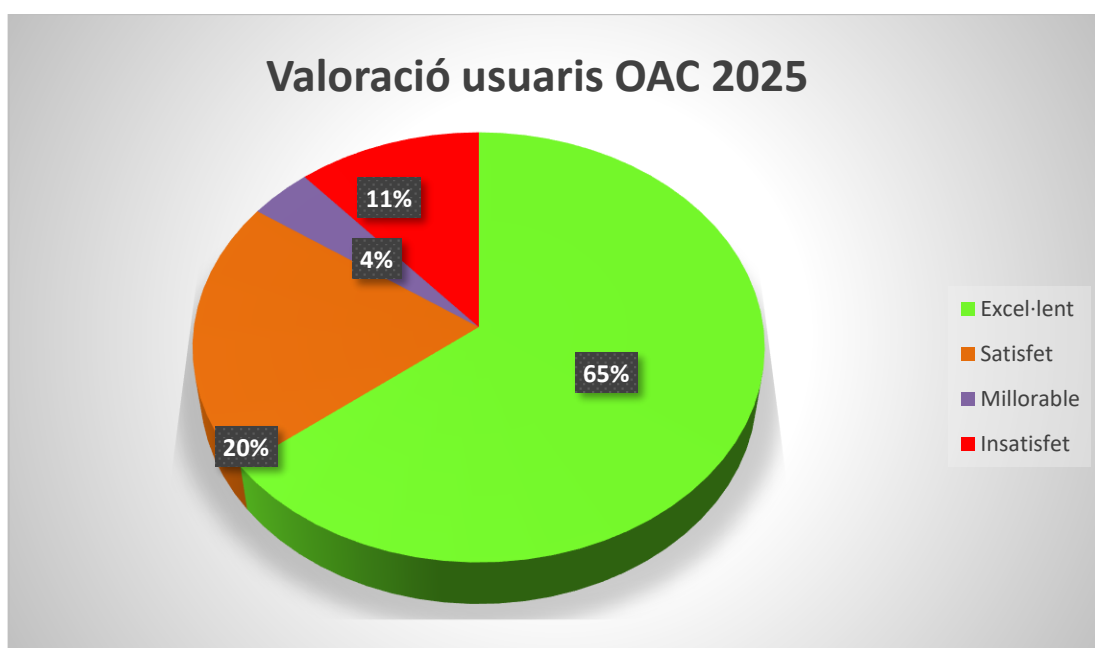
Ubicació OAC



OAC. Memòria 2025

2.5 Valoració usuaris OAC 2025.

Pel que fa als indicadors de qualitat, la valoració global del servei ha estat positiva, destacant l'increment dels tràmits telemàtics i la consolidació del sistema de cita prèvia com a eina d'organització i eficiència.



	Valoracions	%
Excel·lent	181	65%
Satisfet	57	20 %
Millorable	11	4%
Insatisfet	32	11%

3. Cronograma 2025

3.1 Tasques realitzades i grau d'acompliment

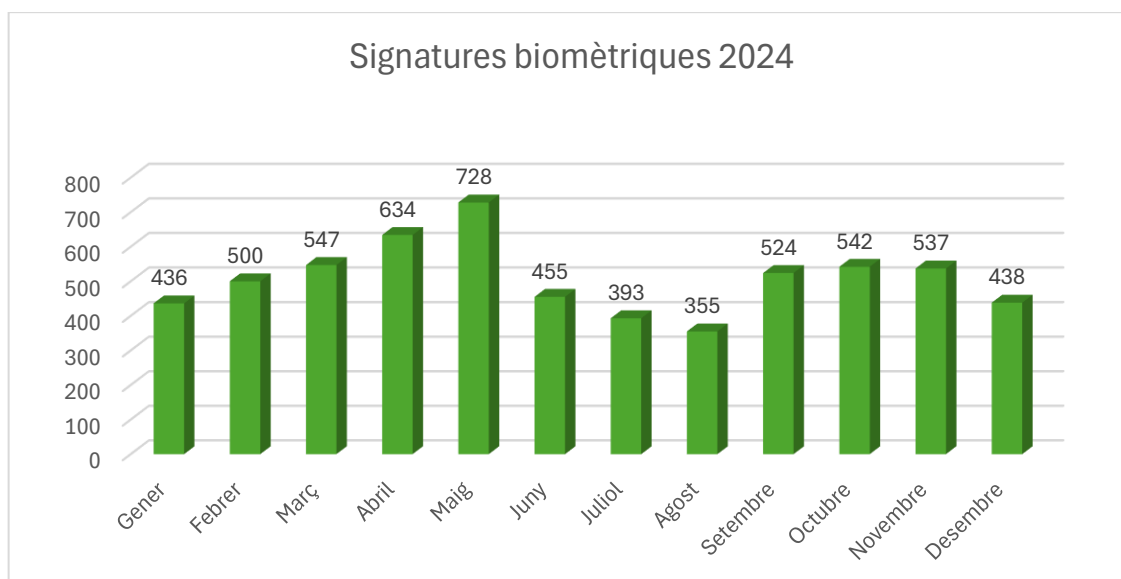
Totes i tots a la una	
Cronograma any anterior-avaluació	1,00
Cronograma any en curs- definició	1,00
Cronograma 1er Trimestre - avaluació	1,00
Cronograma 2on Trimestre - avaluació	1,00
Cronograma 3r Trimestre - avaluació	1,00
Cronograma 4rt Trimestre - avaluació	1,00
Memòria del Departament - elaboració i presentació del document	1,00
Cartes de serveis - actualització	1,00
Traspàs AD's any anterior i reserves de crèdit preventives	1,00
INTERVENCIO	
Avantprojecte de pressupost any següent INTERVENCIO	1,00
Contractes any següent – Informe CONTRACTACIO	0,00
Pla normatiu- informe amb reglaments i altres per l'any següent - SECRETARIA	0,00
Respondre les instàncies que es reben a l'Ajuntament	1,00
Seguiment de les peticions, queixes i suggeriments	1,00
1.- Facilitar i millorar a la ciutadania els tràmits amb l'Ajuntament	8,00
01. Actualitzarem el gestor de torn actual	1,00
02. Canvis en l'atenció amb o sense cita prèvia	1,00
03. Valoració i estudi del grau de satisfacció.	1,00
04. Serem Oficina gestora dels certificats digitals IDCat i IDCat mòbil	1,00
05. Augmentarem l'ús de la signatura biomètrica en tots els tràmits	1,00
06. Liderarem l'actualització continuada de la informació sobre els tràmits administratius	1,00
07. la finestra única per poder fer tràmits des de l'OAC a qualsevol administració	1,00
08. Donarem suport a la ciutadania amb els tràmits administratius presencials i telemàtics.	1,00
Manteniment anual gestor de Torn	4,75
1. Contracte gestor de torn	0,75
2. Contracte servei "Cita Prèvia"	1,00
3. Contracte manteniment valoració servei	1,00
4. Servei cita prèvia Policia Local i Promoció Econòmica	1,00
5. Contractacte exclusivitat servei gestor de torn, cita prèvia i valoració servei OAC	1,00
Millorar el servei OAC a la ciutadania	9,00

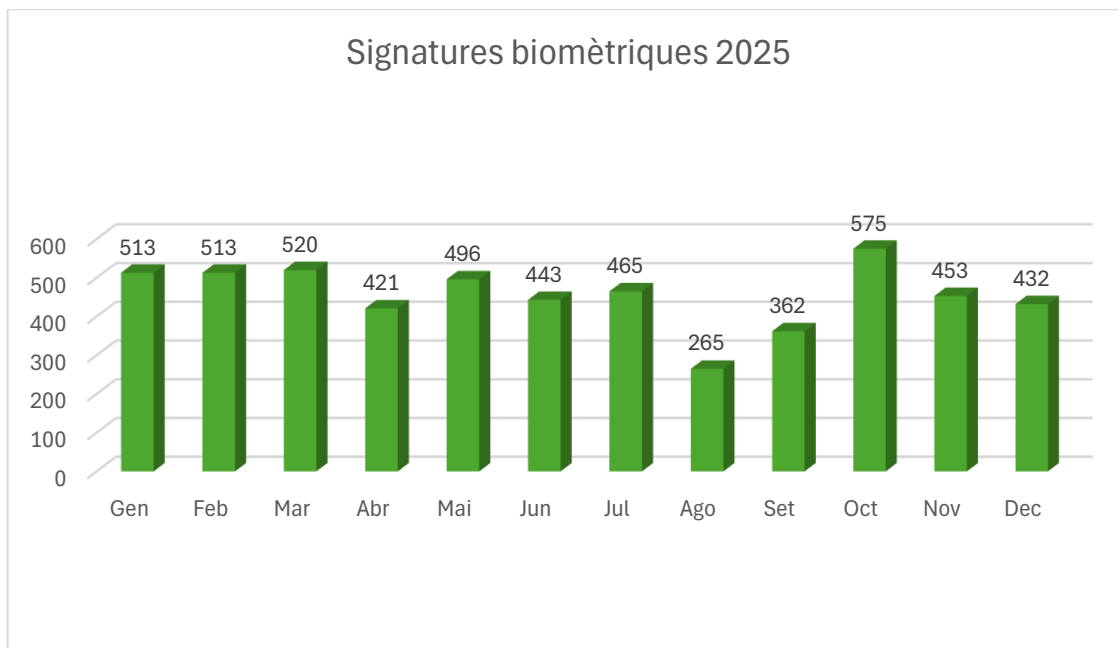
1, Assessorament i ajuda amb instal·lació i funcionament Idcat certificat	1,00
2, Millorar informació punt Informació Cadastre PIC	1,00
4, Activació cita prèvia pàgina web renovació DNI a l'Ajuntament	1,00
5, Millorar el nivell de satisfacció de la ciutadania, i la seva valoració sobre els serveis que li són prestats	1,00
7, Actualitzar l'apartat o portal OAC a la pàgina web de l'Ajuntament amb tota la informació de l'oficina	1,00
8, Millorar els diferents models de sol·licituds per a la tramitació presencial a l'OAC, mitjançant la signatura biomètrica.	1,00
9, Establir protocol per l'atenció de les trucades telefòniques i perfeccionar aquesta atenció	1,00
10, Projecte OAC als barris 1r semestre	1,00
11, Projecte OAC als barris 2n semestre	1,00
Incrementos de feina puntuals	3,60
1 Abonaments piscina estiu	0,75
2. Inscripció escola esportiva i piscina hivern	0,75
3. Ajuts lloguer Habitatge	0,75
4, Certificats idCat (campanya renda)	0,60
5, Padró (inscripció escolar)	0,75

1. Augmentarem l'ús de la signatura biomètrica en els tràmits presencials :

Total signatures biomètriques any 2024 : **6.089**

Total signatures biomètriques any 2025 : **5458**





2. Impulsarem la finestra única per poder fer tràmits des de l'OAC a qualsevol administració : Registrades i tramitades un total de 1.091 sol·licituds adreçades a altres administracions (locals, autonòmiques o estatals)

3.2 Tasques no realitzades

Activació cita prèvia pàgina web renovació DNI a l'Ajuntament

4. Activitats realitzades

4.1 OAC ALS BARRIS

4.1.1 Descripció

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament d'Olesa es desplaça a diferents barris del municipi per facilitar que la ciutadania pugui fer els tràmits municipals sense haver d'anar fins a l'Ajuntament.

Cada dimecres, en horari de matí (de 9 a 13 h), el servei s'ubica en un local veïnal diferent i permet realitzar els mateixos tràmits que es poden gestionar habitualment a la seu de l'OAC. No cal demanar cita prèvia.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és apropar l'administració a la ciutadania, ja sigui ampliant els canals de tramitació en línia o portant l'oficina als barris. D'aquesta manera, es dona resposta a aquells sectors de població que tenen dificultats d'accés als tràmits telemàtics, problemes de mobilitat o manca de disponibilitat per desplaçar-se fins a l'Ajuntament.

4.1.2 Resultats

8 gener Associació de Veïns Sant Bernat

Atencions realitzades: 0

22 gener Associació de Veïns Oasis

Atencions realitzades: 2

5 febrer Associació de Veïns Les Planes

Atencions realitzades: 1

19 febrer Associació de Veïns Poble Sec

Atencions realitzades: 0

5 març Associació de Veïns La Central

Atencions realitzades: 1

19 març Associació de Veïns Les Planes

Atencions realitzades: 0

2 abril Associació de Veïns La Central

Atencions realitzades: 2

16 abril Associació de Veïns Les Planes

Atencions realitzades: 1

14 maig Associació de Veïns La Central

Atencions realitzades: 1

28 maig Associació de Veïns Sant Bernat

Atencions realitzades: 0

11 juny Associació de Veïns La Central

Atencions realitzades: 1

17 setembre Associació de Veïns Les Planes

Atencions realitzades: 2

1 octubre Associació de Veïns Poble Sec

Atencions realitzades: 0

15 octubre Associació de Veïns La Central

Atencions realitzades: 0

29 octubre Associació de Veïns Sant Bernat

Atencions realitzades: 0

12 novembre Associació de Veïns Oasis-Ribes Blaves

Atencions realitzades: 0

26 novembre Associació de Veïns Les Planes

Atencions realitzades: 0

17 desembre Associació de Veïns Poble Sec

Desplaçament no realitzat

Els resultats de les atencions prestades pel servei de l'OAC als barris han estat limitats i no han complert les expectatives inicials. La demanda ciutadana ha estat baixa, fet que indica que el servei no ha aconseguit captar l'interès ni respondre de manera efectiva a les necessitats dels usuaris en aquests entorns.

Diversos factors poden explicar aquesta situació: d'una banda, és possible que la ciutadania desconegui la disponibilitat i funcions del servei a cada barri; d'altra, la ubicació o els horaris dels punts d'atenció poden no ser adequats per als usuaris. Així mateix, la percepció que les gestions es poden realitzar de manera més ràpida i còmoda a través dels canals electrònics de l'Ajuntament pot haver reduït encara més la demanda presencial.

Aquesta realitat posa de manifest la necessitat de revisar l'estratègia de desplegament del servei als barris, augmentar les accions de difusió per incrementar la seva utilització i eficàcia.

4.1.3 Costos

Dotació dels següents recursos materials de l'OAC:

- 2 ordinadors portàtils
- 1 escàner
- 1 impressora
- Publicacions de cartellera i difusió xarxes socials

Locomoció : 42,59 €

4.1.4 Oportunitats de Millora

Promocionar el servei de l'OAC als barris a través de les diferents xarxes i mitjans de comunicació de l'Ajuntament.

Adequar els espais d'atenció als barris i dotar el servei de mitjans de transport per facilitar els desplaçaments.

4.2 Confecció agenda de l'Oficina de Consum

4.2.1 Descripció

Recollir dades personals (nom, cognoms i telèfon) dels usuaris demandants del servei

4.2.2 Resultats

GENER	16
FEBRER	16
MARÇ	11
ABRIL	18
MAIG	21
JUNY	10
JULIOL	14
AGOST	
SETEMBRE	17
OCTUBRE	20
NOVEMBRE	19
DESEMBRE	8
TOTAL	64

4.2.3 Costos

No es contemplen

4.2.4 Oportunitats de Millora

Tramitació agenda OMIC online a la pàgina web de l'Ajuntament

4.3 Confecció i agenda departament OAC (DNI)

4.3.1 Descripció

Recollir dades personals (nom, cognoms i telèfon) dels usuaris demandants del servei per la renovació / obtenció del DNI. Planificació de l'agenda i realització de trucades per la confirmació de les cites

4.3.2 Resultats

GENER	0
FEBRER	51
MARÇ	0
ABRIL	51
MAIG	0
JUNY	51
JULIOL	0
AGOST	0
SETEMBRE	0
OCTUBRE	52
NOVEMBRE	49
DESEMBRE	0
TOTAL	254

4.3.3 Costos

No es contemplen

4.3.4 Oportunitats de Millora

Possibilitat de demanar cita prèvia mitjançant formulari a la pàgina web de l'Ajuntament.

5. Atenció ciutadana i tràmits

5.1 Instàncies, trucades, visites

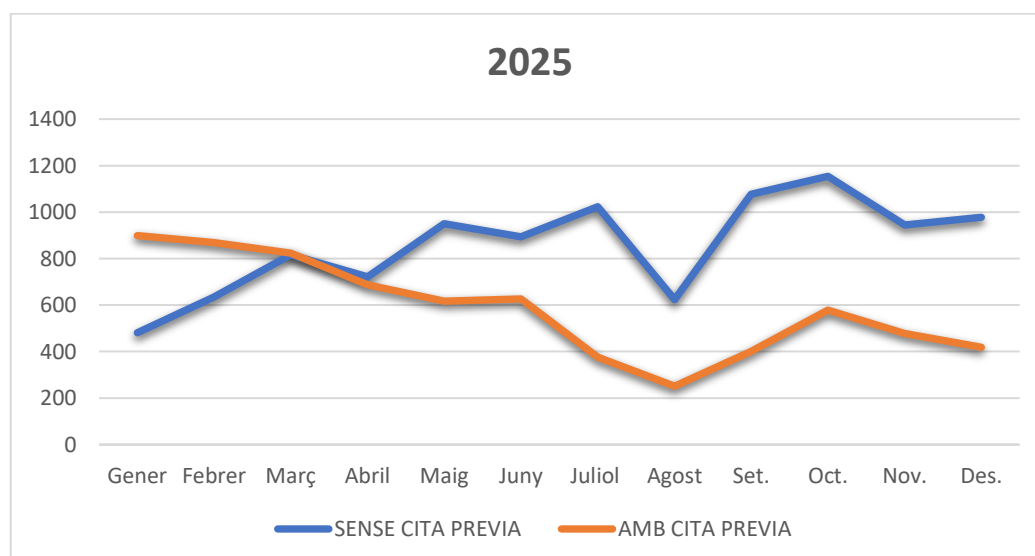
Durant l'any 2025 es van atendre un total de 17.320 persones, que van generar 20539 tramitacions.

Cal diferenciar entre el nombre d'atencions i el nombre de tramitacions, atès que en una mateixa visita a l'OAC una persona usuària pot efectuar més d'un tràmit.

Al llarg de l'exercici 2025 es va establir, amb caràcter general, la recomanació de sol·licitar cita prèvia per a la realització de la majoria de gestions. No obstant això, de dilluns a divendres, en horari de 9 a 13 hores, es va mantenir l'atenció sense cita prèvia mitjançant dues cues diferenciades: una per a la sol·licitud de documents del Padró d'Habitants i una altra per a la resta de tràmits.

El sistema de cita prèvia ha permès regular l'aforament de la sala d'espera i de l'espai d'atenció presencial, així com optimitzar l'organització del servei i millorar la qualitat de l'atenció prestada a la ciutadania, reduint les cues i els temps d'espera.

Estadística atencions amb cita prèvia i sense cita prèvia 2025.

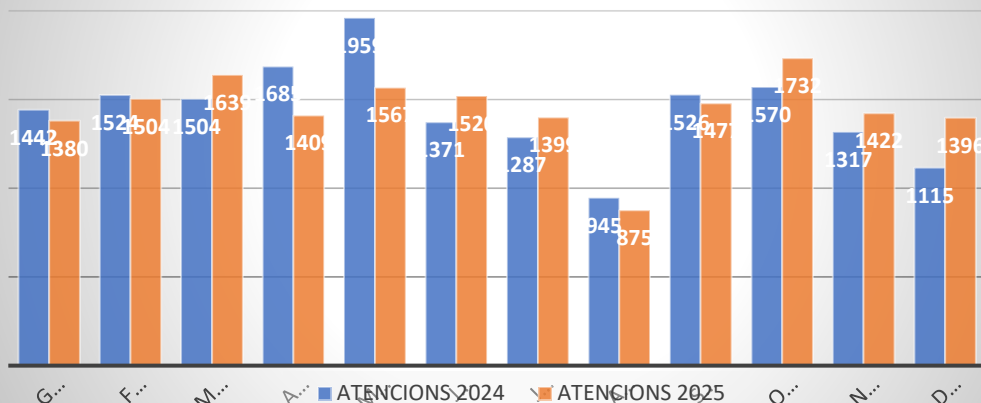


Tràmit	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.
SENSE CITA PREVIA	481	635	816	722	950	893	1023	624	1077	1154	944	977
AMB CITA PREVIA	899	869	823	687	617	627	376	251	400	578	478	419
Total	1380	1504	1639	1409	1567	1520	1399	875	1477	1732	1422	1396
Mitjana atencions diaries	65,71	75,2	78,05	70,45	74,62	84,44	60,83	43,75	73,85	75,30	71,10	69,80

Comparativa atencions presencials 2024-2025

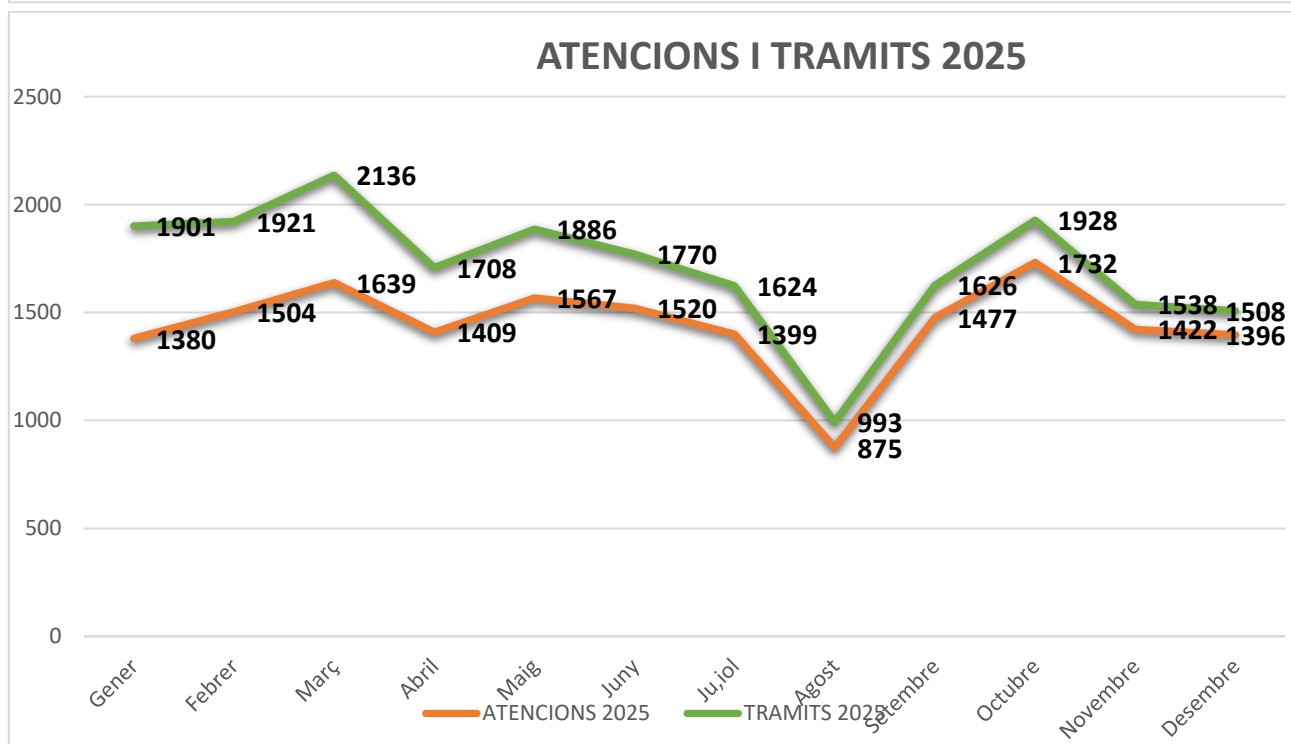
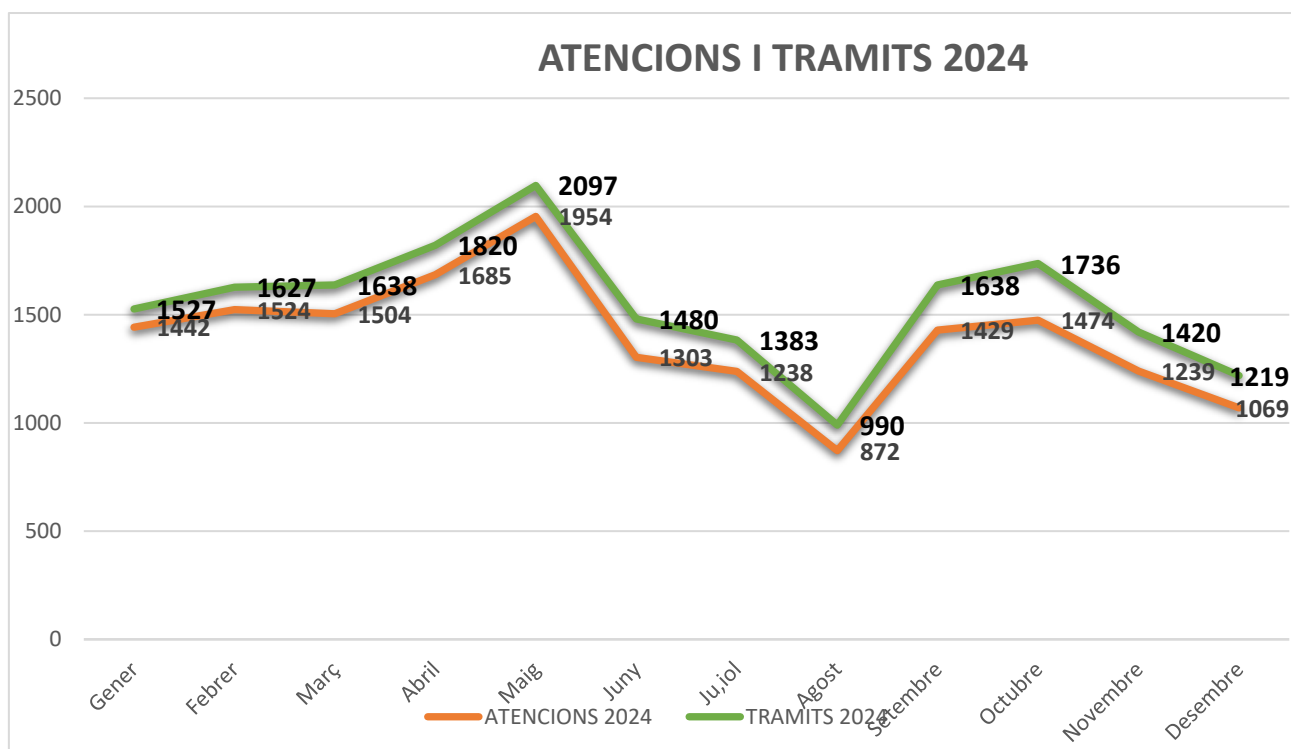
	ATENCIONS 2024	ATENCIONS 2025
Gener	1442	1380
Febrer	1524	1504
Març	1504	1639
Abril	1685	1409
Maig	1959	1567
Juny	1371	1520
Juliol	1287	1399
Agost	945	875
Setembre	1526	1477
Octubre	1570	1732
Novembre	1317	1422
Desembre	1115	1396
TOTAL	17245	17320

COMPARATIVA ATENCIONS 2024-2025



Comparativa tramitacions presencials 2024-2025

	TRAMITS 2024	TRAMITS 2025
Gener	1527	1901
Febrer	1627	1921
Març	1638	2136
Abril	1820	1708
Maig	2097	1886
Juny	1480	1770
Juliol	1383	1624
Agost	990	993
Setembre	1638	1626
Octubre	1736	1928
Novembre	1420	1538
Desembre	1219	1508
TOTAL	18575	20539



TRAMITS SOL-LICITATS 2025	Total
Abonament piscina estiu 2024	323
Ajut lloguer 2024 de 36 a 64 anys	216
Ajut lloguer 2024 GENT GRAN	45
Ajut lloguer 2024. Joves fins a 35 anys	174
Alta / baixa cens animals de companyia	167
Alta activitat	176
Alta o canvi de domicili d'1 a 4 persones	322
Alta padró habitants	1390
Alta Servei Municipal d'Esports	708
Altres tràmits padró	500
Baixa Servei Municipal d'Esports	377
Canvi domicili padró habitants	352
Canvi tipus abonament Servei Municipal d'Esports	215
Certificació negativa	4
Comunicació de foc d'esbarjo (barbacoes)	30
Consulta de dades cadastrals no protegides i certificació	23
Consulta de dades cadastrals protegides i certificació	21
Empadronament nadó (infant menor de 6 mesos d'edat)	115
Liquidacions taxes obres	95
Llicència animals potencialment perillosos	24
Llicències obres	445
Registre entrades	4766
Registre per a altres administracions	808
Revocació certificat digital	235
Sol·licitud per a activitats amb risc d'incendi forestal	1
Validació certificat digital idCAT	1755
Volant / Certificat padró habitants	1135

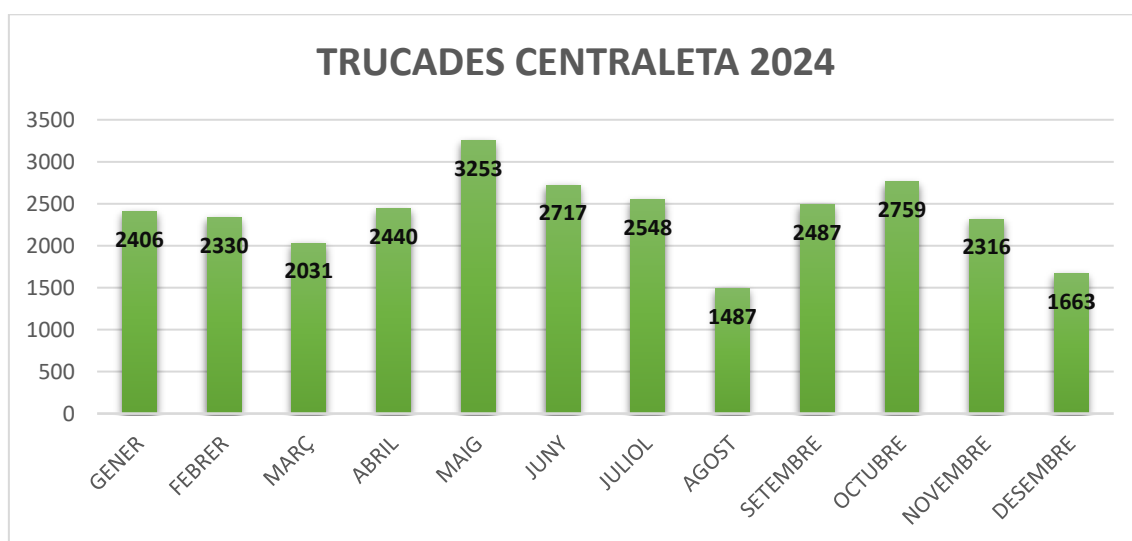
5.1 .1 Servei telefònic

La centraleta de l'Ajuntament, ubicada a la recepció de l'OAC, rep totes les trucades del telèfon 93 778 00 50 de 8 a 20 hores, de dilluns a divendres no festius.

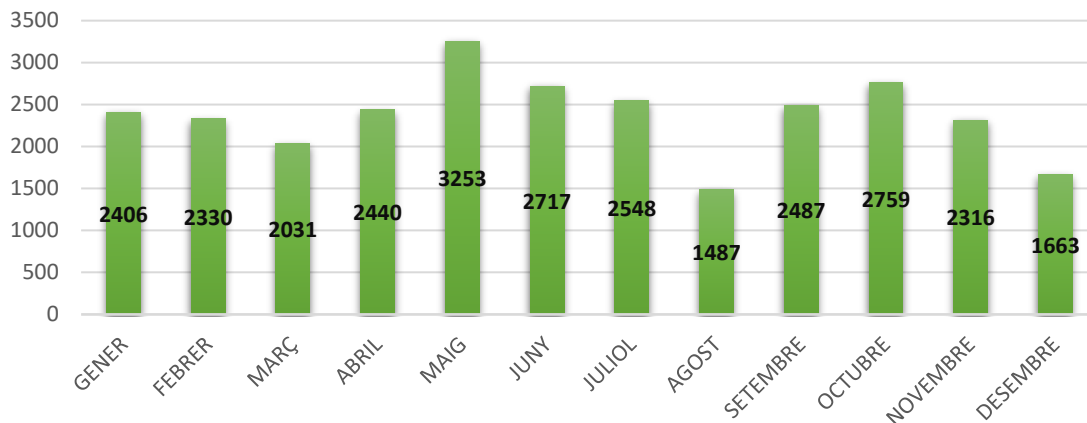
Trucades rebudes a l'Ajuntament (recepció) 24.735.

- Mitjana de trucades ateses al dia : 99
- Trucades ateses al departament de l'OAC : 13.604 (55 %)

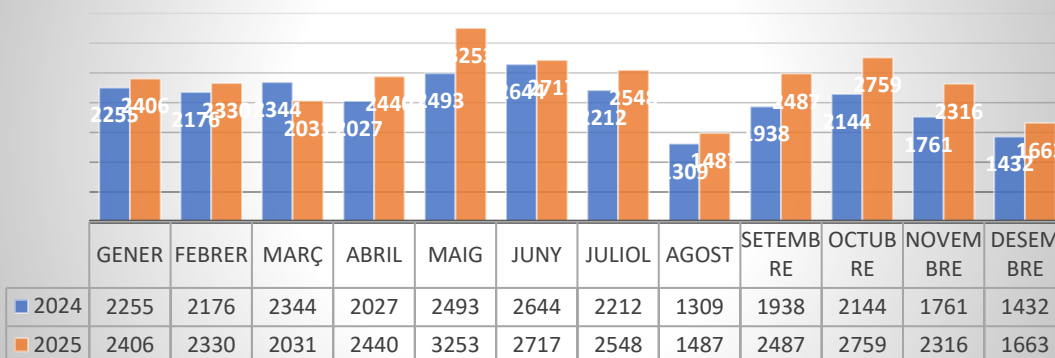
2025	TRUCADES
GENER	2255
FEBRER	2176
MARÇ	2344
ABRIL	2027
MAIG	2493
JUNY	2644
JULIOL	2212
AGOST	1309
SETEMBRE	1938
OCTUBRE	2144
NOVEMBRE	1761
DESEMBRE	1432
TOTAL	24735



TRUCADES CENTRALETA 2025

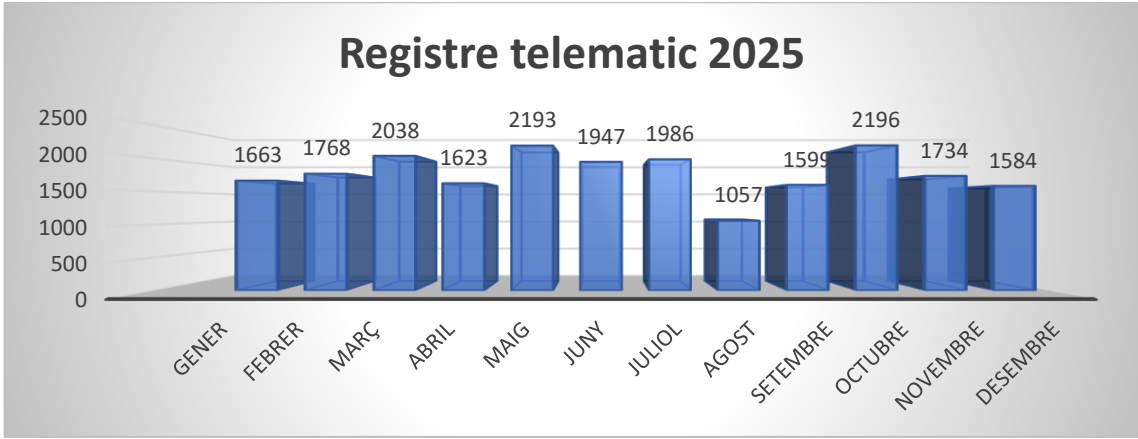


TRUCADES 2024-2025



5.1.2 Servei telemàtic

Mitjançant el mòdul de tramitació e-TRAM i la plataforma de l'AOC, s'han gestionat i derivat 21.388 sol·licituds, notificacions, queixes i suggeriments presentats per la ciutadania i per altres administracions als departaments competents corresponents.



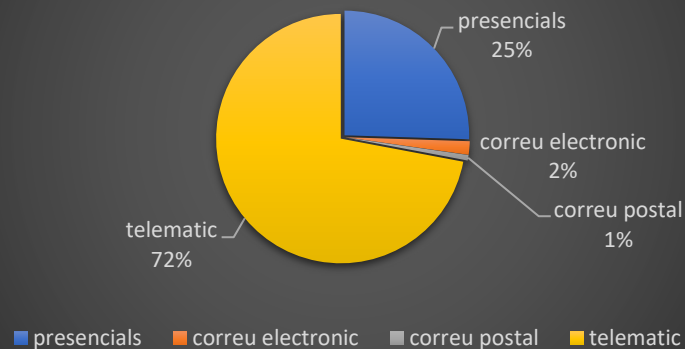
5.2 Registre d'entrades

Durant el 2025 s'han registrat un total de 28.733 sol·licituds de diferents procedències (presencials, correu electrònic, correu postal, AOC i telemàtic).

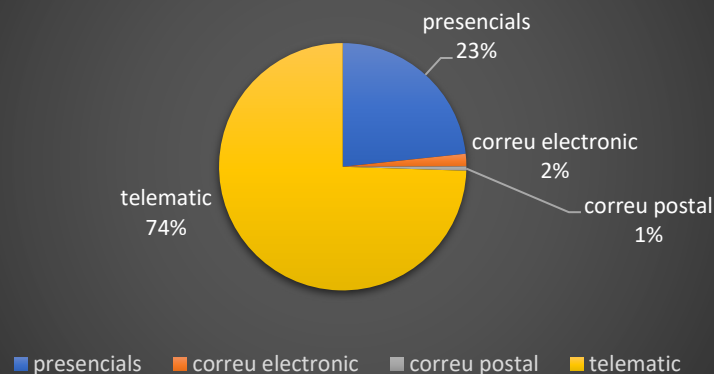
El nombre total de registres comparats amb a l'any anterior ha tingut un decrement de l'1.49 % (29169 l'any 2024).

2025	presencials	c. electrònic	c. postal	telemàtic	TOTALS
Gener	554	42	9	1663	2268
Febrer	622	64	10	1768	2465
Març	672	55	22	2038	2791
Abril	312	28	6	1623	1970
Maig	574	33	19	2193	2819
Juny	690	39	12	1947	2688
Juliol	637	30	15	1986	2668
Agost	310	5	9	1057	1381
Setembre	640	52	9	1599	2304
Octubre	678	41	15	2196	2934
Novembre	517	39	17	1734	2310
Desembre	491	41	19	1584	2135
Totals	6697	469	162	21388	28733

Registre entrades 2024



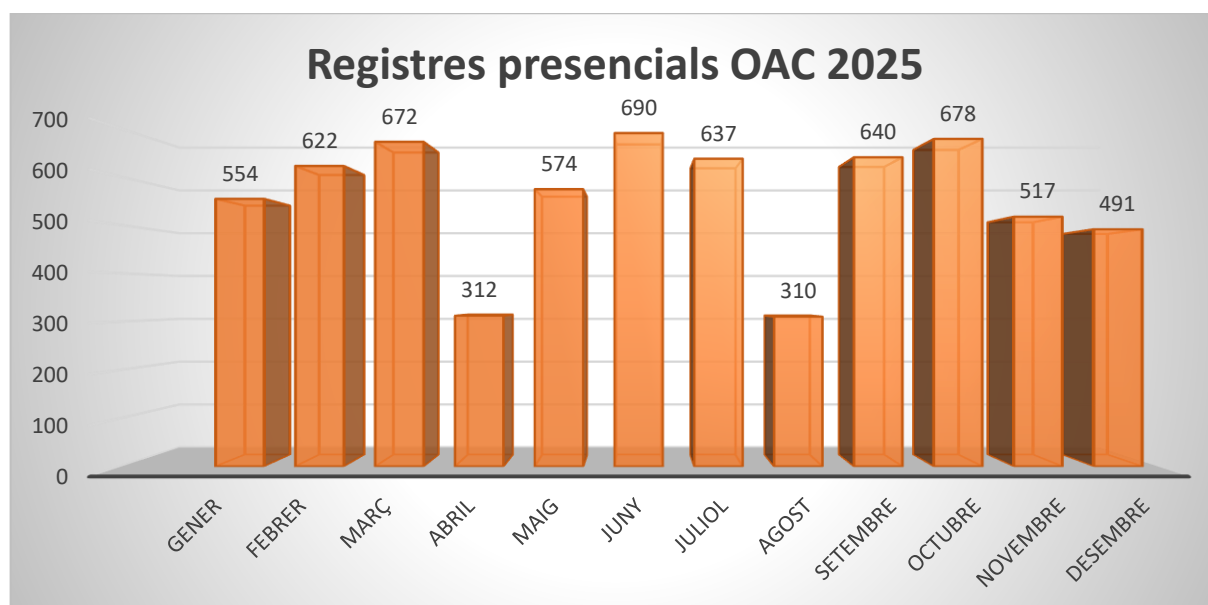
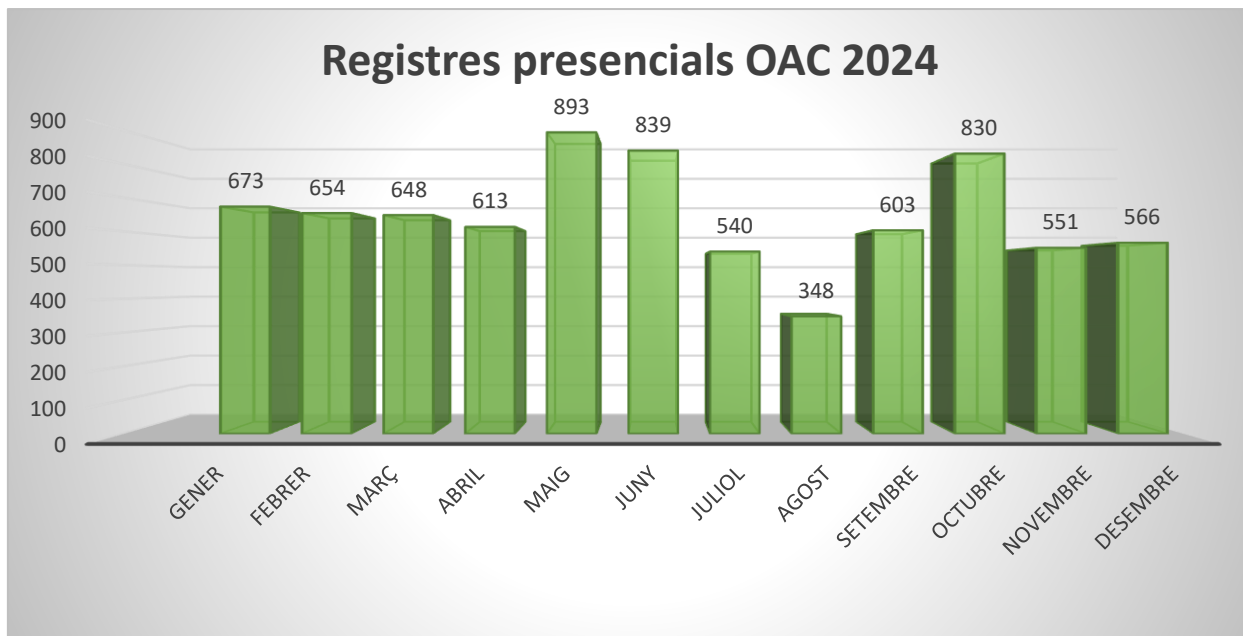
Registre entrades 2025



A partir de l'11 de juny de 2019 es va implementar l'obligació de registrar telemàticament la documentació presentada per les persones jurídiques, d'acord amb el que estableix l'article 14 de la Llei 39/2015. Aquesta mesura, juntament amb l'increment progressiu dels registres efectuats per la ciutadania a través de la seu electrònica municipal, ha comportat una disminució dels registres presencials.

Si bé en els anys anteriors es va produir un augment molt significatiu dels registres telemàtics en relació amb els presencials, durant l'any 2025 es van mantenir percentatges similars als registrats l'any 2024. No obstant això, s'observa un increment de dos punts percentuals en el pes dels registres telemàtics respecte dels presencials.

5.2.1 Estadístiques registre entrades presencials OAC 2024-2025



5.3 Padró habitants

5.3.1 Expedient baixes d'ofici

Procediment administratiu de notificació per donar de baixa les persones dels domicilis que no hi resideixen.

No s'ha tramitat cap expedient de baixes d'ofici.

5.3.2 Expedient de caducitat estrangers (ENCSARP)

Expedient de caducitat del Padró per a estrangers no comunitaris sense autorització de residència permanent.

S'han enviat notificacions d'avis per la renovació dels estrangers no comunitaris.

5.3.3 Expedients okupes.

Expedients per la tramitació de sol·licituds d'alta al Padró d'Habitants en habitatges ocupats:

Peticions 19

Positives: 17 (25 persones empadronades)

Positives exhaurides termini padró: 0

Negatives: 2

Pendents resolució: 0

5.3.4 Expedients de cens electoral

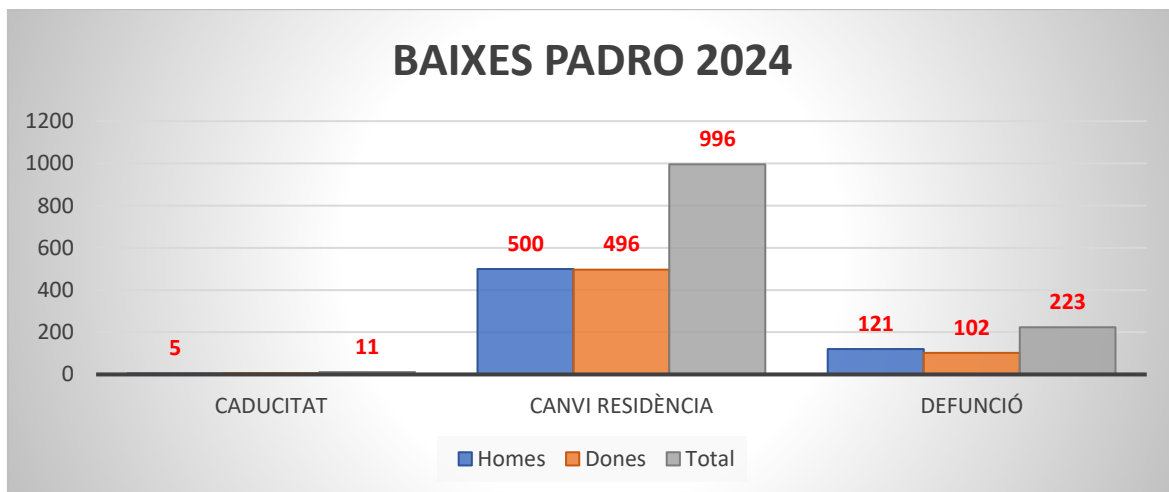
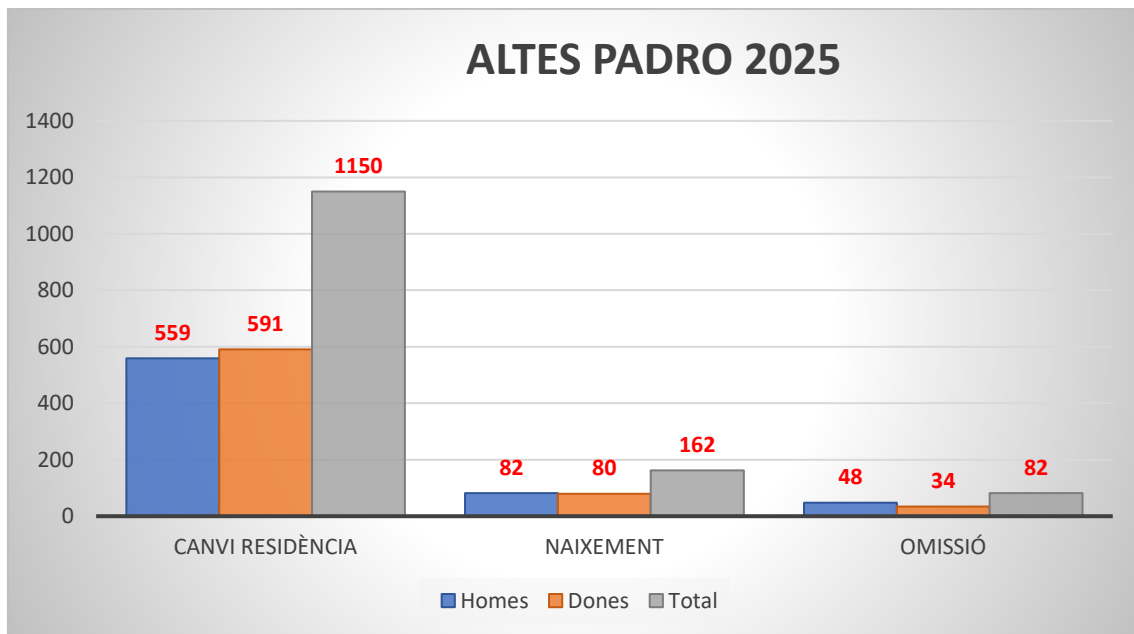
L'any 2025 no es va tramitar cap reclamacions al cens electoral. Any sense cap tipus de convocatòria d'eleccions.

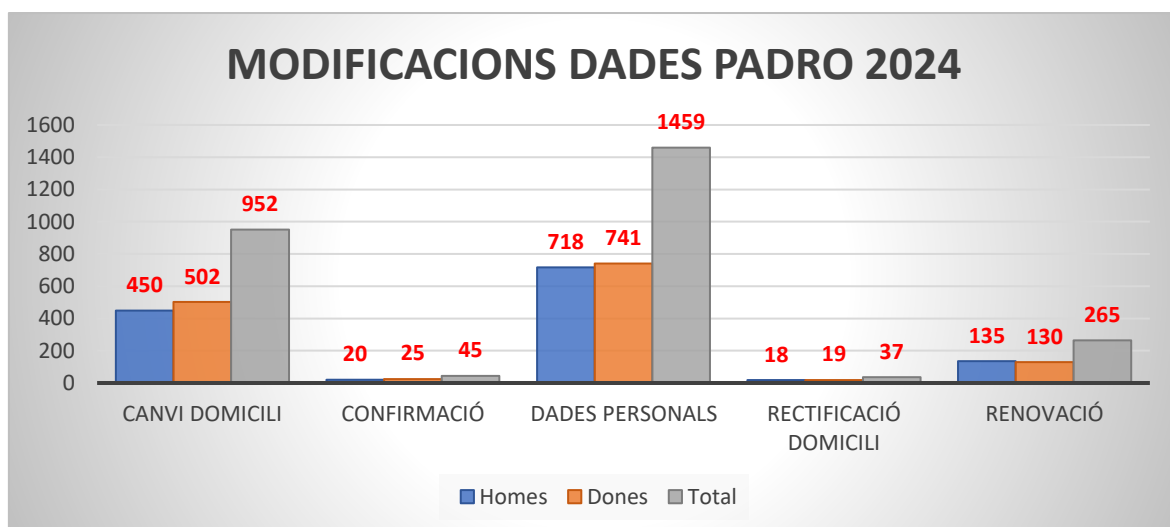
5.3.5 Estadística i padró

Com a gestors del Padró d'Habitants i per tal de mantenir-lo actualitzat vam generar les variacions següents:

VARIACIONS PADRO 2025			
Altes	Homes	Dones	Total
Canvi Residència	559	591	1150
Naixement	82	80	162
Omissió	48	34	82
TOTAL ALTES	689	705	1394
Baixes	Homes	Dones	Total
Caducitat	14	12	26
Canvi Residència	516	458	974
Defunció	97	91	188
TOTAL BAIXES	627	561	1188
Modificacions	Homes	Dones	Total
Canvi Domicili	453	481	934
Confirmació	28	26	54
Dades Personals	535	630	1165
Rectificació Domicili	453	429	882
Renovació	156	142	298
TOTAL MODIFICACIONS	1625	1708	3333

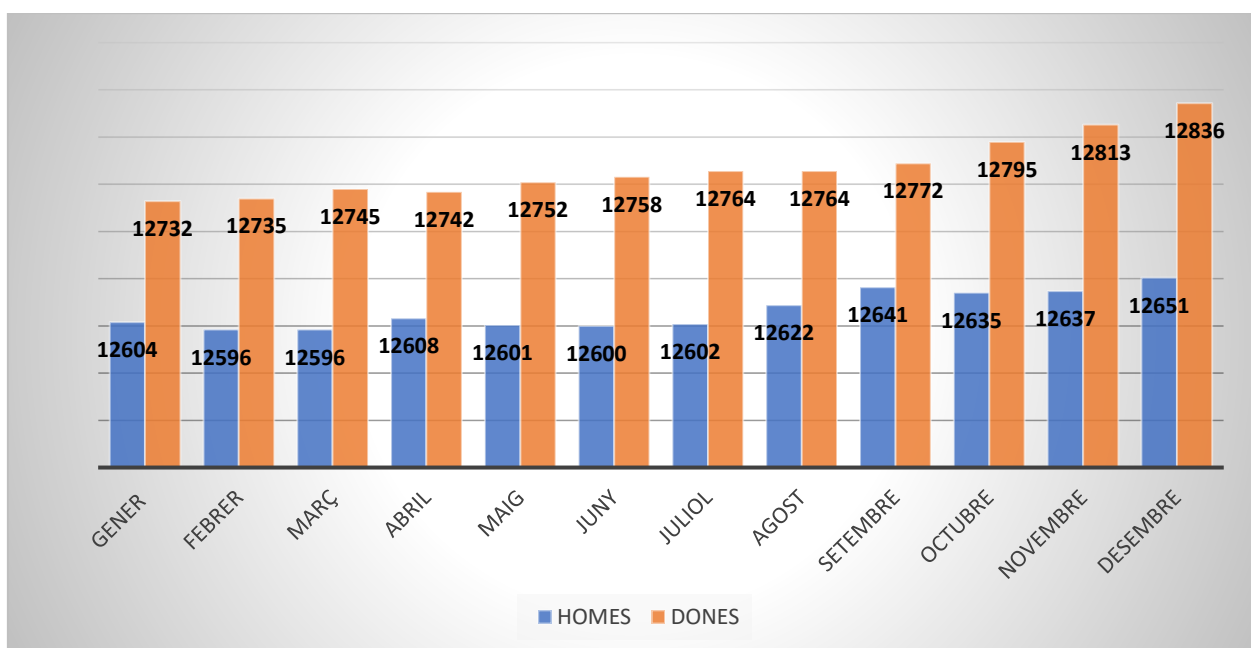
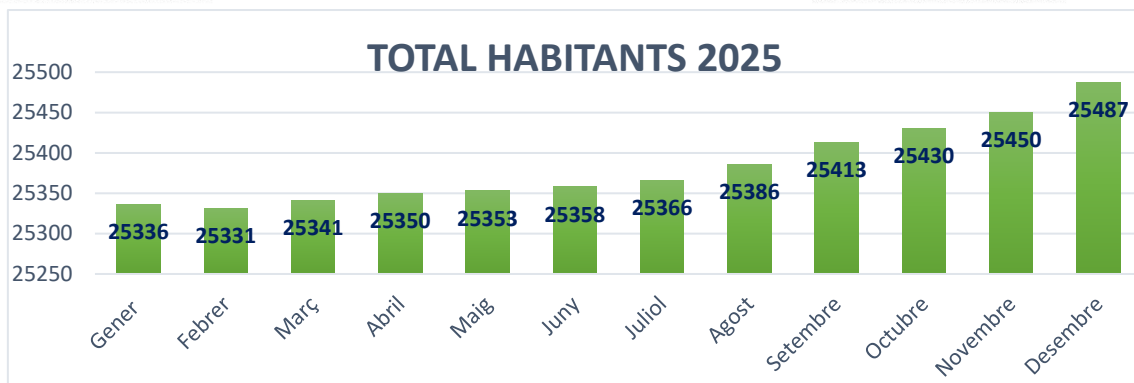






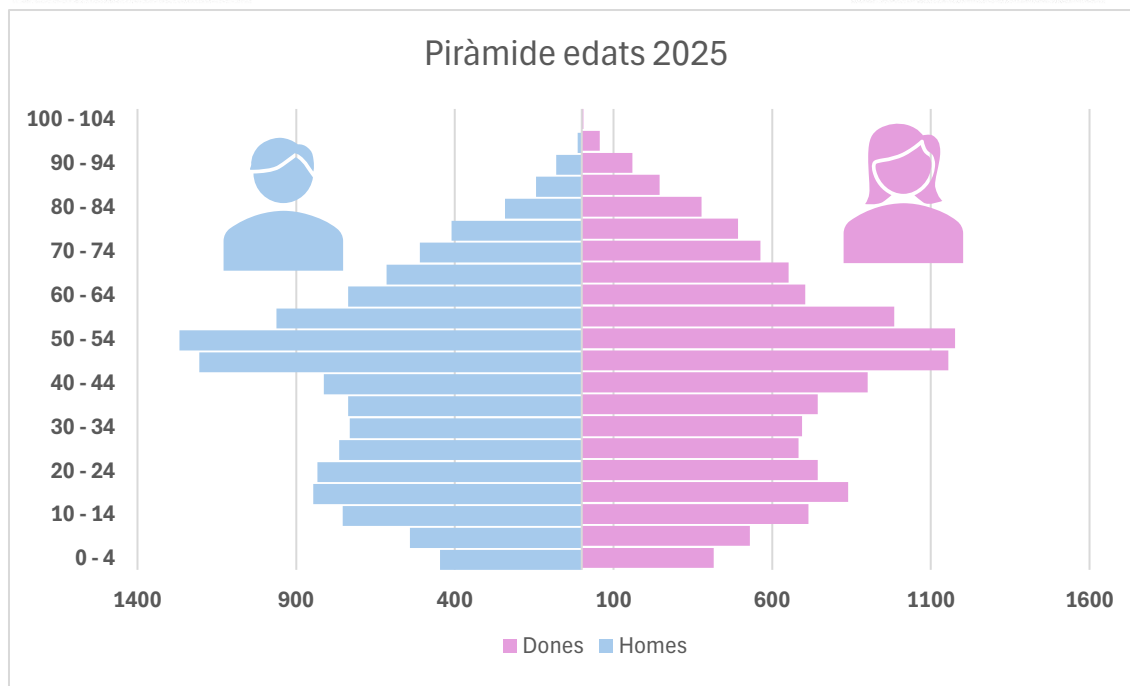
Evolució total habitants any 2025

2025	TOTAL HABITANTS	HOMES	%	DONES	%
Gener	25336	12604	49,75	12732	50,25
Febrer	25331	12596	49,73	12735	50,15
Març	25341	12596	49,71	12745	50,29
Abril	25350	12608	49,74	12742	50,26
Maig	25353	12601	49,7	12752	50,3
Juny	25358	12600	49,69	12758	50,31
Juliol	25366	12602	49,68	12764	50,32
Agost	25386	12622	49,72	12764	50,28
Setembre	25413	12641	49,74	12772	50,26
Octubre	25430	12635	49,69	12795	50,31
Novembre	25450	12637	49,65	12813	50,35
Desembre	25487	12651	49,64	12836	50,36



Piràmide població 31/12/25

Edats	Homes	Dones	Total	% Homes	% Dones
0 - 4	447	416	863	51,80	48,20
5 - 9	541	530	1071	50,51	49,49
10 - 14	753	714	1467	51,33	48,67
15 - 19	846	839	1685	50,21	49,79
20 - 24	833	744	1577	52,82	47,18
25 - 29	764	683	1447	52,80	47,20
30 - 34	731	694	1425	51,30	48,70
35 - 39	736	744	1480	49,73	50,27
40 - 44	813	901	1714	47,43	52,57
45 - 49	1205	1155	2360	51,06	48,94
50 - 54	1268	1176	2444	51,88	48,12
55 - 59	962	985	1947	49,41	50,59
60 - 64	736	704	1440	51,11	48,89
65 - 69	615	652	1267	48,54	51,46
70 - 74	510	563	1073	47,53	52,47
75 - 79	410	492	902	45,45	54,55
80 - 84	242	377	619	39,10	60,90
85 - 89	144	245	389	37,02	62,98
90 - 94	81	160	241	33,61	66,39
95 - 99	13	57	70	18,57	81,43
100 - 104	1	5	6	16,67	83,33
105 - 109	0	0	0	0,00	0,00
110 - 114	0	0	0	0,00	0,00
115 - 119	0	0	0	0,00	0,00
120	0	0	0	0,00	0,00
	12651	12836	25487	49,64	50,36



Població a data 31 de desembre de 2025	25.484
Població de nacionalitat espanyola	22.610
Població de nacionalitat estrangera	2.874
Població de nacionalitat estrangera no comunitària	2.521
Població de nacionalitat estrangera comunitària	399
Percentatge nacionalitat espanyola	88,72 %
Percentatge nacionalitat estrangera	11,28 %
Percentatge nacionalitat estrangera no comunitària	9,89 %
Percentatge nacionalitat estrangera comunitària	1,57 %

Habitants per nacionalitat 31/12/2025

Nacionalitat	Homes	Dones	Total	% Homes	% Dones
ESPANYA	11201	11409	22610	49,54	50,46
MARROC	579	512	1091	53,07	46,93
COLÒMBIA	113	131	244	46,31	53,69
ROMANIA	57	61	118	48,31	51,69
XINA	56	55	111	50,45	49,55
ITÀLIA	58	40	98	59,18	40,82
HONDURES	49	46	95	51,58	48,42
BOLÍVIA	35	56	91	38,46	61,54
EQUADOR	44	38	82	53,66	46,34
VENEÇUELA	26	48	74	35,14	64,86
PAKISTAN	53	16	69	76,81	23,19
PERÚ	28	36	64	43,75	56,25
ARGENTINA	24	33	57	42,11	57,89
GHANA	33	21	54	61,11	38,89
PORTUGAL	37	14	51	72,55	27,45
PARAGUAI	28	22	50	56,00	44,00
BRASIL	21	17	38	55,26	44,74
SENEGAL	13	24	37	35,14	64,86
POLÒNIA	16	21	37	43,24	56,76
NIGÈRIA	10	21	31	32,26	67,74
EL SALVADOR	18	12	30	60,00	40,00
UCRAÏNA	5	22	27	18,52	81,48
NICARAGUA	5	20	25	20,00	80,00
ALEMANYA	9	15	24	37,50	62,50
CUBA	12	11	23	52,17	47,83
ALGÈRIA	10	10	20	50,00	50,00
MÈXIC	7	13	20	35,00	65,00
FRANÇA	11	7	18	61,11	38,89
REPÚBLICA DOMINICANA	7	10	17	41,18	58,82
VIETNAM	7	6	13	53,85	46,15
BULGÀRIA	9	3	12	75,00	25,00
MALI	7	5	12	58,33	41,67
PAÏSOS BAIXOS	9	3	12	75,00	25,00
REGNE UNIT	3	8	11	27,27	72,73
RÚSSIA	4	7	11	36,36	63,64
XILE	5	5	10	50,00	50,00
URUGUAI	4	4	8	50,00	50,00
GUINEA	3	4	7	42,86	57,14
ÍNDIA	4	3	7	57,14	42,86
TUNÍSIA	4	1	5	80,00	20,00
ESTATS UNITS D'AMÈRICA	1	3	4	25,00	75,00
IRLANDA	1	3	4	25,00	75,00
LETÒNIA	4	0	4	100,00	0,00
REPÚBLICA TXECA	1	3	4	25,00	75,00
BÈLGICA	0	3	3	0,00	100,00
CANADÀ	0	3	3	0,00	100,00
EGIPTE	2	1	3	66,67	33,33
SUD-ÀFRICA	1	2	3	33,33	66,67
SÈRBIA	0	3	3	0,00	100,00



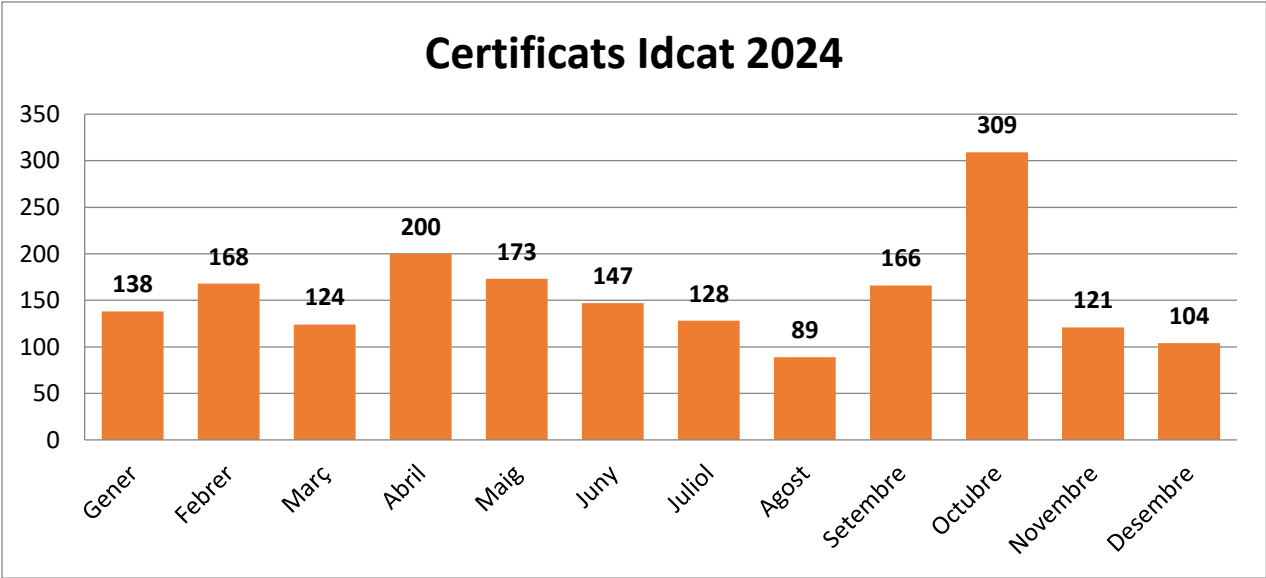
ALBÀNIA	0	2	2	0,00	100,00
CAMERUN	1	1	2	50,00	50,00
COREA DEL SUD	1	1	2	50,00	50,00
CROÀCIA	0	2	2	0,00	100,00
FILIPINES	2	0	2	100,00	0,00
GUINEA BISSAU	1	1	2	50,00	50,00
GÀMBIA	1	1	2	50,00	50,00
ISRAEL	1	1	2	50,00	50,00
LITUÀNIA	0	2	2	0,00	100,00
LÍBAN	1	0	1	100,00	0,00
AUSTRÀLIA	1	0	1	100,00	0,00
BANGLADESH	0	1	1	0,00	100,00
BELARÚS	1	0	1	100,00	0,00
COSTA D'IVORI	0	1	1	0,00	100,00
COSTA RICA	0	1	1	0,00	100,00
ESLOVÈNIA	0	1	1	0,00	100,00
GEÒRGIA	1	0	1	100,00	0,00
GUATEMALA	1	0	1	100,00	0,00
HONGRIA	0	1	1	0,00	100,00
KENYA	0	1	1	0,00	100,00
KUWAIT	0	1	1	0,00	100,00
MALTA	0	1	1	0,00	100,00
MAURITÀNIA	1	0	1	100,00	0,00
MOLDÀVIA	0	1	1	0,00	100,00
MYANMAR	0	1	1	0,00	100,00
REPÚBLICA ESLOVACA	1	0	1	100,00	0,00
SINGAPUR	0	1	1	0,00	100,00
SUÈCIA	1	0	1	100,00	0,00
SUÏSSA	0	1	1	0,00	100,00
UZBEKISTAN	0	1	1	0,00	100,00

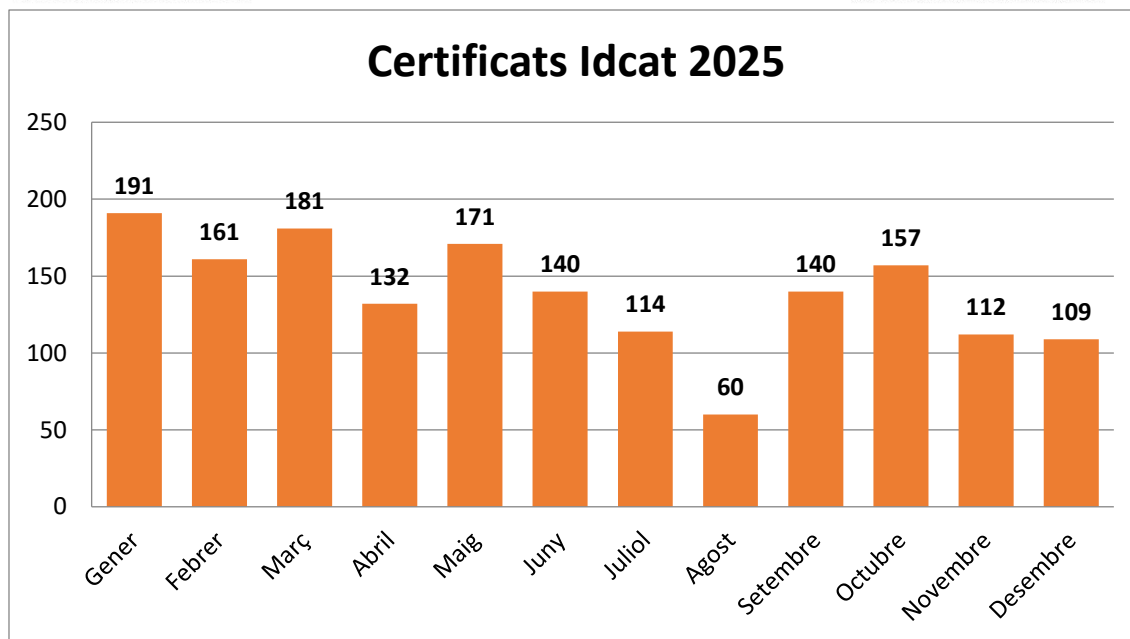


5.4Certificats digitals IdCat

Com entitat de registre IdCat, l'OAC durant el 2025 ha expedit un total de 1.668 certificats digitals IdCat per a la realització de tràmits electrònics.

Una disminució respecte l'any 2025 del **11.93 %**.





6. Atenció interna municipal i tràmits

6.1 Sol·licituds i requeriments

Durant tot l'any rebem peticions dels diversos departaments referent a dades padronals, volants i certificats necessaris per a la gestió dels seus expedients.

Peticions de dades del Padró municipal d'habitants

- Departament d'Educació	12
- Departament de Diversitat i Cooperació	25
- Departament de Sanitat i Consum	10

Peticions de certificats i volants del Padró d'habitants

- Departament d'Habitatge	102
- Departament d'Educació	21

Peticions d'informes del registre d'entrades presentació escrits o al·legacions.

- Redacció informes sobre el registre d'entrades : 115

Peticions de comprovació pagament taxes dret examen Recursos Humans.

- Total peticions 65

6.2 Expedients i tràmits interdepartamentals

Des del nostre departament col·laborem amb altres departaments en la tramitació dels seus expedients, en la part que pertoca d'atenció a les persones.

SANITAT I CONSUM

- Cens d'animals domèstics de companyia.
- Inscripció curs manipulador d'aliments.
- Entrega de certificat de manipulador d'aliments.
- Inscripció altres cursos i tallers.
- Redacció informes presentació al·legacions registrades a expedients del departament

ESPORTS

- Informació i admissió de les baixes de l'Escola Esportiva Municipal:
- Recollida i registre de les inscripcions de l'Escola Esportiva Municipal.

MOBILITAT, TRANSPORT I APARCAMENT

- Informació i entrega d'horaris del bus urbà i interurbà.
- Informació i registre de sol·licituds i queixes de transport públic.

ENSENYAMENT

- Informació i entrega de les sol·licituds per a la preinscripció escolar.
- Confecció estadístiques escolarització i dades noves altes padró edat escolar (mensual).
- Redacció informes presentació al·legacions registrades a expedients del departament

HABITATGE I PATRIMONI

- Informació i entrega d'impresos de sol·licitud per a l'ajut al pagament del lloguer
- Gestió de l'agenda per a les consultes d'habitatge.

TERRITORI I URBANISME

- Informació i entrega de sol·licituds per a l'ocupació de terrasses de bars
- Informació, entrega de sol·licituds i registre per a les obres
- Autoliquidacions per al pagament de les plaques de gual permanent i entrega de la placa.
- Redacció informes presentació al·legacions registrades a expedients del departament

PROMOCIÓ ECONÒMICA

- Gestió agenda tècnic de l'OMIC

7. Pressupost

Pressupost Atenció Ciutadana 2025

ADMINISTRACIÓ GENERAL - OAC	
ALTRES DESPESES DIVERSES	
ATENCIÓ CIUTADANA- AG- DESPESES DIVERSES	2.910 €

ADMINISTRACIÓ GENERAL - OAC	
LOCOMOCIÓ DEL PERSONAL NO DIRECTIU.	
ATENCIÓ CIUTADANA- AG- LOCOMOCIONS	194 €

Despeses:

MANTENIMENT ANUAL GESTOR DE TORN	1264.45 €
- Subscripció al funcionament del mòdul de cita prèvia de l'oficina principal	338.80 €
- Subscripció llicència principal: mòdul de la valoració rebuda	260.16 €
- Subscripció cita prèvia Promoció Econòmica i Policia Local.	519.09 €
LOCOMOCIONS	42.60 €
TOTAL	2425.10 €

8. Propostes de millora

1. Antecedents i justificació

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) constitueix el principal punt de contacte entre la ciutadania i l'Ajuntament. L'increment progressiu de tràmits, la complexitat normativa creixent i l'impuls de l'administració electrònica fan necessari reforçar tant els espais físics com els recursos humans i organitzatius de l'OAC.

Aquesta memòria tècnica té per objecte definir un conjunt d'actuacions orientades a:

- Millorar la qualitat del servei.
- Reduir els temps d'espera i resolució.
- Potenciar l'autonomia digital de la ciutadania.
- Reforçar l'atenció personalitzada.
- Optimitzar l'organització interna del servei.

2. Objectius

2.1 Objectiu general

Millorar l'eficiència, accessibilitat i qualitat de l'atenció ciutadana mitjançant la reorganització d'espais, la digitalització de processos i l'ampliació de recursos humans.

2.2 Objectius específics

- Transformar la sala d'espera en un espai actiu i informatiu.
- Reforçar l'acompanyament en la tramitació electrònica.
- Millorar l'atenció telefònica.
- Implantar la signatura biomètrica en la tramitació presencial.
- Crear un espai de "back office" per optimitzar la gestió interna.
- Incrementar la dotació de personal per garantir un servei àgil i de qualitat.

3. Actuacions proposades

3.1 Millora dels espais d'atenció i sala d'espera

Creació de sales d'espera actives, amb els elements següents:

- Pantalles informatives per a la visualització de torns i difusió de campanyes municipals.
- Pantalles interactives per a la consulta autònoma de serveis i tràmits.
- Espai d'autoservei amb ordinadors i escàner, assistit pel personal de l'OAC.

Aquesta actuació permetrà reduir consultes bàsiques en taulell i fomentar l'autonomia digital.

3.2 Reforç de l'atenció amb personal informador

- Incorporació d'un/a **informador/a a l'entrada de l'OAC**, amb funcions de:
 - Primera acollida i orientació.
 - Filtratge de consultes.
 - Suport en la gestió de torns.
 - Derivació eficient als serveis corresponents.
- Assistència personalitzada en la tramitació presencial i telemàtica.

3.3 Millora de l'atenció telefònica

- Elaboració i implantació d'un **protocol d'atenció telefònica**, que inclogui:
 - Temps màxims de resposta.
 - Sistema de derivació interna.
 - Missatges normalitzats.
 - Indicadors de qualitat.
- Ampliació de llicències del programa de centraleta.
- Creació d'un lloc específic d'atenció telefònica i **informació**, per reduir la càrrega del personal de taulell.

3.4 Simplificació de la tramitació presencial

- Disponibilitat de tots els models normalitzats de sol·licitud.
- Implantació de la **signatura biomètrica** per:
 - Reduir l'ús de paper.
 - Agilitzar processos.
 - Garantir seguretat jurídica.

3.5 Creació d'un espai de “back office”

Habilitació d'un espai intern sense atenció directa al públic destinat a:

- Tramitació d'expedients.
- Gestió administrativa interna.
- Coordinació amb altres departaments.

Aquesta mesura permetrà millorar la concentració del personal i reduir els temps de resolució.

4. Ampliació de personal

Per garantir la viabilitat del projecte, es proposa l'ampliació de la plantilla de l'OAC amb:

4.1 Dotació mínima recomanada

- 1 plaça d'informador/a d'atenció inicial i per reforç del taulell i suport a tramitació.
- 1 plaça específica d'atenció telefònica (segons volum de trucades).
- 7 places tramitació presencial i telemàtica i reforç parcial per a tasques de back office (segons reorganització interna OAC).

4.2 Justificació

- Increment sostingut del volum de tràmits.
- Necessitat d'acompanyament digital a la ciutadania.
- Reducció de temps d'espera.
- Millora de la qualitat percebuda del servei.
- Separació efectiva entre atenció directa i gestió interna.

5. Recursos materials i tecnològics

- Pantalles informatives i interactives.
- Equipament informàtic per a l'espai d'autoservei.
- Sistema de signatura biomètrica.
- Ampliació del sistema de centraleta.
- Adequació física de l'espai de back office.

6. Resultats esperats

- Reducció dels temps d'espera.
- Increment de la resolució en primera instància.
- Millora en els indicadors de satisfacció ciutadana.
- Disminució d'incidències en la tramitació.
- Optimització dels recursos humans i materials.

7. Conclusions

La implementació d'aquest pla de millora suposa una transformació integral de l'OAC, orientada a un model d'atenció més eficient, accessible, participatiu i adaptat a les necessitats actuals de la ciutadania.

L'ampliació de personal i la reorganització funcional són elements clau per garantir l'èxit del projecte i consolidar una administració més propera i moderna

9. Annexos

OAC als barris 2025

OAC als barris

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA ES DESPLAÇA ELS DIMECRES A PROP DE CASA TEVA PERQUÈ NO HAGIS D'ANAR A L'AJUNTAMENT A FER TRÀMITS. CONSULTA ELS DIES I LLOCS!

NO CAL CITA PRÈVIA!

HORARI: DE 9.00 A 13.00 H

2025

GENER	FEBRER	MARÇ
8 gener: • Barris Sant Bernat i Els Closos • Lloc: AV Sant Bernat	5 febrer: • Barri de Les Planes • Lloc: AV Les Planes	5 març: • Barris La Central i Eixample • Lloc: AV La Central-L'Olivera
22 gener: • Barris Oasis i Rives Blaves • Lloc: AV Oasis	19 febrer: • Barris Poble Sec i Collet de Sant Joan • Lloc: AV Poble Sec	19 març: • Barris Sant Bernat i Els Closos • Lloc: AV Sant Bernat
ABRIL	MAIG	JUNY
2 abril: • Barris Oasis i Rives Blaves • Lloc: AV Oasis	14 maig: • Barris La Central i Eixample • Lloc: AV La Central-L'Olivera	11 juny: • Barris Oasis i Rives Blaves • Lloc: AV Oasis
16 abril: • Barri de Les Planes • Lloc: AV Les Planes	28 maig: • Barris Sant Bernat i Els Closos • Lloc: AV Sant Bernat	

Cita prèvia Oficina d'Atenció Ciutadana



COM ES POT DEMANAR citaprevia A L'OAC?

01



WWW MUNICIPAL
www.olesademontserrat.cat

01 Cliqueu al bàner.
CITA PRÈVIA OAC

02 Escolliu el tipus de tràmit que voleu fer.

03 Escolliu dia i hora.

04 Ompliu les dades personals i autoritzeu si voleu rebre un avís recordatori de la cita al vostre correu electrònic.

05 Un cop validada la sol·licitud rebreu al correu electrònic indicat un codi QR amb la confirmació de la cita, dia i hora. Aquest codi QR l'haureu de validar al gestor de torn de l'OAC el dia de la cita.

02



93 778 00 50

PER A QUINS TRÀMITS ES POT DEMANAR CITA PRÈVIA?

- **Esports:** abonaments de la piscina i sol·licituds d'altres i baixes de l'Escola Esportiva
- **Cens d'animals de companyia:** alta/baixa del cens i llicència d'animals potencialment perillosos
- **Certificat digital idCAT:** Validació/revocació del certificat digital
- **Comunicació de crema o foc**
- **Obres i activitats:** llicències d'activitats i llicències d'obres
- **Padró d'habitants:** alta al padró, canvi de domicili, empadronament d'un nadó, volant/certificat del padró i altres tràmits del padró
- **Registre d'entrada de documents i finestreta única de registre de sol·licituds d'altres administracions**

03



AJUNTAMENT

! HORARI DE VISITES

De dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h
Dimarts i dijous, de 16 a 19 h
Agost: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.30 h

PER QUÈ DEMANAR CITA PRÈVIA?

Per evitar cues i esperes innecessàries. Si teniu cita prèvia, us atendran abans que una persona que hagi demanat cita directament al gestor de torn. A més, amb la cita prèvia, podeu triar el dia i hora que us vagi millor.

És important

ser puntual, ja que us poden atendre fins a 10 minuts abans de l'hora concertada. Passats 20 minuts de l'hora concertada, la cita caducarà i no podreu obtenir el tiquet corresponent. En cas que no pugueu assistir a la cita concertada, anul·leu-la.