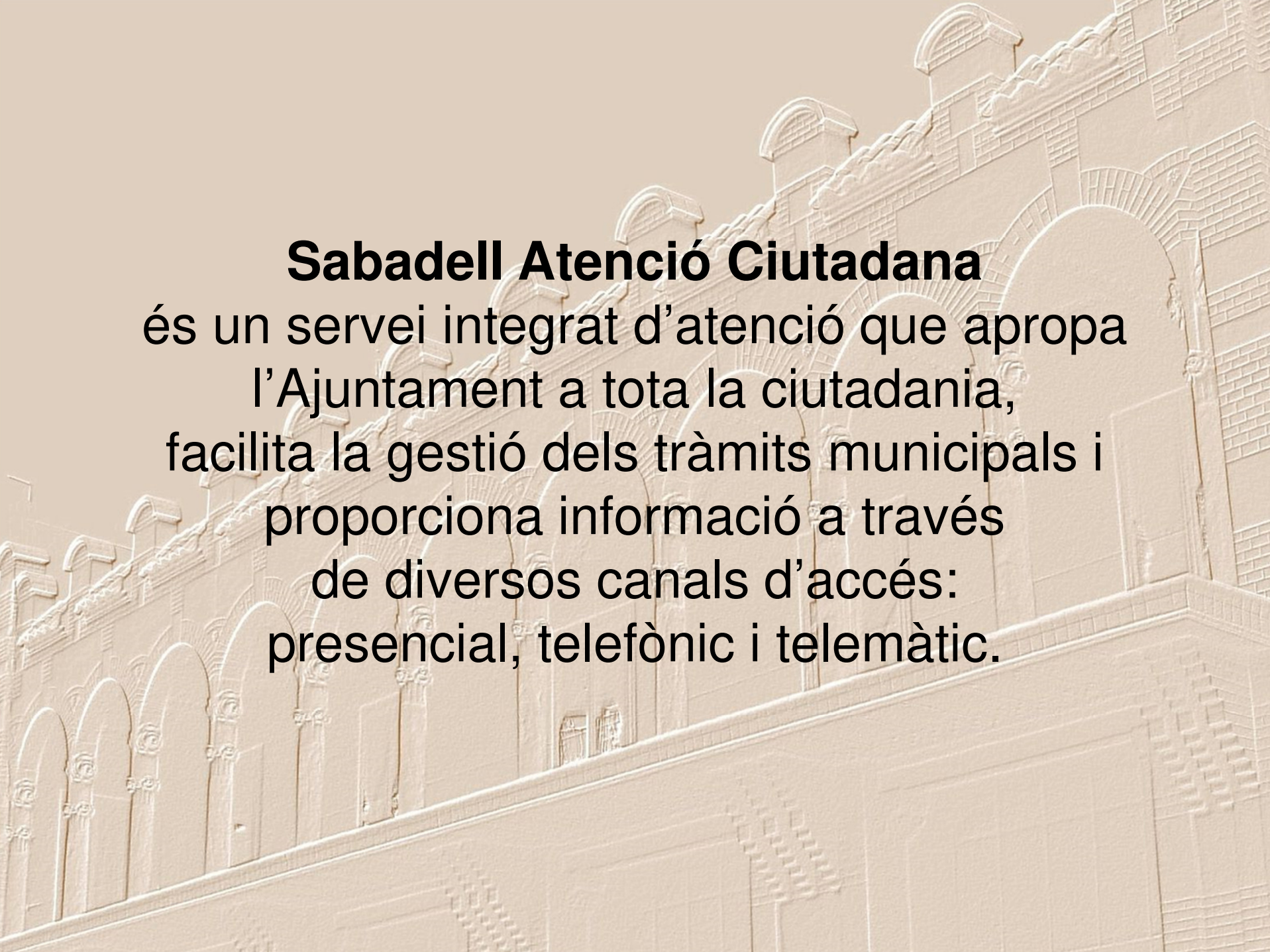




SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA

AJUNTAMENT DE SABADELL

MEMÒRIA 2020



Sabadell Atenció Ciutadana
és un servei integrat d'atenció que apropa
l'Ajuntament a tota la ciutadania,
facilita la gestió dels tràmits municipals i
proporciona informació a través
de diversos canals d'accés:
presencial, telefònic i telemàtic.

On som?

PRESENCIAL

Oficina Central. Despatx Lluç

Oficina Nord. Centre Cívic de Ca n'Oriac

Oficina Sud. Centre Cívic de Creu de Barberà

Oficina Est. Centre Cívic de Torre Romeu

Oficina Oest. Centre Cívic de Can Rull

TELÈFON

Informació Ciutadana

010 (93 745 31 10)

Centraleta municipal

93 745 31 00

INTERNET

www.sabadell.cat

<https://seu.sabadell.cat>

Qui som?

Som un equip de professionals, experts en atenció a la ciutadania i amb molts anys d'experiència.

Oferim una atenció de qualitat, fem més ràpida i fàcil la gestió municipal, resollem i orientem les necessitats de les persones.

La nostra voluntat permanent és:

- Ser el punt principal d'informació i gestió municipal.
- Millorar dia a dia l'atenció al ciutadà fent-la més propera, amable i accessible.
- Simplificar els tràmits i les gestions municipals.
- Complir amb els nostres compromisos, analitzats mensualment a la Carta de Serveis.
- Mantenir i millorar els nivells de qualitat dels serveis que oferim.

ALTRES SERVEIS ESPECIALITZATS INTEGRATS AL DESPATX LLUCH

**OMIC
SERVEIS SOCIALS
HABITADEUTE
DRETS CIVILS
RECAPTACIÓ**

**+ Gestió dels serveis de CITA PRÈVIA
per a d'altres serveis municipals**

CONVENIS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS



DIRECCIÓ GENERAL DE TRÀNSIT



GERÈNCIA DEL CADASTRE



AGÈNCIA CATALANA DE CERTIFICACIÓ

EL SAC EN XIFRES

- ✓ De dilluns a divendres **40 persones** al servei de la ciutadania
- ✓ **5** canals de comunicació
- ✓ Despatx Lluch i oficines cardinals **5** punts d'atenció a la ciutat
- ✓ Atenem una mitjana de **700** persones cada dia
- ✓ **010**, el telèfon de l'Ajuntament i de la ciutat
- ✓ Informació municipal permanent a la web municipal
les **24** h del dia, els **365** dies de l'any
- ✓ Les nostres bases de dades tenen més de **10.000** registres
i més de **1.000** tràmits descrits
- ✓ Es realitzen telemàticament més de **790.000** consultes a l'any



ACTIVITAT 2020

GESTIONS I CONSULTES

PRESENCIALS I TELEFÒNIQUES

280.658

TELEMÀTIQUES

822.754

TOTAL ACTIVITAT 2020

1.106.407

MÉS DE 4.000 GESTIONS I CONSULTES DIÀRIES DE MITJANA

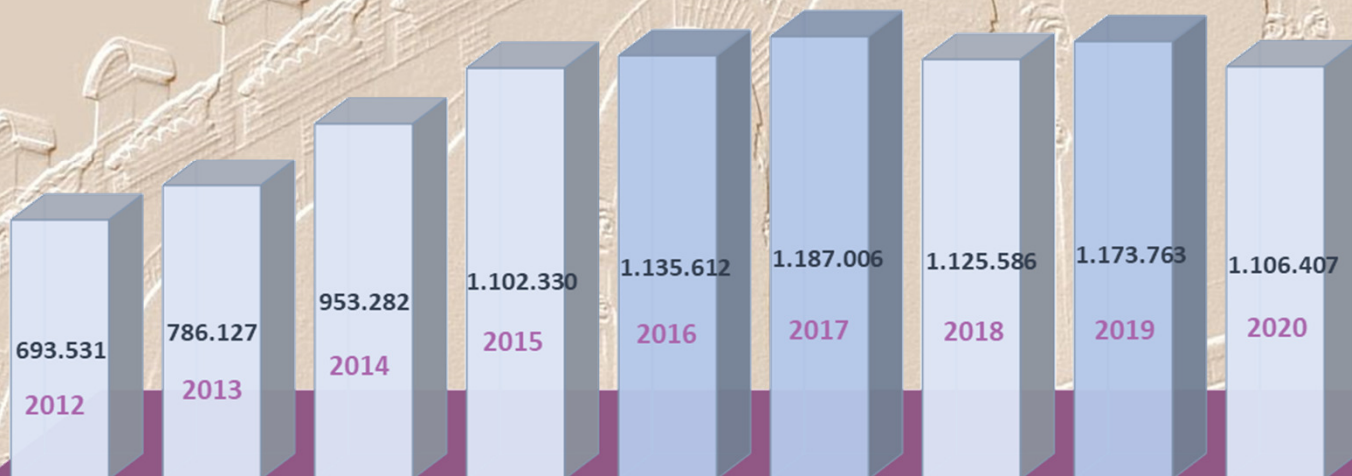
EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT CONSULTES I GESTIONS

· Evolució anual ·

EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT

SABADELL ATENCIÓ CIUTADANA

2012 - 2020



TEMPS D'ESPERA

·Mitjanes·

**PRESENCIALMENT A LES NOSTRES
OFICINES**

8'45"

TELEFÒNICAMENT - 010

15"

TEMPS D'ATENCIÓ

·Mitjanes·

**PRESENCIALMENT A LES NOSTRES
OFICINES**

7'06''

TELEFÒNICAMENT- 010

2'23''

CONSULTES I GESTIONS

· PER CANALS D'INFORMACIÓ ·

PRESENCIALS	222.600
TELEFÒNIQUES	65.556*
PER INTERNET	822.754
PER CORREU	2.995
CITES PRÈVIES	2.268

*** Manquen dades de la Centraleta municipal (període març-desembre)**

QUÈ ÉS EL QUE MÉS ENS DEMANEN?

PRESENCIALMENT

- TRÀMITS DE PADRÓ D'HABITANTS
- TRÀMITS FISCALS I ECONÒMICS

QUÈ ÉS EL QUE MÉS ENS PREGUNTEN?

TELEFÒNICAMENT

- **INFORMACIÓ DEL DIRECTORI:** adreces, telèfons, horaris... d'equipaments, entitats, organismes, serveis , etc.
- **INFORMACIÓ DE TRÀMITS:**
Documentació, terminis i procediments.

**TEMA PRINCIPAL DE LES CONSULTES ÉS
L'ECONÒMIC I FINANCER.**

QUÈ ÉS EL QUE MÉS ES CONSULTA?

TELEMÀTICAMENT

- **INFORMACIÓ DEL DIRECTORI:** adreces, telèfons, horaris... d'equipaments, entitats, organismes, serveis, etc...
- **INFORMACIÓ DE L'AGENDA DE LA CIUTAT:** Actes culturals, socials, esportius, esdeveniments i festes populars, etc...

CITES PRÈVIES ALS SERVEIS D'INFORMACIÓ ESPECIALITZATS

Total de CITES PRÈVIES

3.443

CONVENIS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

Total de TRÀMITS fets d'altres administracions

6.143



CERTIFICATS CADASTRALS

543



CERTIFICATS DIGITALS

3.860



PERMÍS CIRCULACIÓ I CONDUCCIÓ (canvis)

1.740