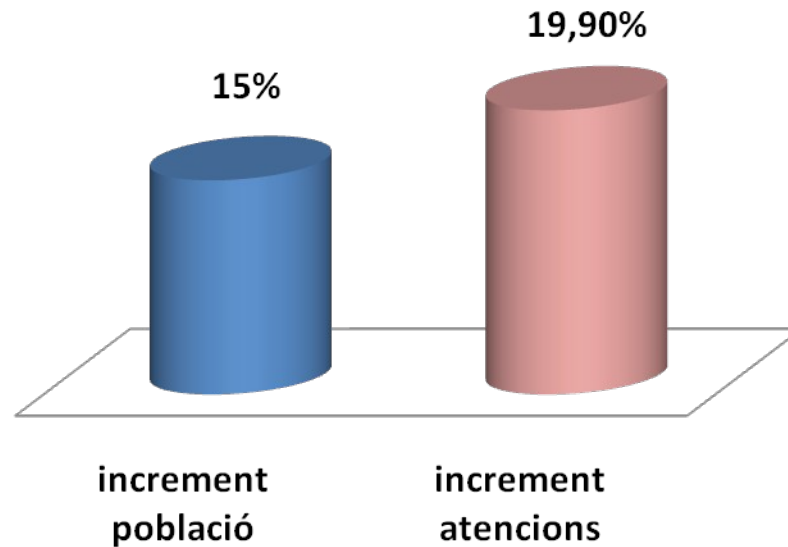




OAC

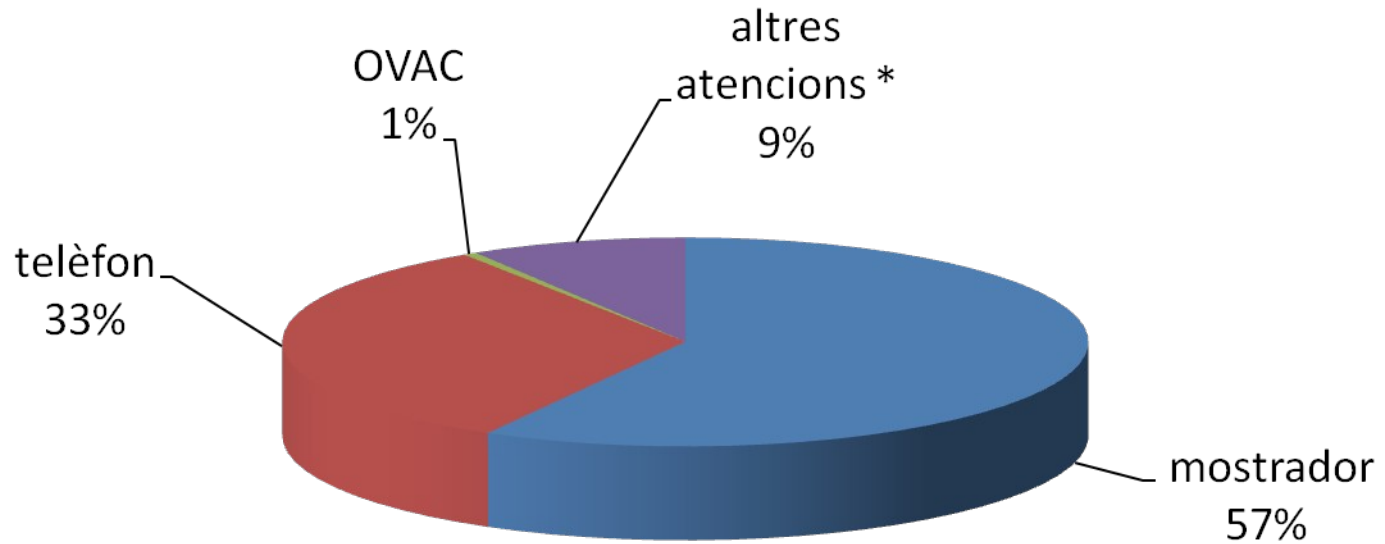
Oficina d'Atenció al Ciutadà

10 anys



- **15% increment de població (de 52.173 a 60.013)**
- **19,9% increment d'atencions (102.429 el 2002 a 122.769 el 2010)**

1,140,000 total d'atencions



- **22% increment** de tràmits disponibles
Passem de 180 (2001) a 220 tràmits 2011
- **95% tràmits** requereixen d'un únic desplaçament
- **32% tràmits** es finalitzen, al moment, a l'OAC

- La nota mitjana en 4 enquestes de satisfacció ha estat de **7,5 punts** sobre 10

- Obtenció de la certificació de qualitat **ISO**
- Publicació dels compromisos de qualitat del servei a través de la **CARTA DE SERVEIS**

- **124 tràmits** disponibles a l'OVAC
- **1.680 pàgines** de l'OVAC visitades mensualment amb certificat digital

- **1550** usuaris diferents han entrat amb certificat digital.
- S'han tramitat **7.600 sol.l·licituds** des de maig 2009 fins febrer 2011.

- **80%** de les persones que visiten l'OAC ho podrien fer íntegrament per internet

- **Tràmits més usats :**
 - Inscripció a cursos centres cívics, casals, ...
 - Petició d'espais del GRA
 - Obtenció de volants d'empadronament
 - Presentació de instàncies
 - Duplicats de rebut

- **3.400 certificats digitals Idcat**
emesos
- **Segona ciutat de Catalunya (*)** amb
més Idcat/habitant emesos

(*) poblacions de més de 50.000 habitants