

Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

Els serveis d'atenció ciutadana es troben situats a El Mirador.

Els serveis d'atenció ciutadana es troben situats a El Mirador.

Una tercera part de les entrades de documents a l'Ajuntament es registra per via electrònica

Dilluns 10 d'abril de 2017

El nombre de registres d'entrada per Internet s'ha doblat en els darrers dos anys

El registre general de documents de l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre l'any 2016 un total de 14.243 entrades. D'aquestes, gairebé una tercera part (32,44%) correspon a entrades que es van anotar directament per via electrònica i no de forma presencial. El número total d'entrades de documents que han arribat per Internet s'ha doblat en els darrers dos anys, passant de 2.188 entrades de tipus electrònic el 2014 a 4.620 el 2016.

Del total de 4.620 entrades, un 52% correspon a factures de proveïdors que s'han registrat electrònicament (2.424 registres), un 28% són entrades digitals procedents d'altres administracions (1.277 registres) i finalment un 20% a tràmits per Internet registrats a través de la plataforma e-TRAM (919 registres).

Increment dels tràmits per Internet en un 15%

Precisament, el nombre de tràmits per Internet s'ha incrementat en el darrer any prop d'un 15%, passant de 802 el 2015 a 919 el 2016. 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 45% de sol·licituds enviades. En segon i tercer lloc figuren els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (que suposen un 31% del total) i la presentació d'instàncies (un 22,5% del total). La xifra restant, l'1,5%, fa referència a altres tràmits que també es poden fer en línia, especialment les sol·licituds de certificat de qualificació urbanística.

517 certificats digitals IdCAT

A més, el Servei d'Atenció Ciutadana va expedir l'any passat 517 certificats digitals idCAT entre la ciutadania, el que suposa un increment del 69% respecte el 2015. Aquest tipus de certificat, homologat per l'Agència Catalana de Certificació, 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 la vila és Entitat de Registre Col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació. Val a dir que 2.882 ciutadans/es han obtingut des de l'any 2004 el certificat digital idCAT.

idCAT mòbil

L'any 2016 el Servei d'Atenció Ciutadana ha facilitat per primera vegada l'idCAT mòbil, un nou servei d'identificació digital a través dels dispositius mòbils proporcionat pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i la Generalitat de Catalunya. Aquest sistema es basa en el lliurament d'un codi d'un sol ús a un telèfon mòbil que s'ha d'introduir en el procés de tramitació.

Qualsevol ciutadà o ciutadana pot obtenir aquesta identificació registrant el seu número de telèfon mòbil a la base de dades de la Seu Electrònica de la Generalitat. Això es pot fer de forma electrònica (<https://idcatmobil.seu.cat/>) o acudint a qualsevol de les entitats de registre existents, entre les quals hi ha el Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Castellar.

Del total de 517 idCAT expedits el 2016 a Castellar, 32 corresponen al tipus idCAT mòbil.

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2016 més de 28.000 visites i 31.500 tramitacions

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar el passat 2016 un total de 28.331 visites i 31.500 tramitacions. Així es desprèn de les dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris del Servei d'Atenció Ciutadana (SAC), l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona i l'oficina d'atenció al públic de l'empresa SOREA, que sumen un total de 4.289 hores d'atenció.

Del total de visites, un 55% correspon al Servei d'Atenció Ciutadana, que l'any passat va atendre 15.514 usuaris i va realitzar 19.140 tramitacions. El temps mig d'espera de la ciutadania que es va apropar al SAC va ser de 9 minuts i 15 segons. D'altra banda, cada usuari va requerir d'una mitjana un total de 7 minuts i 16 segons per a cada atenció.

Les atencions del SAC es distribueixen de la següent manera: els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (que suposen un 28% del total), el registre d'entrada (27%) i les tramitacions generals i la informació ciutadana (23%). El 22% restant correspon als tràmits relacionats amb habitatge (8%), agendes i reserves (4%), consum (1,5%) i a altres consultes (8,5%).

Altres serveis d'atenció d'El Mirador

Després del SAC, i en segon lloc, figuren les visites a l'ORGT, que representen un 31% del total. Aquest servei va dur a terme l'any passat 8.556 tramitacions. El temps que l'usuari necessita per utilitzar aquest servei arriba de mitjana als 12

minuts, entre el temps mig d'espera (3 minuts i 37 segons), i la durada de l'atenció (8 minuts i 26 segons).

En el cas de SOREA, l'empresa concessionària del servei d'aigua potable va atendre un 14% de les visites que es van realitzar a El Mirador i va realitzar un total de 3.753 tràmits, amb un temps d'espera i atenció que suma de mitjana 20 minuts.

El total de les atencions sumen 4.289 hores. Als serveis citats cal sumar-hi les atencions i tràmits de l'Oficina Local d'Habitatge i de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, que atenen el públic mitjançant cita prèvia.

- [Avís legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

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