



MEMÒRIA 2018

SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ

▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪

SUMARI

1. DIRECCIÓ	2
1.1 ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS	2
1.1.1. DIRECCIÓ POLÍTICA I TÈCNICA.....	2
1.1.2. RECURSOS HUMANS	2
1.1.3. FORMACIÓ DEL PERSONAL	2
1.2. RECURSOS ECONÒMICS	3
1.2.1 ESTRUCTURA DEL PRESSUPOST DE DESPESES LIQUIDAT PER CAPÍTOLS	3
1.2.2 ESTRUCTURA DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS LIQUIDAT PER CAPÍTOLS.....	3
1.2.3 PERCENTATGE D'INGRESSOS EXTERN EN RELACIÓ A LES DESPESES TOTALS	3
1.2.4 EVOLUCIÓ PRESSUPOSTOS ORDINARIS DE DESPESES I D'INGRESSOS LIQUIDATS 2014-2018	4
1.2.5 ESTRUCTURA DEL PRESSUPOST DE DESPESES LIQUIDAT PER PROGRAMES.....	4
1.2.6 PRESSUPOST ORDINARI SERVEI/AJUNTAMENT	4
1.2.7 PRESSUPOST ORDINARI SERVEI/HABITANT	4
1.2.8 PRESSUPOST LIQUIDAT D'INVERSIONS PER CAPÍTOLS	4
1.3. RECURSOS INFRAESTRUCTURALS. EQUIPAMENTS ADSCRITS.....	5
1.4. GESTIÓ ADMINISTRATIVA	5
1.5. COMUNICACIÓ	6
1.6. PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL (PAM 2018)	7
2. ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES	8
2.1. TRANSPARÈNCIA (9206A).....	8
2.2. INTEGRITAT (9206A)	10
2.3. ORGANITZACIÓ (9206A).....	13
2.4. SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA (SAC) (9250A)	13

▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪

1. DIRECCIÓ

1.1 ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

1.1.1. DIRECCIÓ POLÍTICA I TÈCNICA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Càrrec	Nom
Regidora	Sra. Elena Hinojo
Cap de servei	Sra. Sílvia Godé

1.1.2. RECURSOS HUMANS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Càrrec	Quantitat
Responsable de programa	1
Cap de projectes	1
Tècnic superior en dret	1
Tècnic superior d'organització	1
Tècnic mitjà d'informació i comunicació	1
Tècnic/a mitjà/ana de gestió	3
Tècnica auxiliar de gestió	1
Informador/a-Tramitador/a	32
Administrativa	1
Auxiliar administratiu/va	5
Subaltern/a	2
Total	49

1.1.3. FORMACIÓ DEL PERSONAL

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Formació interna	Assistents
Procediment administratiu electrònic per al personal d'atenció ciutadana	11
Signatura i certificats digitals	4
Quadre de classificació de l'Ajuntament de Sabadell	4
Digitalització de documents	4
Interoperabilitat	3
Principals aspectes de la Llei 39 i 40 de 2015	2
Jornada sobre contractació en el sector públic	2
Excel 2013	2
Procediment administratiu	2
Pla de projecció exterior i relacions internacionals de Sabadell	1
El rol del comandament i el seu impacte en la motivació d'equips	3
Gestió i adequació al Registre General de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Sabadell	1
Contractació per a juristes i tècnics	2

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

Pantalla de visualització de dades PVD	4
Contractació en el sector públic	1
Mapes mentals	1
Formació externa	Assistents
Tècniques de recollida d'informació i anàlisi. Dades qualitatives i quantitatives	1
Redacció d'informes per tècnics/ques especialistes	1
Sessió sobre les eines de Bon Govern a l'Administració Local	1
Troben morta l'administració en paper	2
La redacció de les normes. L'aplicació de la tècnica normativa a ordenances i reglaments locals	1
L'impacte de la Llei orgànica de protecció de dades personals	1
Els reptes de la gestió <i>web</i> per l'any 2018	1
Transparència i accés a la informació semi-presencial	1
Implicacions tecnològiques de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de procediment administratiu comú	1
L'aplicació efectiva del Reglament europeu de protecció de dades	1
Nou Reglament general de protecció de dades . Eines per automatitzar-ne el compliment	1
Presentació Manual guia sobres impactes i Reglament general de protecció de dades en els ens locals	1

1.2. RECURSOS ECONÒMICS

1.2.1 ESTRUCTURA DEL PRESSUPOST DE DESPESES LIQUIDAT PER CAPÍTOLS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Capítol	Import
Capítol I	2.019.271,92€
Capítol II	42.904,65€
Capítol IV	0,00€
Total Servei	2.062.176,57€

1.2.2 ESTRUCTURA DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS LIQUIDAT PER CAPÍTOLS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Capítol	Import
Capítol III	14.609,01€
Capítol IV	0,00€
Total Servei	14.609,01€

1.2.3 PERCENTATGE D'INGRESSOS EXTERNS EN RELACIÓ A LES DESPESES TOTALS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Ingressos/Despeses	Import / %
Ingressos externs del servei	14.609,01€
Total despeses liquidades	2.062.176,57€
% finançament extern	0,71%

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

1.2.4 EVOLUCIÓ PRESSUPOSTOS ORDINARIS DE DESPESES I D'INGRESSOS LIQUIDATS 2014-2018

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Despeses/Ingressos	Índex
Despeses	109,28
Ingressos	0

1.2.5 ESTRUCTURA DEL PRESSUPOST DE DESPESES LIQUIDAT PER PROGRAMES

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Programes	Import
9206A	412.971,09€
9250A	1.649.205,48€

1.2.6 PRESSUPOST ORDINARI SERVEI/AJUNTAMENT

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Pressupost	Import / %
Pressupost Ajuntament	183.978.509,89€
Pressupost servei	2.062.176,57€
% Servei/Ajuntament	1,12%

1.2.7 PRESSUPOST ORDINARI SERVEI/HABITANT

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Habitants/Pressupost	Hab./ Import
Habitants	211.838 hab.
Pressupost servei	2.062.176,57€
Pressupost Servei/Habitant	9,73€

1.2.8 PRESSUPOST LIQUIDAT D'INVERSIONS PER CAPÍTOLS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Capítol	Import
Capítol VI	0€
Capítol VII	0€
Total pressupost inversions	0€

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

1.3. RECURSOS INFRAESTRUCTURALS. EQUIPAMENTS ADSCRITS

1.3.1. EQUIPAMENTS ADSCRITS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Edifici	Adreça
Edifici Narcís Giralte	c/ Narcís Giralte,74
Despatx Lluch (Oficina Central)	c/ Indústria, 10
Oficina Est	c/ Montcortès, 1
Oficina Oest	c/ Sant Isidor,45
Oficina Nord	c/ d'Arousa,2
Oficina Sud	pl. Castelao,1

1.4. GESTIÓ ADMINISTRATIVA

1.4.1 NOMBRE D'EXPEDIENTS TRAMITATS O FINALITZATS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Expedient	Nombre
Servei	54
Ajuntament	15.650
% Servei/Ajuntament	0,34%

1.4.2 NOMBRE D'EXPEDIENTS INICIATS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Expedient	Nombre
Servei	1
Ajuntament	5.292
% Servei/Ajuntament	0,02 %

1.4.3 ALTRES DOCUMENTS TRAMITATS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Expedient	Nombre
Servei	5
Ajuntament	14.923
% Servei/Ajuntament	0,03 %

1.4.4 NOMBRE DE DECRETS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Decrets	Alcalde / Regidor/a
01- 121/2018	Regidor/a
02- 732/2018	Regidor/a

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

03- 1072/2018	Regidor/a
04- 2793/2018	Regidor/a
05- 2963/2018	Alcalde
06- 4413/2018	Regidor/a
07- 4763/2018	Regidor/a
08- 6341/2018	Regidor/a
09- 7360/2018	Alcalde
10- 7361/2018	Alcalde
11- 7362/2018	Alcalde
12- 7639/2018	Regidor/a
13- 9275/2018	Regidor/a
14- 11321/2018/	Alcalde
15- 11550/2018	Alcalde
16- 12804/2018	Regidor/a

1.4.5 NOMBRE DE REUNIONS DE COORDINACIÓ D'ÀREA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Reunions	Nombre
	11

1.4.6 COMISSIÓ MUNICIPAL INFORMATIVA: NOMBRE DE PUNTS D'ORDRE DEL DIA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Comissió	Nombre de punts d'ordre del dia
	24

1.4.7 JUNTA DE GOVERN LOCAL I PLE MUNICIPAL: NOMBRE DE DICTÀMENS

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

JGL/PLE	Nombre de dictàmens
	7

1.5. COMUNICACIÓ

1.5.1. NOMBRE DE NOTES I RODES DE PREMSA

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Mitjà	Nombre
D. Sabadell	4
iSabadell	4
Nació Digital	3
Total Servei	12

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

1.5.2 NOMBRE DE NOTES I RODES DE PREMSA PER PROGRAMES

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

Programa	Nombre
9206A	9
9250A	2
Total Servei	12

1.6. PLA D'ACTUACIÓ MUNICIPAL (PAM 2018)

1.6.1 ESTAT D'EXECUCIÓ DE LES ACTUACIONS A 31.12.2018. PERCENTATGES I GRAU DE COMPLIMENT

Total actuacions finalitzades **59%**
 Dificultats per complir el calendari previst o per dur-la a terme **25%**
 Es proposa la seva supressió: **16%**

OBJECTIU	Actuació finalitzada	Actuació sense finalitzar per dificultats de calendari o d'execució	Actuació suprimida
Objectiu 00.01.01 IMPLANTAR LA GESTIÓ DE L'ÈTICA PÚBLICA A L'AJUNTAMENT	58%	33%	9%
Objectiu 00.01.02 FOMENTAR LA TRANSPARÈNCIA I EL RENDIMENT DE COMPTES EN L'ACTUACIÓ MUNICIPAL	66%	34%	
Objectiu 00.02.01 CONTINUAR MILLORANT EL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA	40%	60%	
Objectiu 00.01.03 REVISAR EL REGLAMENT DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES	100%		
Objectiu 00.01.04 SEGUIMENT DE LES ACTUACIONS JUDICIALS	100%		
Objectiu 05.01.01 GESTIONAR UN PROCÉS DE RACIONALITZACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ RESPONGUI A LES NOVES NECESSITATS DE LA CIUTAT	50%	50%	
Objectiu 05.04.02 REORIENTAR LA FUNCIÓ DELS SERVEIS INFORMÀTICS MUNICIPALS POTENCIANT EL TALENT EXISTENT I POSAR-LO, TAMBÉ, AL SERVEI DE LA CIUTADANIA			100%

2. ACTUACIONS I ACTIVITATS REALITZADES

2.1. TRANSPARÈNCIA (9206A)

2.1.1. CATÀLEG D'INFORMACIÓ TRANSPARENT

Ampliació i modificació de l'estructura del Catàleg d'Informació Transparent, que ha passat **de 98 a 114 articles informatius**.

L'avaluació del grau de compliment en el contingut i actualització dels articles ha arribat **al 99,12% de compliment positiu**.

2.1.2. PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

Actualització i divulgació del Portal de Transparència, simplificant l'accés i afavorint els elements de cerca d'informació.
<http://web.sabadell.cat/transparencia>.

Elecció d'un programari encara pendent d'implementar a partir de l'estudi per a la millora de les eines de visualització dels principals continguts del Portal. S'ha fet anàlisi i tria de les tipologies de gràfics en funció de les informacions i també la prioritització de les informacions a divulgar.

2.1.3. ACCIONS DE COORDINACIÓ I FOMENT DE LA TRANSPARÈNCIA CORPORATIVA

Assessorament en matèria de transparència als serveis municipals i resolució de consultes

Assessorament en termes de participació ciutadana (consulta i/o audiència pública) en l'elaboració de normatives i reglaments.

Informació al personal municipal sobre la **regulació del dret d'accés** vigent i de les resolucions de la GAIP

Vetllar perquè tots els servidors públics de l'Ajuntament assumeixin la rellevància que té la transparència en la gestió municipal i la necessitat de posar els esforços suficients per atendre les sol·licituds d'accés que formulin els ciutadans.

Enviament de la CIRCULAR nº 1/2018, de la regidoria de Transparència i de la Secretaria general, referent a la **tramitació de convenis** i encàrrecs de gestió a través de la plataforma EACAT el 15 de gener de 2018.

2.1.4. CARTES DE SERVEI

Elaboració de les Cartes de Servei de diferents departaments, impulsant la seva redacció, a través dels criteris de la Guia de cartes de serveis de l'Ajuntament de Sabadell. Inclou també el mecanisme de rendició de comptes.

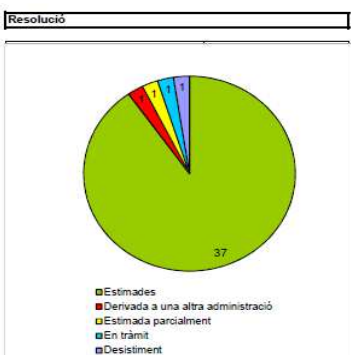
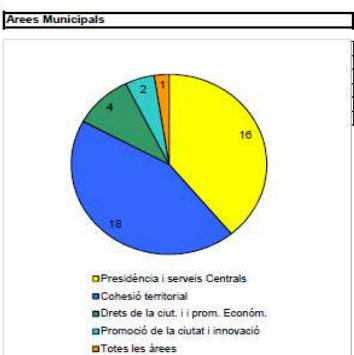
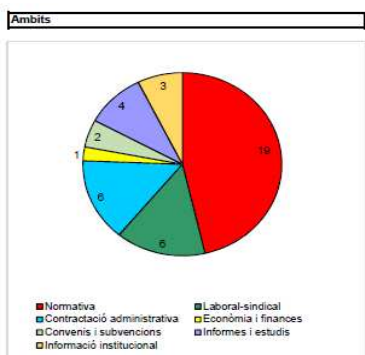
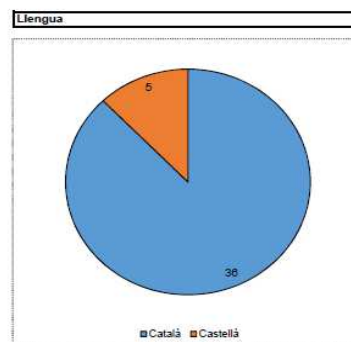
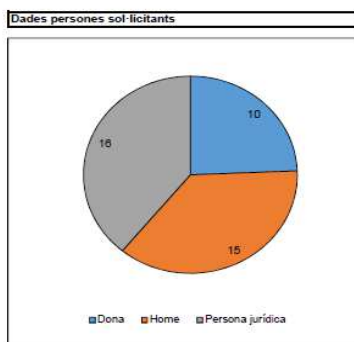
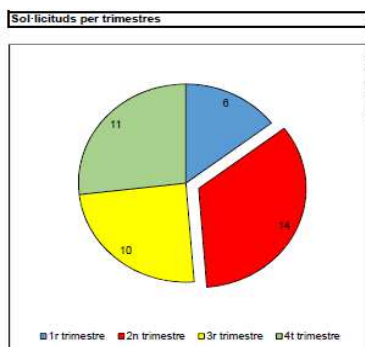
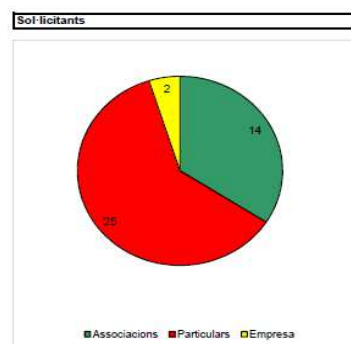
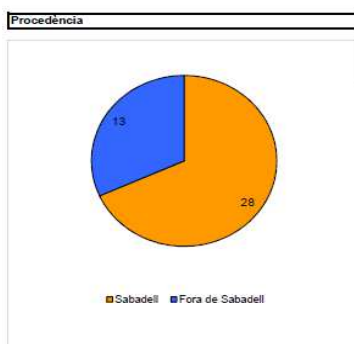
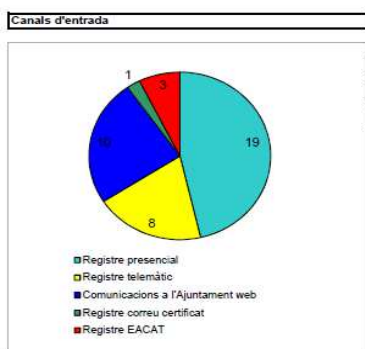
Cartes de servei aprovades	Nombre compromisos	Nombre d'indicadors
Centres cívics	7	8
Mediació comunitària	4	6
Total	11	14

MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
EXERCICI DE 2018-

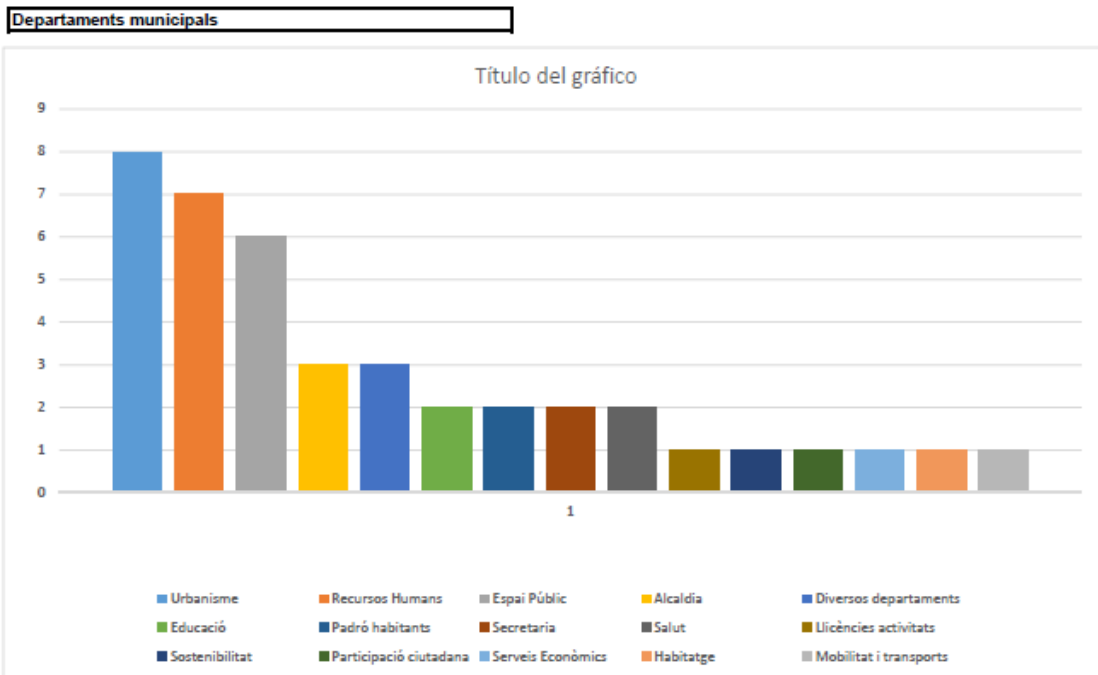
2.1.5. INFORME ANUAL DE SOL·LICITUDS D'ACCÉS A INFORMACIÓ PÚBLICA 2017

Aprovació de la **CIRCULAR NÚM. 2/2018** de Transparència i Secretaria de les instruccions sobre el **dret d'accés a informació pública**.

S'han rebut i tramitat **41 sol·licituds** d'accés a informació pública i amb una mitjana de temps de resolució de 43 dies.



▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪



2.1.6. SEU ELECTRÒNICA

Manteniment i actualització de les webs de la Seu Electrònica, Sede Electrónica i d'altres específiques vinculades, que contenen informació d'accés des de la web principal.

2.1.7. INTRANET MUNICIPAL

Manteniment i actualització diària de la intranet municipal, que inclou l'assessorament i la formació als gestors/es departamentals, així com la creació de Comunitats Virtuals. Creació d'un nou apartat d'e-administració

2.1.8. TWITER

Manteniment del **Twitter "Govern Obert"**. El Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització s'ha encarregat de la seva administració.

2.2. INTEGRITAT (9206A)

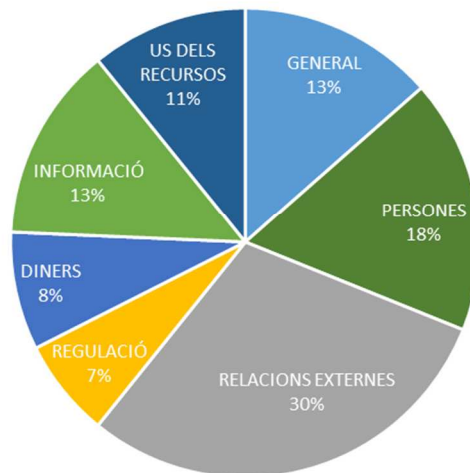
2.2.1. ANÀLISI RISCOS DE CORRUPCIÓ

S'han identificat un total de **74 riscos de corrupció** a partir de l'anàlisi de les dades obtingudes a les sessions de treball que van tenir lloc durant els mesos de setembre a desembre de l'any 2017.

Les categories per àmbits d'afectació són les següents:

▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪

Classificació per àmbits dels riscos de corrupció



La Difusió dels resultats obtinguts a l'anàlisi de riscos de corrupció s'ha realitzat amb diferents accions

Acció	Data
Presentació al Govern	05/03/2018
Presentació a la reunió de la Coordinació	09/03/2018
Correu electrònic als participants	15/03/2018
Correu electrònic als Sindicats	16/03/2018
Presentació a la reunió de l'àrea de Drets de la Ciutadania i Promoció Econòmica	19/03/2018
Presentació a la reunió de l'àrea de Promoció de la Ciutat i Innovació	19/03/2018
Presentació a la reunió de l'àrea de Cohesió Territorial – Espai Públic	21/03/2018
Nota de premsa (conjunta amb Codi ètic)	23/03/2018

2.2.2. MAPA DE RISCOS DE CORRUPCIÓ

S'ha construït el mapa recopilant informació relativa a **l'activitat dels diferents serveis**, a través d'un formulari, i especialment amb la realització **d'entrevistes qualitatives en profunditat** amb els responsables de tots els serveis de l'Ajuntament..

Total nombre d'entrevistes	Dates
26	Maig-Octubre

Elaboració del Mapa de riscos de corrupció a partir de la informació que es va recollir, tant a les sessions de treball amb les persones de l'organització (organitzades durant el 2017), com a les entrevistes amb els responsables de cada servei de l'Ajuntament.

El Mapa mostra la **percepció dels riscos de corrupció a l'organització en el moment actual**, i aporta informació sobre els àmbits més afectats, la prevalença (a partir de l'assignació als diferents serveis) i, amb la combinació de la probabilitat i la percepció de gravetat dels riscos, permet atorgar una prioritització d'actuació, per tal de començar a gestionar-los.

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

2.2.3. CODI ÈTIC DELS ALTS CÀRRECS DE L'AJUNTAMENT

Publicació definitiva el 8 de març de 2018, **entrada en vigor el 9 de març de 2018**.

La **Difusió interna** s'ha portat a terme des de diferents vessants:

1. Sessions explicatives amb distribució d'exemplars del Codi ètic dels alts càrrecs amb els afectats.
2. Reunions amb els responsables de Contractació i de Recursos Humans per informar que s'haurien de prendre les decisions oportunes, per tal que les persones membres de meses de contractació i de tribunals de selecció, estiguin al corrent que estan subjectes al compliment del Codi ètic.

La **Difusió externa** es va fer mitjançant: nota de premsa (conjunta amb l'anàlisi dels riscos de corrupció) el 23 de març de 2018.

Creació de la Comissió d'ètica pública derivada del Codi ètic dels alts càrrecs com a sistema de seguiment, avaluació i garantia del mateix.

La Comissió d'ètica pública ha celebrat set sessions al llarg del 2018, amb el següent resultat:

- Reunió constitutiva el 28 de maig de 2018
- Aprovació de les normes de funcionament de la Comissió el 17 de setembre de 2018.
- Reunió extraordinària amb els responsables dels àmbits d'actuació particularment afectats pel codi el 27 de setembre de 2018, per tal de concretar les mesures que caldrà adoptar per garantir la correcta aplicació del Codi ètic.

2.2.4. BÚSTIA ÈTICA INTERNA

Elaboració del **projecte de Bústia ètica interna**, un servei confidencial a l'abast de totes les persones integrants de l'organització municipal. Amb aquesta bústia es disposarà d'un canal de consulta i assessorament dels possibles dubtes ètics del personal de l'Ajuntament en l'exercici de les seves funcions. Aquest instrument dota l'organització d'una eina que respon a la demanda recollida durant el treball d'anàlisi dels riscos de corrupció.

Planificació i disseny de la **implementació tecnològica de la bústia**. S'ha treballat amb la plataforma de programari lliure GlobalLeaks, sobretot per les garanties de confidencialitat que aquesta ofereix. La Bústia ètica interna s'implementa sobre el disseny bàsic d'aquesta la plataforma, i s'ha instal·lat en un servidor intern de l'Ajuntament de Sabadell, al qual només es pot accedir a través de la xarxa de la corporació.

2.2.5. ALTRES ACTUACIONS EN L'ÀMBIT DE L'INTEGRITAT

Incorporació de la **clàusula ètica dels contractes**, als models de plecs de condicions en la contractació, el 13 de març del 2018.

Col·laboració amb els responsables d'**EDUSI**:

- Participació en les reunions de l'Equip d'autoavaluació i seguiment del risc de frau del projecte EDUSI, i a l'Organisme Intermedi Lleuger de l'Oficina Gestora d'EDUSI, de la responsable del Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització, per tal de col·laborar en la implementació de les mesures antifrau i avaluar i controlar els possibles riscos de corrupció.
- Redacció del text de la declaració de l'absència de conflicte d'interessos i compromís de lluita antifrau per part de les persones que intervenen en la contractació de les operacions.

- MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ -
- EXERCICI DE 2018 -

2.2.6. CAS MERCURI

Impuls i garantia de l'exercici de l'acusació particular per part de l'Ajuntament en el judici del conegut com a "Cas Mercuri", en totes les peces actives i en les fases processals que s'han obert per part del Jutjat.

2.3. ORGANITZACIÓ (9206A)

2.3.1 PLA DE TRANSFORMACIÓ ORGANITZATIVA

Participació en les **reunions de seguiment** de la Comissió de Transformació Organitzativa.

2.3.2 ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Participació en la **Comissió del Pla Integral de Transformació Organitzativa** en el projecte d'Administració Electrònica.

Treball en l'equip d'Administració Electrònica per aplicar la metodologia de **millora de processos**, la **validació dels tràmits municipals** i la seva **incidència en les oficines del SAC**

Suport intern als serveis de l'ajuntament per la definició de **diagrames i manuals de procediment**.

2.3.4 DISSOLUCIÓ ORGANISMES AUTÒNOMS

Coordinació de la dissolució i integració dels organismes autònoms de ATSA, OAMA i IAS.

2.4. SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA (SAC) (9250A)

2.4.1 CITA PRÈVIA

El servei de **cita prèvia voluntària** es va posar en marxa al **maig de 2018**. En una primera fase va ser operatiu pel Despatx Lluch i per a tràmits relacionats de padró i fiscals.

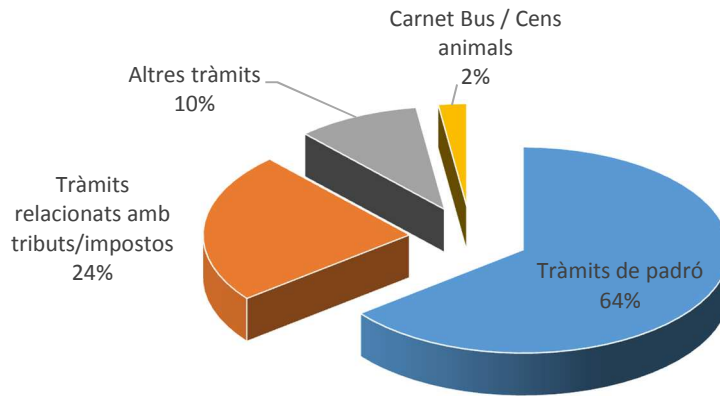
Al **setembre del 2018 s'amplia** la cita prèvia **a tots els tràmits**, i a l'octubre, la possibilitat de demanar-la per **a qualsevol oficina**.

El nombre de cites i el tipus de tràmits pels quals s'ha demanat cita al llarg de l'any han estat:

Tràmits per cita prèvia	Número de tràmits
Tràmits de padró	755
Tràmits relacionats amb tributs/impostos	278
Altres tràmits	113
Carnet Bus / Cens Animals	26
Total	1.172

▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪

Tipologia de tràmits en les cites prèvies



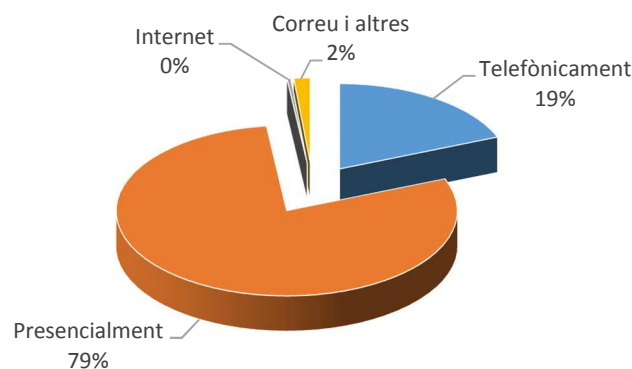
2.4.2 DOTACIÓ ESPECIAL PER A GRANS CAMPANYES

S'ha **reforçat** el servei d'atenció ciutadana en **campanyes** puntuals amb el suport de 8 persones distribuïdes entre les 5 oficines.

2.4.3 PERSONES ATESES SEGONS CANAL

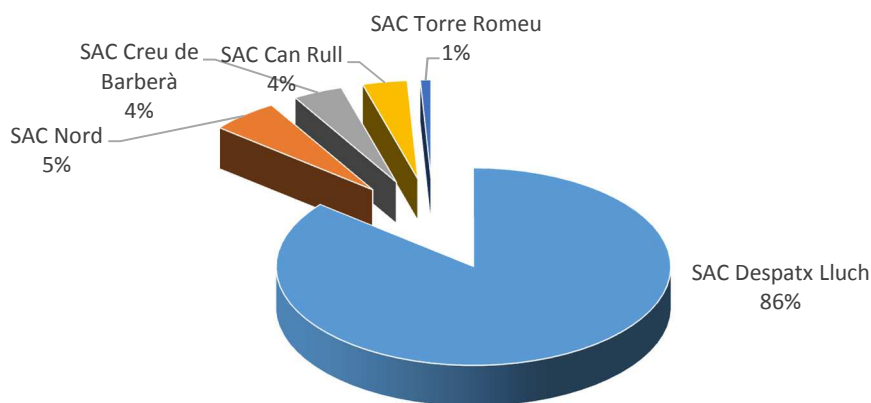
Atenció persones per canal	Número persones
Telefònicament	78.142
Presencialment	327.616
Internet	2.867
Correu i altres	6.408
Total	415.033

Nombre d'atencions segons canal



▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪

Atencions presencials per oficina	Número persones
SAC Despatx Lluch	281.200
SAC Nord	18.300
SAC Creu de Barberà	13.314
SAC Can Rull	11.965
SAC Torre Romeu	2.837
Total	327.616



2.4.4 GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ: TRÀMITS, REPERTORI I AGENDA

Des del servei s'han realitzat un total de 13.236 actuacions a les dades del web relacionades amb Tràmits, Repertori o Agenda de la ciutat, per a les consultes telemàtiques:

Tipologia d'actuacions:

Actuació: alta, modificació o baixa	Dades de Tràmits	Dades de Repertori	Dades d'Agenda
Nombre d'altres	62	160	7.533
Nombre de modificacions	491	1.493	5.591
Nombre de baixes	62	7.877	112
Total	615	9.530	13.236

2.4.5 CONSULTES A LA WEB DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

El total de consultes a www.sabadell.cat de la base de dades que gestiona el SAC és de 714.320, de les següents temàtiques:

▪ MEMÒRIA DEL SERVEI DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ CIUTADANA I ORGANITZACIÓ ▪
▪ EXERCICI DE 2018 ▪

Consultes i gestions per internet

