

ÀREA DE SERVEIS GENERALS

MEMÒRIA 2013

Ajuntament  de Manlleu

ÍNDEX

1.	Presentació	pàg. 3
2.	Organització	pàg. 4
3.	OAC – Atenció Ciutadana	pàg. 5
4.	Negociat Registre	pàg.14
5.	Negociat Estadística.....	pàg.17
6.	OAC – Altres tasques OAC principal	pàg.18
7.	SERVEI ARXIU – Negociat arxiu	pàg.19
8.	NEGOCIAT ADMINISTR-SSGG – Suport auxiliar	pàg.21
9.	NEGOCIAT ADMINISTR-SSGG – Secretaria.....	pàg.22
10.	NEGOCIAT ADMINISTR- SSGG – Serveis jurídics	pàg. 23
11.	SECRETARIA – funcions reservades.....	pàg. 24
12.	SECRETARIA – Expedients de l'àrea	pàg. 25

1. PRESENTACIÓ

Aquesta memòria pretén reflectir i mesurar l'activitat principal duta a terme per l'Àrea de Serveis Generals (*servei de secretaria*) durant l'any 2013. Aquesta Àrea duu a terme tasques molt diverses i, sovint, difícils d'expressar en forma d'indicadors de procés o, encara més, de resultat. De manera que expressar les magnituds de les diferents comeses que té al seu càrrec l'Àrea de Serveis Generals, objecte precisament d'aquesta memòria, no és gens fàcil. Amb tot i les dificultats, s'ha intentat sistematitzar, objectivar i quantificar, en la mesura del possible, el conjunt de tasques desenvolupades per aquesta Àrea.

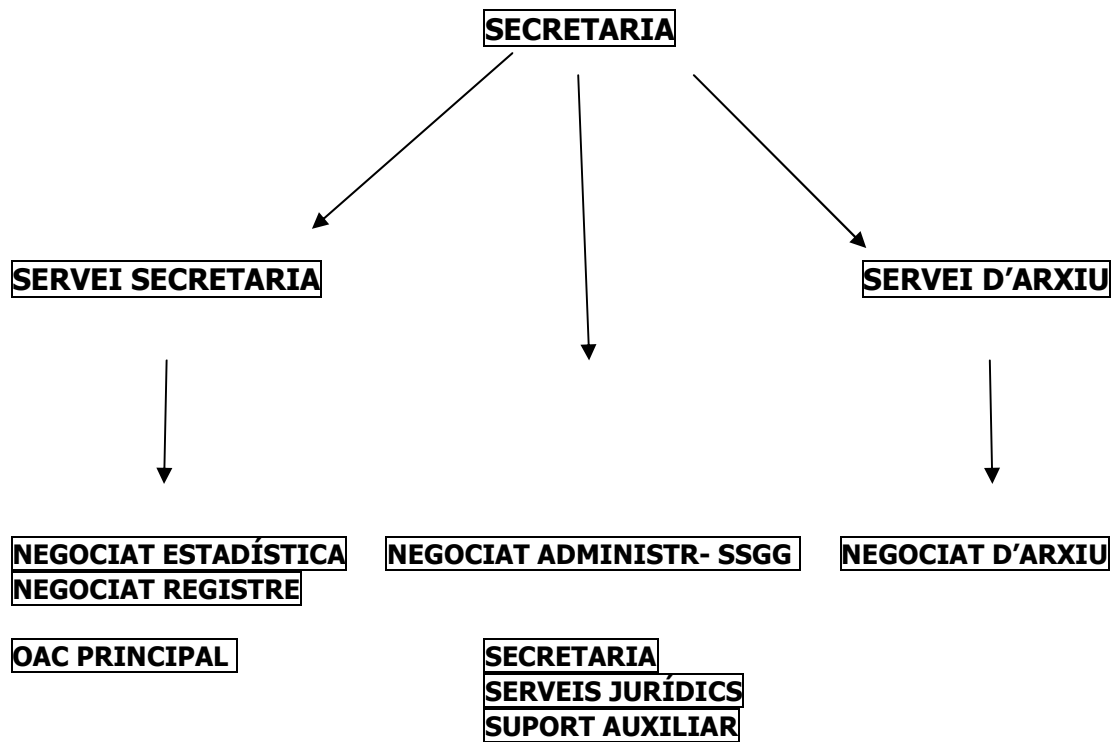
En alguns àmbits d'actuació ha estat factible expressar-ho amb rigor mercès a aplicatius que registren la nostra activitat i, processades les dades, permeten obtenir informació sobre aquestes activitats i les seves magnituds. És el cas de la informació que podem obtenir, per exemple, de l'AUPAC, el gestor documental d'expedients que, bo i compartit per tota la organització municipal, enregistra també la nostra participació en el procés i, de conseqüència, també la quantifica. Un altre instrument expressament ideat al servei d'aquesta finalitat ha estat el programa PACMAN, que compartit igualment amb l'organització, en aquest cas en el concret àmbit d'atenció al públic, forneix informació quantificada de l'activitat desenvolupada en aquest concret aspecte. Altres aplicatius d'incidència menor ajuden també a aquesta labor.

Això no obstant, tal com dèiem al principi, una gran part de l'activitat pròpia de Serveis Generals no és fàcil d'expressar ni de forma sintètica i ni mesurada. I això ho és en detriment d'una imatge fidedigna de l'Àrea si més no a través d'una memòria que ofereix doncs, en aquests aspectes no quantificables una visió limitada, o si es vol, tan sols aproximada.

Per últim i més enllà de la mera activitat expressada en xifres, cal dir que l'Àrea de Serveis Generals adscrita a la Secretaria de l'Ajuntament que és exercida per Maria Victòria Colom, té en el seu actiu principal l'equip de persones que el conformen, en la seva major part veteranes a la institució. Són homes i dones implicats i implicades, tots ells amb vocació de servei públic en les seves respectives comeses d'empleat públic al servei de la ciutat de Manlleu. Són Pepi Esteban, Josep Balasch, Josep Bové, Núria Mundet, Agnès Marginet, Rosa Penna, Montse Riera i Empar Costa. El 2013 s'hi va incorporar l'Eva Jurado i va passar a l'alcaldia la Nadal Rubinat. A tots ells gràcies.

Manlleu, 31 de març de 2014.
Secretaria general

2. ORGANITZACIÓ



OAC PRINCIPAL

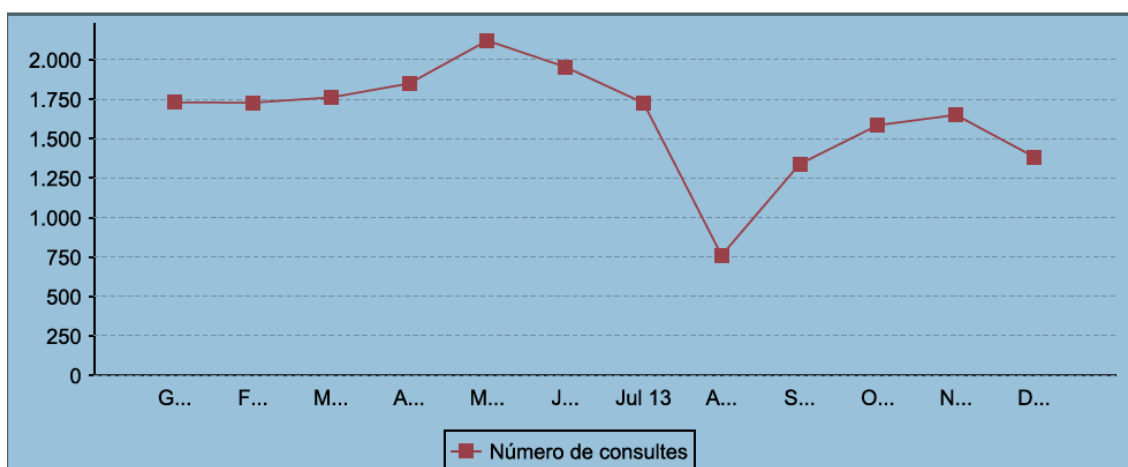
Els darrers anys s'ha treballat per aconseguir paulatinament la polivalència dels empleats d'atenció al públic amb l'objectiu que el ciutadà pugui ser atès per qualsevol dels seus empleats. Així, a l'OAC principal ja no hi ha diferenciació entre l'atenció per padró, registre i informació sinó que el ciutadà es pot adreçar a qualsevol funcionari/a perquè tot el personal de l'OAC recull i realitza els mateixos tràmits d'atenció oferint més diligència en l'atenció ciutadana i més agilitat reduint les esperes. La informació que segueix s'ha obtingut del programa PACMAN.

Informe global d'atenció ciutadana

1. Gràfica mensual total (nº de persones ateses al mes)

Indica el nombre total de persones ateses durant els diferents mesos.

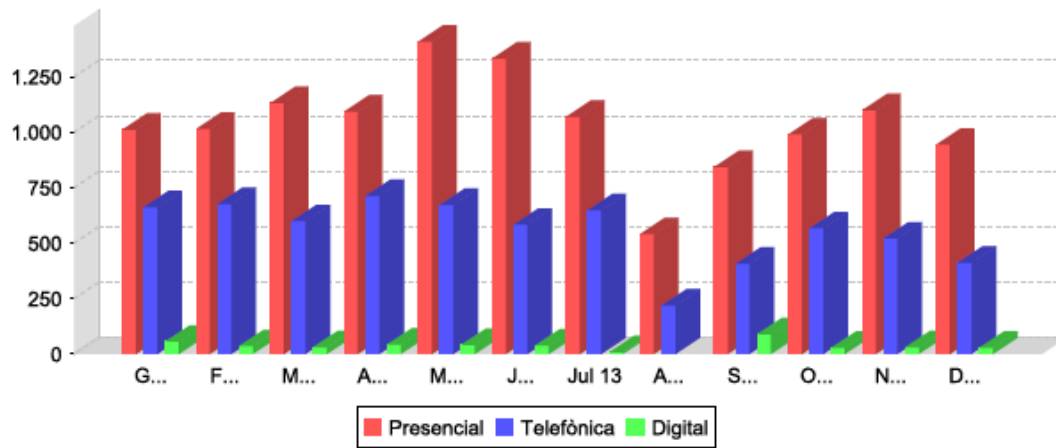
Any	Mes	Número	%
2013	Gener	1.729	8,83 %
2013	Febrer	1.728	8,82 %
2013	Març	1.761	8,99 %
2013	Abril	1.849	9,44 %
2013	Maig	2.121	10,83 %
2013	Juny	1.954	9,98 %
2013	Juliol	1.726	8,81 %
2013	Agost	760	3,88 %
2013	Setembre	1.339	6,84 %
2013	Octubre	1.585	8,09 %
2013	Novembre	1.650	8,42 %
2013	Desembre	1.384	7,07 %



2. Gràfica mensual per tipologia

Indica el nombre total de persones segons la tipologia.

Any	Mes	Tipologia	Número	%
2013	Gener	Presencial	1.011	5,16 %
2013	Gener	Telefònica	662	3,38 %
2013	Gener	Digital	56	0,29 %
2013	Febrer	Presencial	1.015	5,18 %
2013	Febrer	Telefònica	677	3,46 %
2013	Febrer	Digital	36	0,18 %
2013	Març	Presencial	1.131	5,77 %
2013	Març	Telefònica	599	3,06 %
2013	Març	Digital	31	0,16 %
2013	Abril	Presencial	1.093	5,58 %
2013	Abril	Telefònica	713	3,64 %
2013	Abril	Digital	43	0,22 %
2013	Maig	Presencial	1.408	7,19 %
2013	Maig	Telefònica	672	3,43 %
2013	Maig	Digital	41	0,21 %
2013	Juny	Presencial	1.332	6,80 %
2013	Juny	Telefònica	583	2,98 %
2013	Juny	Digital	39	0,20 %
2013	Juliol	Presencial	1.070	5,46 %
2013	Juliol	Telefònica	648	3,31 %
2013	Juliol	Digital	8	0,04 %
2013	Agost	Presencial	541	2,76 %
2013	Agost	Telefònica	219	1,12 %
2013	Setembre	Presencial	843	4,30 %
2013	Setembre	Telefònica	407	2,08 %
2013	Setembre	Digital	89	0,45 %
2013	Octubre	Presencial	990	5,05 %
2013	Octubre	Telefònica	567	2,89 %
2013	Octubre	Digital	28	0,14 %
2013	Novembre	Presencial	1.099	5,61 %
2013	Novembre	Telefònica	521	2,66 %
2013	Novembre	Digital	30	0,15 %
2013	Desembre	Presencial	944	4,82 %
2013	Desembre	Telefònica	412	2,10 %
2013	Desembre	Digital	28	0,14 %

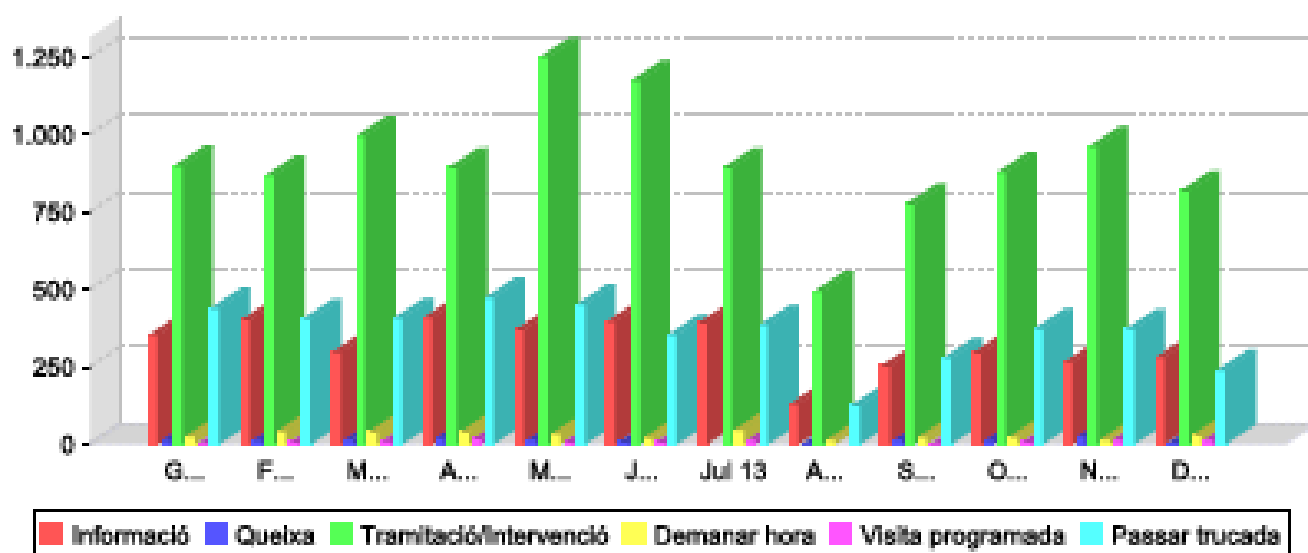


3. Gràfica mensual per tipus d'atenció

Indica el nombre total de persones ateses per cada tipus d'atenció durant els diferents mesos.

Any	Mes	Tipologia	Número	%
2013	Gener	Informació	353	1,80 %
2013	Gener	Queixa	12	0,06 %
2013	Gener	Tramitació/Intervenció	898	4,58 %
2013	Gener	Demandar hora	25	0,13 %
2013	Gener	Visita programada	2	0,01 %
2013	Gener	Passar trucada	439	2,24 %
2013	Febrer	Informació	400	2,04 %
2013	Febrer	Queixa	12	0,06 %
2013	Febrer	Tramitació/Intervenció	867	4,43 %
2013	Febrer	Demandar hora	41	0,21 %
2013	Febrer	Visita programada	5	0,03 %
2013	Febrer	Passar trucada	403	2,06 %
2013	Març	Informació	297	1,52 %
2013	Març	Queixa	15	0,08 %
2013	Març	Tramitació/Intervenció	996	5,09 %
2013	Març	Demandar hora	39	0,20 %
2013	Març	Visita programada	8	0,04 %
2013	Març	Passar trucada	406	2,07 %
2013	Abril	Informació	409	2,09 %
2013	Abril	Queixa	20	0,10 %
2013	Abril	Tramitació/Intervenció	892	4,55 %
2013	Abril	Demandar hora	39	0,20 %
2013	Abril	Visita programada	16	0,08 %
2013	Abril	Passar trucada	473	2,41 %
2013	Maig	Informació	368	1,88 %
2013	Maig	Queixa	14	0,07 %
2013	Maig	Tramitació/Intervenció	1.249	6,38 %
2013	Maig	Demandar hora	33	0,17 %
2013	Maig	Visita programada	6	0,03 %
2013	Maig	Passar trucada	451	2,30 %
2013	Juny	Informació	396	2,02 %
2013	Juny	Queixa	7	0,04 %
2013	Juny	Tramitació/Intervenció	1.174	5,99 %
2013	Juny	Demandar hora	19	0,10 %
2013	Juny	Visita programada	5	0,03 %
2013	Juny	Passar trucada	353	1,80 %
2013	Juliol	Informació	391	2,00 %
2013	Juliol	Tramitació/Intervenció	891	4,55 %
2013	Juliol	Demandar hora	47	0,24 %
2013	Juliol	Visita programada	13	0,07 %
2013	Juliol	Passar trucada	384	1,96 %
2013	Agost	Informació	129	0,66 %
2013	Agost	Queixa	1	0,01 %

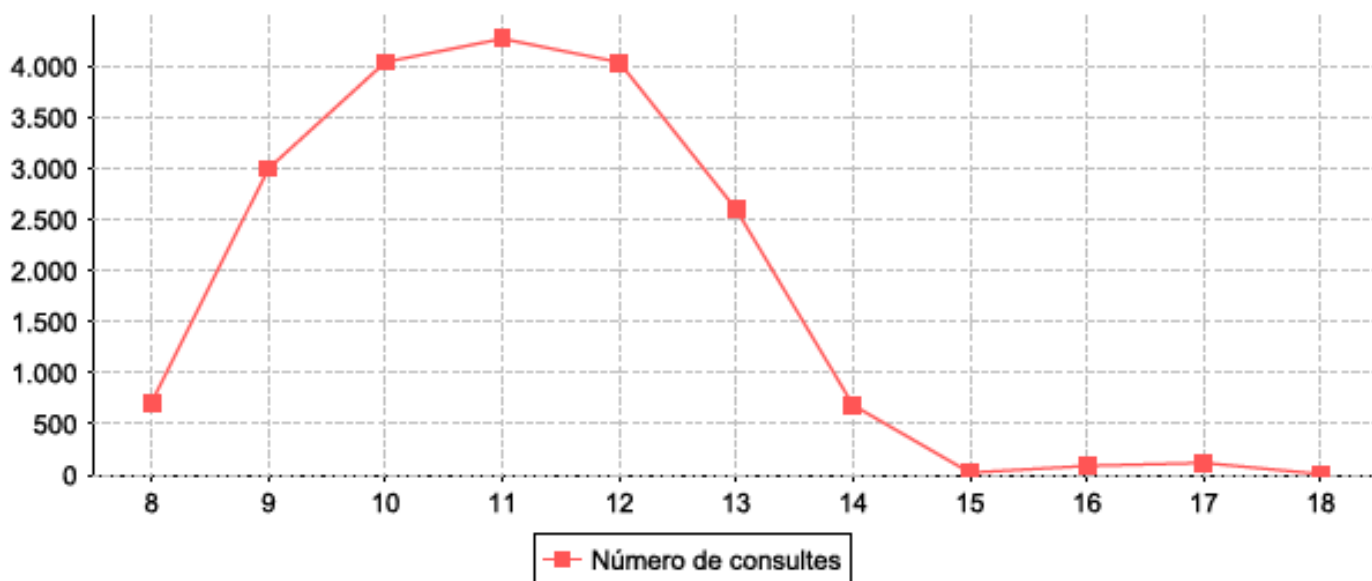
Any	Mes	Tipologia	Número	%
2013	Agost	Tramitació/Intervenció	483	2,52 %
2013	Agost	Demanar hora	13	0,07 %
2013	Agost	Passar trucada	124	0,63 %
2013	Setembre	Informació	252	1,29 %
2013	Setembre	Queixa	13	0,07 %
2013	Setembre	Tramitació/Intervenció	775	3,96 %
2013	Setembre	Demanar hora	21	0,11 %
2013	Setembre	Visita programada	1	0,01 %
2013	Setembre	Passar trucada	277	1,41 %
2013	Octubre	Informació	285	1,51 %
2013	Octubre	Queixa	12	0,06 %
2013	Octubre	Tramitació/Intervenció	878	4,48 %
2013	Octubre	Demanar hora	23	0,12 %
2013	Octubre	Visita programada	5	0,03 %
2013	Octubre	Passar trucada	372	1,90 %
2013	Novembre	Informació	265	1,35 %
2013	Novembre	Queixa	24	0,12 %
2013	Novembre	Tramitació/Intervenció	960	4,90 %
2013	Novembre	Demanar hora	15	0,08 %
2013	Novembre	Visita programada	15	0,08 %
2013	Novembre	Passar trucada	371	1,89 %
2013	Desembre	Informació	281	1,43 %
2013	Desembre	Queixa	4	0,02 %
2013	Desembre	Tramitació/Intervenció	817	4,17 %
2013	Desembre	Demanar hora	28	0,14 %
2013	Desembre	Visita programada	15	0,08 %
2013	Desembre	Passar trucada	239	1,22 %



4. Gràfica d'atenció ciutadana segons hores

Indica el nombre total de persones ateses segons la franja horària.

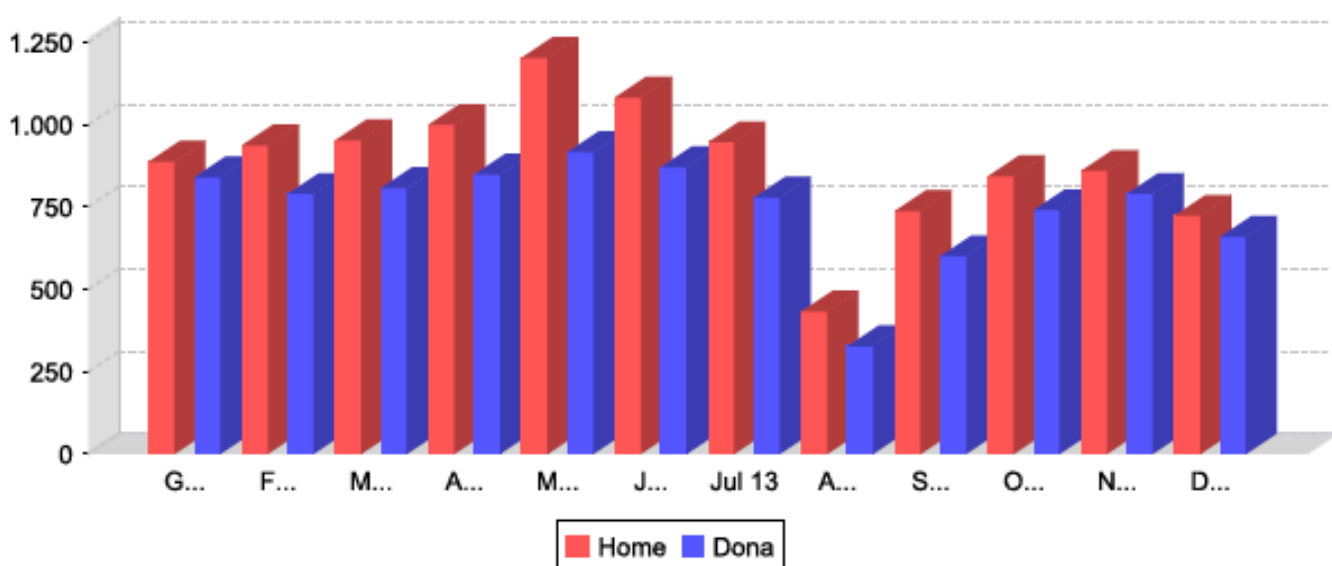
Hora	Número	%
8	712	3,64 %
9	3.000	15,32 %
10	4.043	20,64 %
11	4.271	21,81 %
12	4.041	20,63 %
13	2.600	13,27 %
14	683	3,49 %
15	22	0,11 %
16	88	0,45 %
17	118	0,60 %
18	8	0,04 %



5. Gràfica d'atenció ciutadana segons el gènere

Indica el nombre total de persones ateses segons el gènere.

Any	Mes	Gènere	Número	%
2013	Gener	Home	888	4,53 %
2013	Gener	Dona	841	4,29 %
2013	Febrer	Home	938	4,79 %
2013	Febrer	Dona	790	4,03 %
2013	Març	Home	953	4,87 %
2013	Març	Dona	808	4,13 %
2013	Abril	Home	1.000	5,11 %
2013	Abril	Dona	849	4,33 %
2013	Maig	Home	1.204	6,15 %
2013	Maig	Dona	917	4,68 %
2013	Juny	Home	1.083	5,53 %
2013	Juny	Dona	871	4,45 %
2013	Juliol	Home	947	4,84 %
2013	Juliol	Dona	779	3,98 %
2013	Agost	Home	433	2,21 %
2013	Agost	Dona	327	1,67 %
2013	Setembre	Home	738	3,77 %
2013	Setembre	Dona	601	3,07 %
2013	Octubre	Home	844	4,31 %
2013	Octubre	Dona	741	3,78 %
2013	Novembre	Home	860	4,39 %
2013	Novembre	Dona	790	4,03 %
2013	Desembre	Home	724	3,70 %
2013	Desembre	Dona	660	3,37 %



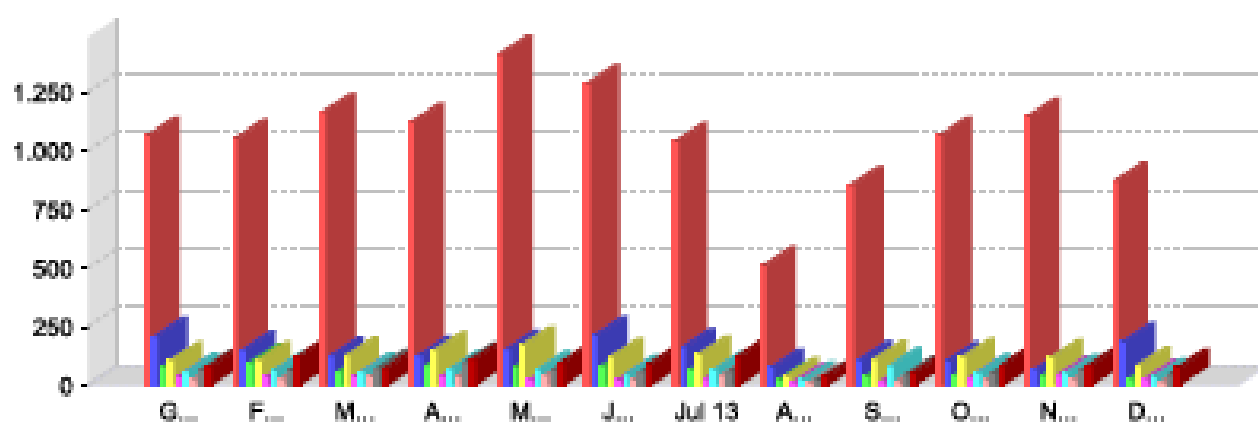
6. Gràfica mensual per àrea/àmbit

Indica el nombre total de persones ateses segons les àrees o àmbits de les consultes

Any	Mes	Àrea/Àmbit	Número	%
2013	Gener	Serveis Generals	1.064	5,43 %
2013	Gener	OPAE	210	1,07 %
2013	Gener	Serveis Econòmics	76	0,39 %
2013	Gener	Serveis Territorials	106	0,54 %
2013	Gener	Polícia	36	0,18 %
2013	Gener	OPE i Medi Ambient	59	0,30 %
2013	Gener	Benestar Social	27	0,14 %
2013	Gener	Serveis Personals	68	0,35 %
2013	Gener	Altres Informacions	83	0,42 %
2013	Febrer	Serveis Generals	1.053	5,38 %
2013	Febrer	OPAE	153	0,78 %
2013	Febrer	Serveis Econòmics	98	0,50 %
2013	Febrer	Serveis Territorials	107	0,55 %
2013	Febrer	Polícia	35	0,18 %
2013	Febrer	OPE i Medi Ambient	65	0,33 %
2013	Febrer	Benestar Social	31	0,16 %
2013	Febrer	Serveis Personals	63	0,32 %
2013	Febrer	Altres Informacions	123	0,63 %
2013	Març	Serveis Generals	1.166	5,95 %
2013	Març	OPAE	128	0,65 %
2013	Març	Serveis Econòmics	59	0,30 %
2013	Març	Serveis Territorials	127	0,65 %
2013	Març	Polícia	37	0,19 %
2013	Març	OPE i Medi Ambient	60	0,31 %
2013	Març	Benestar Social	35	0,18 %
2013	Març	Serveis Personals	74	0,38 %
2013	Març	Altres Informacions	75	0,38 %
2013	Abril	Serveis Generals	1.122	5,73 %
2013	Abril	OPAE	129	0,66 %
2013	Abril	Serveis Econòmics	87	0,44 %
2013	Abril	Serveis Territorials	150	0,77 %
2013	Abril	Polícia	39	0,20 %
2013	Abril	OPE i Medi Ambient	69	0,35 %
2013	Abril	Benestar Social	38	0,19 %
2013	Abril	Serveis Personals	102	0,52 %
2013	Abril	Altres Informacions	113	0,58 %
2013	Maig	Serveis Generals	1.411	7,20 %
2013	Maig	OPAE	156	0,80 %
2013	Maig	Serveis Econòmics	77	0,39 %
2013	Maig	Serveis Territorials	172	0,88 %
2013	Maig	Polícia	26	0,13 %
2013	Maig	OPE i Medi Ambient	68	0,35 %
2013	Maig	Benestar Social	43	0,22 %

Any	Mes	Area/Ambit	Número	%
2013	Maig	Serveis Personals	68	0,35 %
2013	Maig	Altres Informacions	100	0,51 %
2013	Juny	Serveis Generals	1.287	6,57 %
2013	Juny	OPAE	214	1,09 %
2013	Juny	Serveis Econòmics	85	0,43 %
2013	Juny	Serveis Territorials	120	0,61 %
2013	Juny	Polícia	24	0,12 %
2013	Juny	OPE i Medi Ambient	48	0,25 %
2013	Juny	Benestar Social	24	0,12 %
2013	Juny	Serveis Personals	60	0,31 %
2013	Juny	Altres Informacions	92	0,47 %
2013	Juliol	Serveis Generals	1.039	5,30 %
2013	Juliol	OPAE	164	0,84 %
2013	Juliol	Serveis Econòmics	67	0,34 %
2013	Juliol	Serveis Territorials	131	0,67 %
2013	Juliol	Polícia	30	0,15 %
2013	Juliol	OPE i Medi Ambient	67	0,34 %
2013	Juliol	Benestar Social	42	0,21 %
2013	Juliol	Serveis Personals	61	0,31 %
2013	Juliol	Altres Informacions	125	0,64 %
2013	Agost	Serveis Generals	511	2,61 %
2013	Agost	OPAE	76	0,39 %
2013	Agost	Serveis Econòmics	22	0,11 %
2013	Agost	Serveis Territorials	38	0,19 %
2013	Agost	Polícia	16	0,08 %
2013	Agost	OPE i Medi Ambient	23	0,12 %
2013	Agost	Benestar Social	12	0,06 %
2013	Agost	Serveis Personals	23	0,12 %
2013	Agost	Altres Informacions	39	0,20 %
2013	Setembre	Serveis Generals	855	4,37 %
2013	Setembre	OPAE	109	0,56 %
2013	Setembre	Serveis Econòmics	38	0,19 %
2013	Setembre	Serveis Territorials	112	0,57 %
2013	Setembre	Polícia	20	0,10 %
2013	Setembre	OPE i Medi Ambient	84	0,43 %
2013	Setembre	Benestar Social	20	0,10 %
2013	Setembre	Serveis Personals	46	0,23 %
2013	Setembre	Altres Informacions	55	0,28 %
2013	Octubre	Serveis Generals	1.064	5,43 %
2013	Octubre	OPAE	105	0,54 %
2013	Octubre	Serveis Econòmics	42	0,21 %
2013	Octubre	Serveis Territorials	121	0,62 %
2013	Octubre	Polícia	34	0,17 %
2013	Octubre	OPE i Medi Ambient	55	0,28 %
2013	Octubre	Benestar Social	22	0,11 %
2013	Octubre	Serveis Personals	55	0,28 %

Any	Mes	Area/Àmbit	Número	%
2013	Octubre	Altres Informacions	87	0,44 %
2013	Novembre	Serveis Generals	1.145	5,85 %
2013	Novembre	OPAE	70	0,36 %
2013	Novembre	Serveis Econòmics	40	0,20 %
2013	Novembre	Serveis Territorials	117	0,60 %
2013	Novembre	Polícia	45	0,23 %
2013	Novembre	OPE i Medi Ambient	52	0,27 %
2013	Novembre	Benestar Social	27	0,14 %
2013	Novembre	Serveis Personals	66	0,34 %
2013	Novembre	Altres Informacions	88	0,45 %
2013	Desembre	Serveis Generals	872	4,45 %
2013	Desembre	OPAE	187	0,95 %
2013	Desembre	Serveis Econòmics	31	0,16 %
2013	Desembre	Serveis Territorials	88	0,44 %
2013	Desembre	Polícia	31	0,16 %
2013	Desembre	OPE i Medi Ambient	38	0,18 %
2013	Desembre	Benestar Social	18	0,09 %
2013	Desembre	Serveis Personals	47	0,24 %
2013	Desembre	Altres Informacions	78	0,39 %



NEGOCIAT REGISTRE

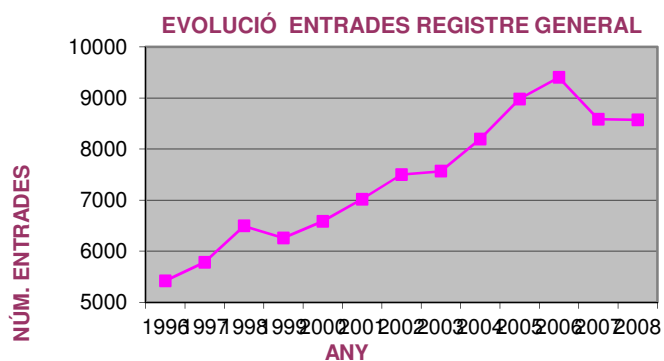
Tradicionalment el registre general depenia de Serveis Generals. Per aquest motiu es presenta l'evolució de les dades dels anys precedents.

Des de la implantació del programa AUPAC l'any 2009 s'habiliten noves oficines de registre i s'unifiquen totes en un sol registre integral amb numeració automàtica correlativa.

Les oficines de registre (d'ara en endavant OAC o Oficines d'atenció ciutadana) a l'any 2013 són 8. Hi ha OAC a cada Àrea. L'OAC de Serveis generals, situada a Pl. Fra Bernadí, 6, 1r, és l'anomenada *OAC principal*.

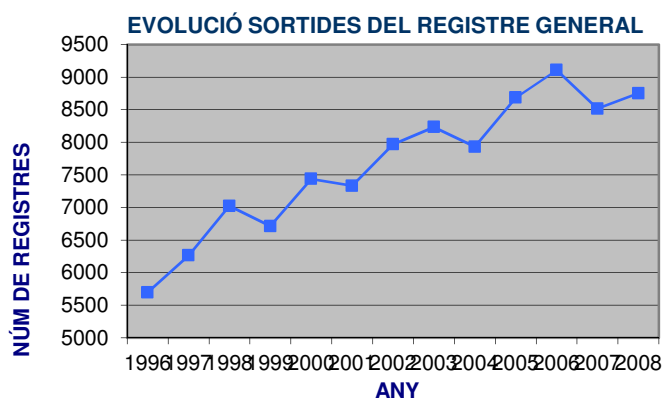
EVOLUCIÓ DEL REGISTRE GENERAL D'ENTRADES (1996-2008)

ANY	ENTRADES				
	TOTAL	INCREMENT	%	INCREMENT ACUMULAT	% ACUMULAT
1996	5419				
1997	5781	362	6,7	362,0	6,7
1998	6495	714	12,4	1076,0	19,9
1999	6257	-238	-3,7	838,0	15,5
2000	6585	328	5,2	1166,0	21,5
2001	7016	431	6,5	1597,0	29,5
2002	7501	485	6,9	2082,0	38,4
2003	7567	66	0,9	2148,0	39,6
2004	8195	628	8,3	2776,0	51,2
2005	8979	784	9,6	3560,0	65,7
2006	9403	424	4,7	3984,0	73,5
2007	8585	-818	-8,7	3166,0	58,4
2008	8572	-13	-0,2	3153,0	58,2



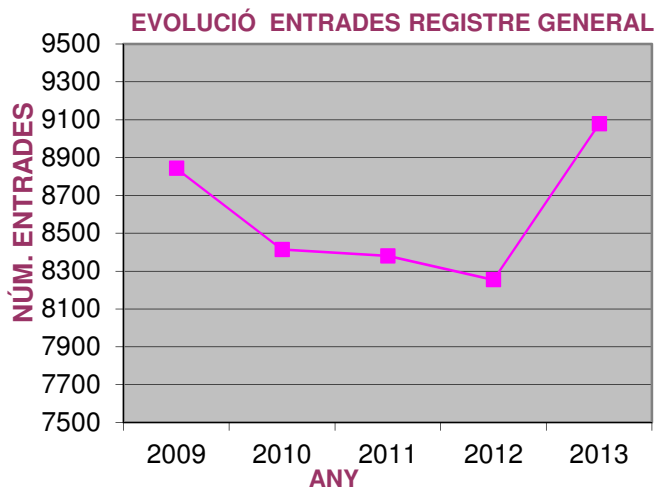
EVOLUCIÓ DEL REGISTRE GENERAL DE SORTIDES (1996-2008)

ANY	SORTIDES				
	TOTAL	INCREMENT	%	INCREMENT ACUMULAT	% ACUMULAT
1996	5696				
1997	6264	568	10,0	568,0	10,0
1998	7022	758	12,1	1326,0	23,3
1999	6712	-310	-4,4	1016,0	17,8
2000	7437	725	10,8	1741,0	30,6
2001	7331	-106	-1,4	1635,0	28,7
2002	7969	638	8,7	2273,0	39,9
2003	8233	264	3,3	2537,0	44,5
2004	7931	-302	-3,7	2235,0	39,2
2005	8685	754	9,5	2989,0	52,5
2006	9108	423	4,9	3412,0	59,9
2007	8515	-593	-6,5	2819,0	49,5
2008	8751	236	2,8	3055,0	53,6



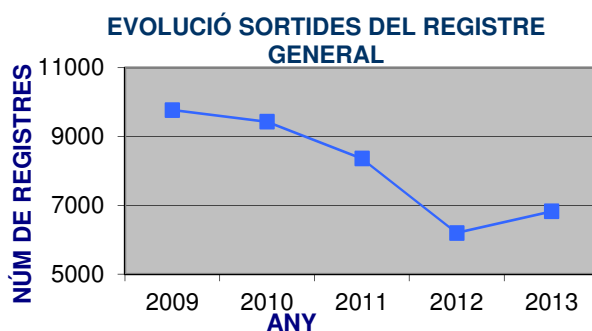
VOLUCIÓ DEL REGISTRE GENERAL D'ENTRADES (2009-2013)

ENTRADES					
ANY	TOTAL	INCREMENT	%	INCREMENT ACUMULAT	% ACUMULAT
2009	8843				
2010	8414	-429	-4,9	-429,0	-4,9
2011	8380	-34	-0,4	-463,0	-5,2
2012	8254	-126	-1,5	-589,0	-6,7
2013	9078	824	10,0	235,0	2,7



EVOLUCIÓ DEL REGISTRE GENERAL DE SORTIDES (2009-2013)

SORTIDES					
ANY	TOTAL	INCREMENT	%	INCREMENT ACUMULAT	% ACUMULAT
2009	9768				
2010	9430	-338	-3,5	-338,0	-3,5
2011	8360	-1070	11,3	-1408,0	-14,4
2012	6196	-2164	25,9	-3572,0	-36,6
2013	6823	627	10,1	-2945,0	-30,1



ENTRADES 2013	TOTAL
Total OAC	9.768
OAC principal	4.709
Negociat registre	3.513
Negociat estadística	598
Negociat Serveis Generals	598

S'aprecia que des de l'OAC principal s'efectua gairebé la meitat dels registres del conjunt d'OAC municipal, concretament un 48 %. Dins de l'OAC principal, amb diferència el negociat destinatari primordial és precisament el de registre.

TASQUES DE REGISTRE GENERAL ESPECÍFIQUES DE L'OAC PRINCIPAL:

Coordinació de la resta de registres a càrrec de les altres OAC
Tramesa d'indicacions a seguir en els assentaments de registre
Recopilació de les indicacions més significades, a recursos compartits
Manteniment de la base de dades d'interessats del programa AUPAC
Establiment de protocols dels expedients AUPAC en els assentaments
Creació 271 mnemotècnics per les entrades més habituals
210 entrades telemàtiques (importades al programa AUPAC des de l'Oficina Virtual de Tràmits de la nostra pàgina web)
142 entrades EXTRANET de la Generalitat (entrades registrades al programa AUPAC procedents de l'EACAT)

TASQUES DE L'OAC PRINCIPAL DE COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

Exposició d'edictes/anuncis d'altres administracions (Generalitat, ajuntaments, notaries, etc.)
90 sol·licituds: recepció, exposició, còmput, acreditació i tramesa

Certificats de signatura digital emesos per l'Entitat de Registre oficines centrals de l'Ajuntament de Manlleu Agència Catalana de Certificació (Generalitat)
77 emissions
16 revocacions

Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural (DAAM), col·laboració amb el Cos d'Agents Rurals Comunicacions d'encesa (inici 16/10/13)
35 Comunicacions, entrades a EACAT i lliurament de justificant a l'acte.

Estadística d'edificació i habitatge 2013 per l'INE: 6 comunicats
1 Obra de nova planta sense demolició (juliol)
2 Obres de rehabilitació amb demolició parcial (febrer i març)
3 Obres de rehabilitació sense demolició (març, abril, maig)

NEGOCIAT ESTADÍSTICA

973 TOTAL ALTES AL MUNICIPI

Persones procedents de l'estranger: 90
Persones espanyoles que vénen de l'estranger: 7
Persones estrangeres que vénen de l'estranger: 83

Persones procedents de l'estat espanyol: 624
persones espanyoles que vénen de l'estat espanyol: 320
persones estrangeres que vénen de l'estat espanyol: 304

Naixements: 202
Espanyols: 124
Estrangers : 78

Omissió: 57	no consten empadronats a cap lloc
--------------------	-----------------------------------

1095 TOTAL BAIXES DEL MUNICIPI

Total baixes a l'estranger : 129
Persones espanyoles que marxen a l'estranger: 102
Persones estrangeres que marxen a l'estranger: 27

Total baixes a l'estat Espanyol: 609
persones espanyoles que marxen a l'estat espanyol: 404
persones estrangeres que marxen a l'estat espanyol: 205

Defunció: 159
baixes per defunció espanyols:151
baixes per defunció estrangers:8

Baixes: 198
Baixes per caducitat d'inscripció padronal: 95
Baixes d'inclusió indeguda (d'ofici) : 103

1167 TOTAL CANVIS DOMICILI

ALTRES

Total modificacions dades personals: 1061
Renovacions Padronals: 272
Confirmacions residència comunitaris: 61
Total expedients baixes d'ofici: 3
Total expedients baixes inscripció padronal:4 (1x trimestre)
Total expedients nacionalitat espanyola: 19

Total expedients reclamacions al cens electoral: 6
Total expedients certificats telemàtics: 16
Total expedients aprovació xifres (2013) : 1

ALTRES TASQUES DE L'OAC PRINCIPAL:

SERVEI TELEFÒNIC

TRUCADES:

3.970 trucades de sortida
11.232 trucades d'entrada

Nota: els mesos de febrer i setembre no s'han pogut comptabilitzar.

VISITES GESTIONADES DE OFIM I CITE:

87 sol·licituds de visites OFIM
273 Sol·licituds de visites CITE

INFORMES DE CONSUM TELEFÒNIC:

Tramesa mensual de l'informe de consum trucades mensuals i tramesa a intervenció
Tramesa mensual de informe de detall trucades mensuals a caps d'àrea

SALES DE REUNIONS/SESSIONS/ALCALDIA

Control utilització
Condicionament sales sessions (projector, enregistrament, aigües, etc.)
Trasllat informació a Policia i servei de neteja

INFORMACIÓ MUNICIPAL

Recull de premsa setmanal d'interès per a Manlleu en format pdf
Tramesa a Regidors i Caps d'Àrea.
Repartiment revista "El Ter" i Diari de Manlleu

SUPORT ALCALDIA

Gestió de trucades a Alcaldia
Participació en al gestió de visites alcalde
Support en actes i festivitats, com Festa Major
Control assistència a actes
Cobertura de substitucions secretària alcalde
Suports puntuals, com organització viatge Alcaudete

SUPORT SECRETARIA

Tramitació de certificats i notificacions dels òrgans col·legiats (Junta Govern i Ple)
Tramesa de convocatòria del Ple a les associacions de veïns.
Recopilació notícies de les Àrees Butlletí Intern municipal

NEGOCIAT ARXIU

EXPEDIENTS TRANSFERITS A L'ARXIU DURANT L'ANY 2013 : 3.327

569 Àrea de Serveis Territorials i urbanisme
173 Àrea de Serveis Econòmics (més 2011 manaments)
1506 Àrea de Serveis Generals (1153 d'estadística)
256 Àrea de Serveis a les Persones (168 de cultura)
213 Àrea d'Organització Persones i Administració electrònica (182 RRHH)
439 Àrea Benestar social i salut pública
171 Àrea de Policia Local

ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ: PRÉSTEC INTERN : 202

Serveis Territorials: 152
Serveis Generals: 5
Serveis Econòmics: 1
Organització Persones i Administració Electrònica: 25
Serveis a les Persones: 1
Promoció econòmica: 1
Policia local: 3
Benestar social i salut pública: 3
Consultes internes sense préstec: 36

ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ: CONSUTLES EXTERNES

Presencials: 51
Telefònic: 6
Correu electrònic: 20
Total usuaris externs: 77
Reprografia: 34 fotocòpies de documents
102 fotografies del fons L'Abans
Publicacions durant l'any 2013 que s'han utilitzat documents de l'arxiu: 2

TRIA I AVALUACIÓ DOCUMENTAL

Documentació eliminada segons les Taules d'avaluació documental aprovades per la Comissió Nacional d'Avaluació Tria i Accés a la documentació
TAD 295. Expedients d'ajuts adquisició de llibres escolars. Curs 2009-2010. 0,77ml
TAD 662. Informes per al reagrupament familiar. 2005-2009. 0,11ml

ALTRES

Seguiment conveni voluntariat documentació d'interès històric Guerra Civil
Presentació de l'aplicatiu arxiu AUPAC a arxivers itinerants Diputació de Barcelona
Recollida, neteja i ordenació de la documentació municipal a la Gestoria Ferrer
Cessió i trasllat de la documentació econòmica de l'antiga empresa Can Roqué
Seguiment i control dels expedients enviats a la plataforma iArxiu
Trasllat de l'arxiu històric a l'arxiu històric comarcal d'Osona (veure resum)

Trasllat del fons de l'arxiu històric a l'Arxiu Comarcal d'Osona.

El ple de l'Ajuntament de 30 d'abril de 2013 va aprovar la cessió en comodat del fons documental de l'arxiu històric de l'Ajuntament de Manlleu a l'Arxiu Comarcal d'Osona. Aquest procés va consistir en:

1. Preparació de les unitats d'instal·lació per seccions i numeració correlativa. Total 472,66metres lineals transferits.
2. Trasllat des del dipòsit de Manlleu fins a l'arxiu comarcal d'Osona per part d'una empresa externa.
3. Traspàs de les unitats d'instal·lació a un dipòsit provisional de l'arxiu comarcal per fer un tractament abans d'ingressar en el dipòsit definitiu.
4. Neteja dels expedients i documents d'elements corrosius i col·locació de camises de conservació.
5. Col·locació en unitats d'instal·lació assignades seguint la numeració antiga del dipòsit de Manlleu.
6. Separació, en el dipòsit de quarantena, dels documents infectats per fongs i bacteris fins al seu tractament.
7. Col·locació de les unitats d'instal·lació en el dipòsit definitiu, excepte la documentació de la policia local.
8. Elaboració de les fitxes de preproducció del programari GIAC de la secció de governació.
9. Participació en el programa de Generalitat per a la difusió del fons de Manlleu.

NEGOCIAT ADMINISTR-SSGG

SUPORT AUXILIAR

CONTROL MATERIAL OFICINA

Entrades de material d'oficina, nombre d'albarans: 132
--

Sortides de material d'oficina

ASSISTÈNCIA A ACTES

Sala de sessions: 63

CORRESPONDÈNCIA

Correu ordinari: 90

Correu certificat: 136

Correu certificat amb acusament de rebut: 1.111

Correu administratiu amb acusament de rebuda: 35
--

Postal exprés: 28

Notificacions en el municipi: 3.744

ALTRES

Trasllat mostres biològiques (mesos alterns)
--

Control tramesa servei missatgeria

Control tramesa documentació entre àrees i serveis
--

SECRETARIA

Sessions òrgans col·legiats

ÒRGAN	CONVOCATÒRIA	ACTA	TRASLLAT Subdelegació del Govern	TRASLLAT Generalitat de Catalunya
Ple	11	11	11	11
Junta de Govern Local	44	44	44	44
C. I. Serveis ciutadania	11	11		
C. I. Gestió i mill. adció.	11	11		
C. I. Territori i prom. Ciut.	11	11		
Junta Local Seguretat Plenari	2 1	2 1		
Caps àrea	5			

Acords òrgans col·legiats

ÒRGAN	CERTIFICATS	COMUNICATS/NOTIFICACIONS
Ple	103	77
Junta de Govern Local	478	531

Anuncis oficials

BOP	DOGC	BOE	El Periòdic
121	29	3	9

Compulses

Serveis Generals	Benestar Social	Serveis Territorials	OPE
712	202	68	111

Decrets

FETS	NUMERATS	NOTIFICACIONS DECRETS
34	1.538	55

Propostes d'acord

PROPOSTES JUNTA	DICTAMEN PLE	MOCIONS PLE
4	10	18

SERVEIS JURÍDICS AUXILIARS DE SECRETARIA

EXPEDIENTS TRAMITATS

àrea	núm. expedients
Serveis generals	11
Contractació	10
Gestió tributària	5
TOTAL	26

RESOLUCIONS REDACTADES

tipus	número
Decrets	24
Propostes acord JGL/ple	45
TOTAL	69

SERVEIS GENERALS I CONTRACTACIÓ

funció	número
Recerques jurídiques diverses/anàlisi de normativa	28
Disseny i revisió de fluxogrames	14
Elaboració i revisió de modelari	42
Assessorament expedients (revisió docs.)	9
Consultes jurídiques diverses (telèfon o correu electrònic)	21

POLICIA LOCAL

funció	número
Assessorament en expedients sancionadors (revisió docs.)	10
Assessorament en altres expedients (revisió docs.)	11
Consultes jurídiques diverses (telèfon o correu electrònic)	16

OPE

funció	número
Assessorament expedients (revisió docs.)	23
Consultes jurídiques diverses (telèfon o correu electrònic)	44

SERVEIS PERSONALS

funció	número
Assessorament expedients (revisió docs.)	21
Consultes jurídiques diverses (telèfon o correu electrònic)	46

BENESTAR SOCIAL

funció	número
--------	--------

Assessorament expedients (revisió docs.)	16
Consultes jurídiques diverses (telèfon o correu electrònic)	18

ALTRES ÀREES

funció	número
Assessorament expedients (revisió docs.)	2
Consultes jurídiques diverses (telèfon o correu electrònic)	7

SECRETARIA - FUNCIONS LEGALS RESERVADES

FE PÚBLICA A TRAVÉS DE SIGNATURA (FONAMENTALMENT DIGITAL):

Decrets d'alcaldia i de Resolucions dels regidors delegats
Certificats d'acords adoptats
Certificats de padró i altres d'antecedents municipals
Notificacions i comunicacions d'acords i resolucions
Diligències de plànols i projectes aprovats
Diligències de bases, reglaments i altres annexos aprovats
Diligències d'exposició públic
Compulses i autèntiques
Signatura escriptures, permutes i altres
Trameses d'anuncis i edictes al BOP, DOGC, BOE i DOUE
Trameses via eacat
Trameses plataforma concerta
Signatura manual de contractes i convenis
Actes de sessions
Llibres de resolucions d'alcaldia i regidors delegats
Llibres d'actes d'òrgans col·legiats

ASSISTÈNCIA A ACTES I SESSIONS D'ENS/ÒRGANS CONSTITUÏTS

Fe pública municipal d'òrgans necessaris:
Ple, ordinari mensual
Junta de Govern Local, setmanal
Junta Local de Seguretat ordinàries i plenària anual
CI de Territori, ordinari mensual
CI Gestió i millora Administració, ordinari mensual, delegat
CI serveis a la ciutadania, ordinari mensual, delegat
Assistència a altres ens:
Patronat del MIT, trimestral delegat
Consorci Alba Ter, Assemblea anual, Consell de Govern bimensual
Òrgans no necessaris, comissions de seguiment:
Comissió seguiment REURSA, bimensual

Comissió de seguiment SOREA, trimestral, delegada
Comissió protecció de dades de caràcter personal

ASSESSORAMENT LEGAL

Emissió d'informes legals preceptius puntuals a propostes d'acord plenaris, de Junta de Govern Local i de resolucions d'alcaldia o regidors delegats.
Assessorament no formalitzat als òrgans resolutius
Assistència jurídica diversa permanent a través de l'emissió d'informe i l'assessorament i seguiment d'expedients diversos d'altres àrees
Confecció de modelatge d'expedients

EXPEDIENTS TRAMITATS PEL SERVEI DE SECRETARIA DE L'ÀREA DE SERVEIS GENERALS A 2013

213 expedients

88 Expedients de sessions d'òrgans col·legiats ja relacionats (11 ple, 33 comissions informatives i 44 Junta de Govern Local)
18 Mocions i declaracions institucionals
25 Expedients de reclamacions de desperfectes i gestió de sinistres
15 Expedients de responsabilitat patrimonial
7 Expedients de modificació cartipàs i càrrecs institucionals (nomenament Síndic Greuges, regidors no adscrits, modificació delegacions, renúncia de regidors, designa nous regidors, etc.)
5 Expedients patrimonials (rescissió d'arrendament Jutjat de Pau i trasllat, concessions d'ús privatiu d'immobles locals, mercat de venda no sedentària de Manlleu, etc)
5 Expedients de supressió/creació/modificació ens/serveis (Mitjans de comunicació, CREACCIÓ, adaptació estatuts fundacionals)
4 Expedients de llicències autotaxi (transmissió, denegació, temporal, denúncies)
2 Expedients d'honors i distincions (retirada medalla, modificacions premis)
Diversos d'ordenances i reglaments: depuració (derogació, modificació i aprovació), supressió registre parcel·les de fet, consells sectorials, etc.
Diverses actuacions en processos contenciosos i judicials (compareixences, seguiment sentència Caserma Guàrdia Civil, etc)
Expedients generals (centralització sol·licituds del catàleg, etc)
Actuacions prèvies processos electorals (cens, al·legacions col·legis, adaptació, etc)
Seguiment inventari (actuacions de rectificació sense reflex comptable)
Altres diversos.

Actuacions destacades del 2013 de l'Àrea de SSGG

Trasllat de l'arxiu municipal a l'Arxiu Comarcal d'Osona amb les actuacions descrites a l'apartat de l'arxiu.

Esdeveniment singulars 2013: l'esclafit del 04/10/2013

Arran del fenomen meteorològic de l'esclafit viscut a al ciutat de Manlleu i entorns el dia 04/10/2013 des de SSGG es va centralitzar diverses actuacions:

Coordinació municipis afectats i institucions
Centralitzar demandes d'ajuts a Diputació (resolt) i Generalitat (pendent).
Centralitzar sol·licitud informe Servei Català de Meteorologia per als afectats
Gestió de sinistres per danys a tercers (resolt) i danys propis (pendent).
Creació d'un punt d'atenció ciutadana específic - 60 sol·licituds