



OFICINA DE ATENCIÓN AO CIDADÁN



ANIVERSARIO

Oficina de Atención ao Cidadán

RESUMEN ANUAL
2018



**Oficina de atención
ao cidadán**



Siempre al Servicio del Ciudadano



INFORME RESUMO ANUAL 2018

Con relación os datos obtidos ata 2018 da Oficina de Atención ao Cidadán, teño a ben expor o seguinte:

1. A Oficina de Atención ao Cidadán, segue aumentando a atención os veciños do Concello, como se ven desmostrando ano tras ano, pasando de atender 5.252 cidadáns en 2008 a **23.606 no ano 2018**, polo que podemos considerar que é un servizo que ten a confianza dos veciños, achegandonos así as súas inquiredanzas, tramites, etc.
2. **A Oficina de Atención ao Cidadán, é o punto de referencia dos veciños**, dende o seu traslado, os cidadáns valoran mellor a situación da Oficina, dado que evitan facer varios desplazamentos, xa que nos atopamos enfrente de Rexistro e Estatística. Asimismo dende a **ampliación de trámites telemáticos** tamén tramitamos varias cartas de pagamentos (non tendo que desprazarse a Praza da Imprenta), sendo as seguintes: Carta de Pago para Matrimonios Civís, Parellas de Feito, Aluguer de Bicicletas, Expedición de Documentos, Domiciliación Bancaria de Impostos, Cambio de Enderezo Fiscal, Emisión de Impostos, Multas, etc.
3. Con relación os **Servizos** que prestámos, temos que valorar positivamente o aumento na Información Xeral e Cultural (Todas as Concellerías), nas Xestións Tributarias (Emisión de Recibos IBI, IVTM, Domiciliacións Bancarias, etc), no Padrón de Habitantes e no Servizo de aluguer de bicicletas. Tamén temos que valorar en positivo o servizo de **Benestar Social**, no que atendemos un total de **5.942 cidadáns**.

Debemos de ter en conta as suxerencias e comentarios que nos fan os nosos veciños, polo que deberíamos marcarnos como **obxetivos** os seguinte:



Seguir ampliando trámites e servizos na Oficina no beneficio da cidadanía

- (Cita Previa, Pagamento de Taxas, Información Urbanística, etc.)
- Mellorar a Atención Telefónica.
- Axilizar, facilitar e simplificar a tramitación administrativa e as xestións.
- Proporcionar unha Información integrada e única con independencia do medio utilizado.
- Campaña publicitaria 2019: Campaña de Información.
- Enquisa funcionamento da oficina 2019.
- Unificación de funcións: Información de Atención ao Cidadán e Información de Servicios Xerais na pranta baixa do Concello.

Asimesmo, con relación con anteriormente exposto, o mais importante para o funcionamento da **Oficina de Atención ao Cidadán** e poder atender os cidadáns polas distintas vías de atención, **Presencialmente, Telefónica e Telemática**, polo que **sería necesario incorporar como mínimo un auxiliar a oficina de atención ao cidadán, sobre todo para mellora a Atención Telefónica.**

Ourense, 28 de xaneiro de 2019

O Coordinador de Participación Cidadá.

Asdo.: Manuel Pérez Grande



RESUMO ANO 2018

OFICINA DE ATENCIÓN AO CIDADÁN	
DATOS POR SERVICIOS / TRÁMITES	
PADRON DE HABITANTES	Certificados e Consultas sobre el empadramento. 3143
BENESTAR SOCIAL	Cita Previa, Información programas, etc. 5942
XESTIÓNS TRIBUTARIAS	Emisión de Recibos Impostos, Domiciliación Bancaria, Cambio Enderezo Fiscal, Embargos, etc. 2507
PETICIÓNS VECIÑAIS	Tramitación Administrativa das queixas veciñais. 1084
INFORMACIÓN E ORIENTACIÓN	Información Cultural, Administrativa, Tributaria, etc. 7914
CARPETA CIDADÁ	Oficina On-line, información, petición veciñais, etc. 1319
ALUGUER DE BICICLETAS MUNICIPAIS	Tramitación da Tarxeta para a utilización do aluguer das bicicletas municipais. 211
INSCRIPCIÓN E INFORMACIÓN SOBRE CURSOS	Inscripción cursos, xornadas, actividades concellerías 1486
QUEIXAS E SUXESTIÓNS	Recepción de queixas e suxestións para a tramitación na Comisión Plenaria de Queixas e Suxestións. 0
TOTAL	23.606

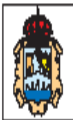


Dende a posta en funcionamento da **Oficina de Atención ao Cidadán**, comprobamos que esta iniciativa foi un acerto da **CONCELLERÍA DE PARTICIPACIÓN CIDADÁ** en beneficio da cidadanía.

O número de veciños que utilizan a oficina de Atención ao Cidadán, ven a confirmar ca apertura da oficina no ano 2008, era necesaria para os cidadáns que así a demandaban. Dende a su apertura levamos atendidos mais de 200.000 trámites (218.304).

As nosas **vías de Atención** para os cidadáns son **Atención Presencial** (Oficina), **Atención Telefónica/Fax** e **Atención Telemática** (Web e Facebook). A vía mais utilizada e a **PRESENCIAL** (Oficina) seguido da **Atención Telefónica**, os resultados son os seguintes:





XESTIÓNS:

Información e Orientación ao cidadán: Dende a oficina ofrece información xeral de todas as Concellerías e información administrativa sobre procedementos, requisitos sobre as diferentes solicitudes que se podan tramitar no Concello de Ourense, Información Cultural e Turística, facilitamos instancias, inscricións cursos, Orientamos e axudamos a cidadanía a cumprimentar instancias municipais, etc.

Xestións Tributarias: Información Fiscal, Emisión recibos impostos municipais, tanto en voluntaria como en executiva, duplicados, Domiciliación Bancaria, Cambio de Enderezo Fiscal, etc.

Benestar Social: Punto de Información xeral da Concellería de Benestar Social, Cita Previa Unis (Traballadoras Sociais), Inscrición cursos, Actividades Centros Cívicos, etc.

Padrón de Habitantes: Información, Emisión de Certificados e Volantes de Empadramento.

Servizo Biciourense: E un servizo de préstamo de bicicletas da Concellería de Medio Ambiente do Concello de Ourense, donde Emitimos a tarxeta para poder utilizar as bicicletas municipais de aluguer. (* Sin funcionamento dende febreiro de 2017)

Peticións Veciñais: Tramitamos tódalas peticións veciñais que fagan os cidadáns do noso Concello, facendo o seguimento oportuno ata a resolución do expediente, poñendo sempre en coñecemento do cidadán a resolución adoptada.

Queixas e Suxestións: Tramitación de Queixas e suxestións que se fagan en contra dos servizos ou funcionarios do Concello de Ourense.

Oficina en Liña (Carpeta Cidadá): E un espazo que habilita una vía de comunicación entre os cidadáns e o Concello de Ourense. Neste espazo podese facer o seguinte: emitir un volante de empadramento, consultar impostos municipais, pagamentos de recibos en voluntaria, impresión de documentos, domiciliación de tributos, domiciliación bancaria, etc

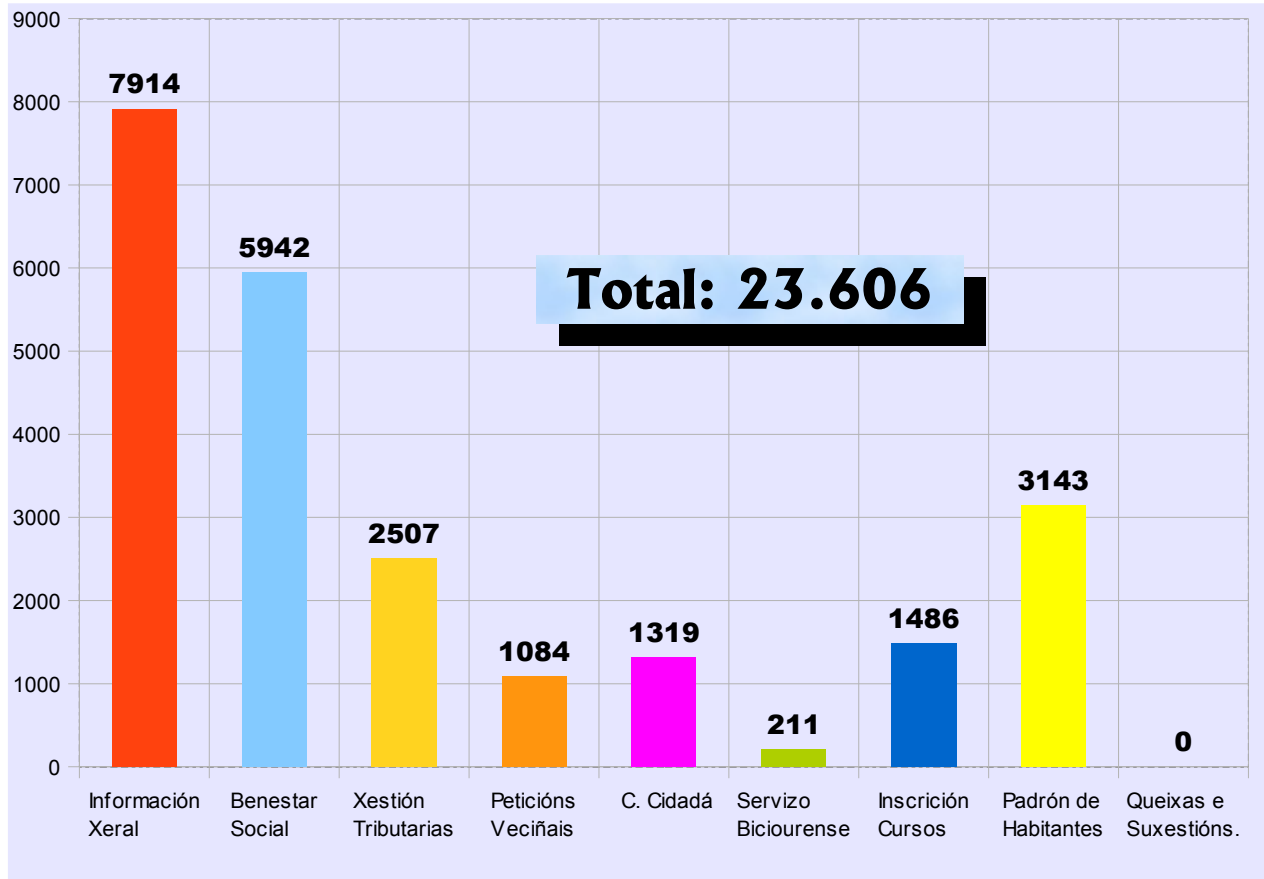
Inscricións Cursos e outras actividades: Tramitamos inscricións e preinscricións de cursos, obradoiros, xornadas, etc., de distintos servizos do Concello:

1. Benestar Social: Semana maiores, Cursos para os Maiores 60, Centros Cívicos, etc.
2. Educación: Escolas de Verán, Escola de Música, Escola de Teatro, Escola de Idiomas, Cursos Universidade Popular, etc., Aula da Natureza.
3. Saúde: Ocio Ourense, Lactancia materna, Seguridade Infantil, Educación Familiar, Pais e Nais, etc.
4. Voluntariado e Igualdade: Coeduca, Inscrición como Voluntario, etc.
5. Participación Cidadá: Cursos Asociacións de Veciños.
6. Mocidade: Embarcate, Ourense Xove, etc.
7. Emprego: Ourense Inserta, Guía Turístico, Aula Cemit, etc.



8. Deportes: Carreira San Martiño, Correndo por Ourense, etc.

Xestións Municipais Ano 2018



O feito de cos cidadáns se achegan cada vez mais a nosa Oficina, fainos pensar que o trato e o servizo dado xenera confianza nos cidadáns sendo moi positivo para a Concellería de Participación Cidadá e para a **Oficina de Atención ao Cidadán**.

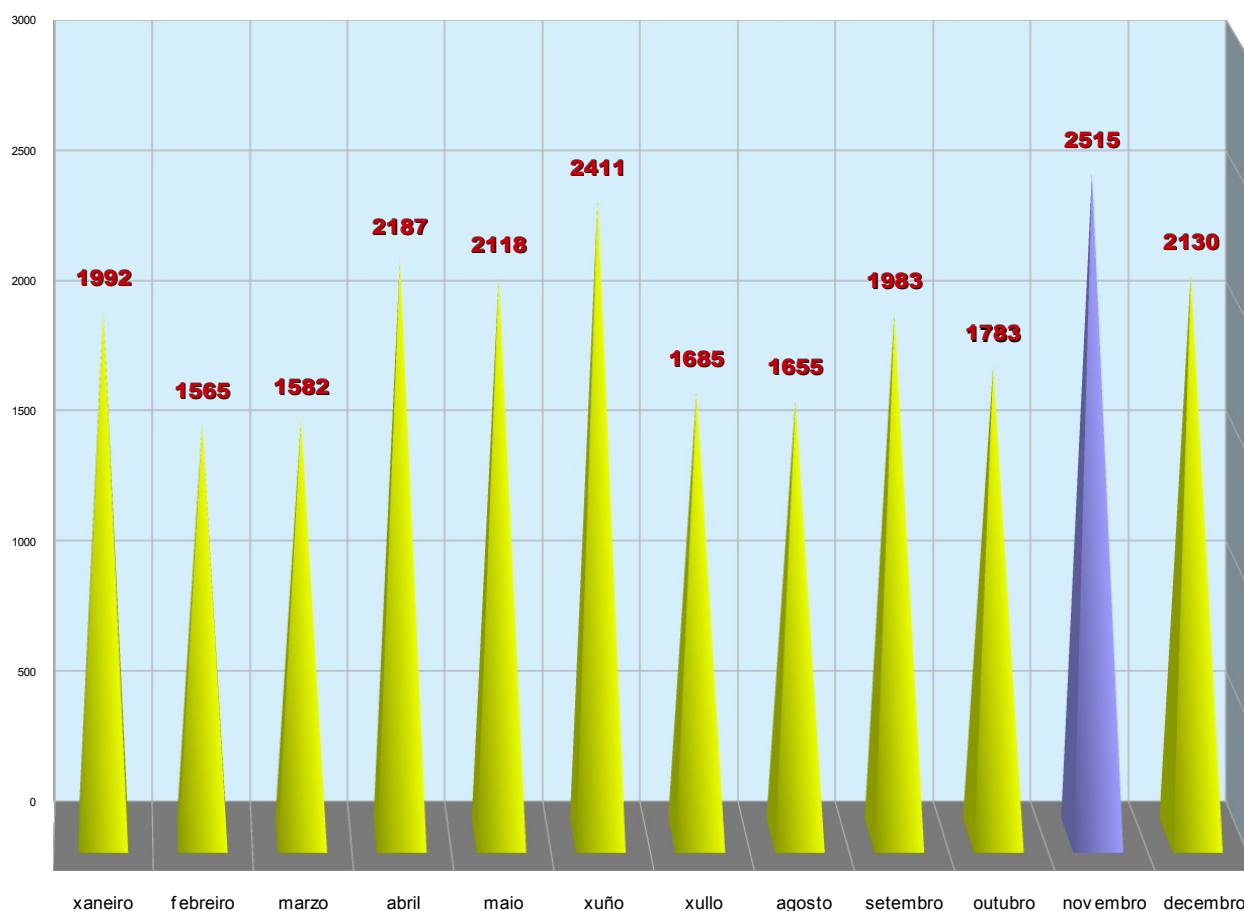
O servizos ofrecidos dende a Oficina de Atención ao Cidadán, desglósanse da seguinte maneira: **Información, Peticións Veciñais, Queixas e Suxestións, Padrón de Habitantes, Punto Xeral da Concellería de Benestar Social, Xestións Tributarias, Carpeta Cidadá, Servizo Alquiler Bicicletas (Biciourense), Inscripcións Cursos: (Educación, Benestar Social, Emprego: Ourense Inserta e Aula Cemit, La Molinera, Igualdade, Voluntariado, Saúde, Deportes, etc.)**



Segundo os datos que obran na oficina, podemos observar que dende a **Vía presencial** atenderonse a 18.576 cidadáns, 2.494 a través da **Vía telefónica** e 2.536 a través da **Atención Telemática** (Carpeta Cidadá e Facebook).

No Ano 2018, os cidadáns do Concello de Ourense, dependendo do calendario de actividades, achegáronse a Oficina, **unha media mensual de 2.000 cidadáns**, chegando a alcanzar no mes de novembro **a cota mais alta con 2.515 cidadáns**.

Cidadans Atendidos x Meses



No ano 2018, comezámos atendendo a casi 2000 cidadáns no mes de xaneiro, e mes tras mes seguimos aumentando a nosa atención, pero sobre todo no mes de novembro, alcanzamos casi un total de casi 2.600 atencións, que corresponden a diversas actividades



ofrecidas dende o Concello de Ourense, sendo as seguintes: Inscricións das Escolas de Música, Idiomas, Teatro, Actividades de Verán, Festas de Ourense, Mercado Medieval,

Programación Auditorio Municipal, Emisión de Impostos Municipais, Consultas Recibos, Domiciliación Bancaria, Cambio de Enderezo Fiscal, Tramitación de Cita Previa para as Traballadoras Sociais, Información y Entrega de Documentación Ayudas Libros e Becas de Comedor, etc.

1. INFORMACIÓN.

Durante o ano 2018, deuse INFORMACIÓN a 7.914 cidadáns, desglosada segundo as seguintes concellerías:

BENESTAR SOCIAL:

Ubicación dependencias y teléfonos.
Actividades Centros Cívicos
Cita Previa Traballadoras Sociais
Cursos para maiores 60
Consulta Trámites Tarxeta Aparcamiento persoas con minusvalía.
Información sobre a Axuda a Domicilio.
Información Axudas Inmigrantes
Axudas libros e becas comedor.
Semana Maiores
Actividades de Nadal

CULTURA:

Programación Concellería de Cultura.
Programación do Auditorio.
Entroido
Ubicación Albergue Peregrinos
Maíos
Festas de Ourense
Programación Nadal
Subvencións.

EDUCACIÓN:

Ubicación e Teléfonos
Consulta Escola Oficial de Idiomas.
Cursos Universidade Popular
Cursos Aula da Natureza
Matriculas Escola de Música, Teatro, Idiomas.



Consultas sobre Actividades de Verán.

Inscripcións Cursos

EMPREGO

Cursos Ourense Inserta -Curso Guía Turístico.

Cursos Programa ECO-Emprende.

Actividades Aula Cemit

Carpeta Cidadá – Rexistro Telemático

FACENDA

Emisión de Recibos en periodo de Pago

Emisión de Duplicados de recibos

Domiciliación Bancaria de Recibos

Exención Imposto de Vehículos

Modificación Enderezos Fiscais.

Consulta Tributos municipais

Consultas sobre Embargos

Cambio de Enderezo Fiscal

Ordenanzas Fiscais

IGUALDADE, XUVENTUDE E VOLUNTARIADO

Ubicación dependencias municipais e teléfonos.

Cursos de Xuventude

Programación Ourense Xove.

Programa Embarcate

Inscripcións Cursos **Voluntariado**

LIMPEZA

Ubicación Empresa Limpeza

Teléfono Recollida de Trastos.

Ubicación Dependencias municipais e teléfonos.

Petición Veciñais

Información Recollida de Roupas e Aceites.

MEDIO AMBIENTE

Ubicación dependencias e Teléfonos

Servizo de Roda Limpo (Bicis)

Consulta de expedientes.

Información sobre ruidos en vivendas.

Petición Veciñais



PARTICIPACIÓN CIDADÁ

Información sobre AA.VV.

Información sobre Subvencións de P. Cidadá

Consultas sobre Queixas e Suxestións.

Servizos da Oficina de Atención ao Cidadán.

Inscripcións Cursos AA.VV.

RECURSOS HUMANOS E PERSOAL

Ubicación dependencias e teléfonos.

Consultas listas de Contratación para Persoal Laboral

Consultas listas de Contratación para Funcionarios Interinos.

Consulta Bases e informacións sobre Oposicións.

SERVIZOS XERAIS

Ubicación dependencias e teléfonos

Instancias en xeral

Consultas Empadronamento, Información Cambio de enderezo.

Información sobre certificados de convivencia, volantes de empadronamento, etc.

Consulta sobre os horarios do servizo de Rexistro e Estadística.

Ourense Wi-fi

MOBILIDADE

Consultas Horarios Autobuses Urbanos.

Tarxeta Milenium

Petición Libros de Horarios de Autobuses

Petición Veciñais

Tarxeta Milenio Desempregados

TURISMO

Información Turística da cidade.

Ubicación Oficina de Turismo.

URBANISMO

Ubicación dependencias e Teléfonos.

Información Expedientes

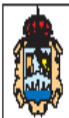
Información sobre inspección de obras.

Información Subvencións Casco Histórico.

Información Subvencións Camélias, A Carballeira, etc.

Información inspección Técnicas de Edificios.

Información Programa Vivendas Valeiras.

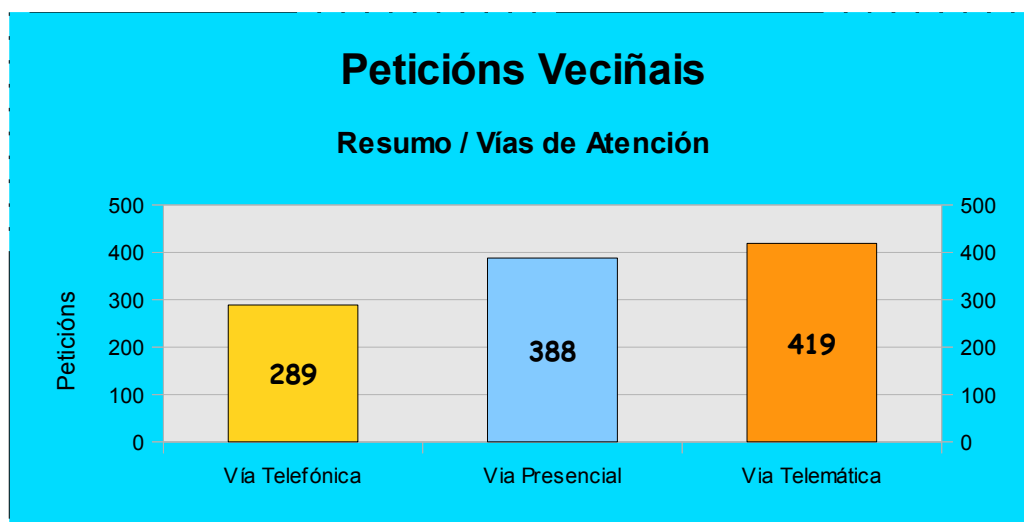


2. PETICIÓN VECIÑAIS.

Rexistráronse **1.084** Peticións Veciñáis, correspondentes as distintas Concellerías do Concello de Ourense, resolvéndose o **61,07%** das solicitudes presentadas, nas que se pedían entre outras as seguintes peticións: mobiliario público, papeleras, bancos, etc., reparación do alumado público, novos puntos de luz, asfaltado de camiños, rúas, etc., reparación de beirarrúas, rebaixes de bordillos, control policial en diversas zonas da cidade, pintado de pasos de peóns, regularización dos tempos dos semáforos, limpeza de rúas, limpeza de maleza de camiños, terraplenes, reposición de contenedores de lixo, petición de contenedores de lixo, acondicionamento de zonas verdes e xardíns, reposición de mobiliario dos parques infantís, reposición de plantas, etc., novas zonas deportivas, reparación e pintado das pistas deportivas, etc.

Faise relación a través deste gráfico das peticións veciñais recibidas dende as distintas vías de atención ao cidadán durante o ano 2018, observando que os veciños utilizan de forma xeral tres vías para presentar ditas peticións veciñais, que son mediante a Oficina e a vía Telemática e unha terceira a través da Vía Telefónica.

Peticións Veciñais Ano 2018.





3. QUEIXAS E SUXESTIÓNS.

Con relación as Queixas e Suxestións, non recibímos ningunha queixa no ano 2018.

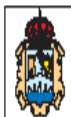
4. XESTIÓNS TRIBUTARIAS.

Dende o 1 de xaneiro de 2018 a Oficina de Atención ao Cidadán tramitou **2.507 trámites** correspondentes a Concellería de Economía e Facenda, sendo os meses de marzo e xuño nos que mais trámites se fixeron, que desglosamos da seguinte forma:

- EMISIÓN RECIBOS IVTM, IBI, IAE
- CONSULTAS RECIBOS IBI, IVTM, ETC.
- DOMICILIACIÓN BANCARIA
- CAMBIO ENDEREZO FISCAL
- CONSULTAS EMBARGOS RECADACIÓN MUNICIPAL
- EMISION DE DUPLICADOS DE IMPOSTOS MUNICIPAIS
- INFORMACIÓN ORDENANZAS FISCAIS.
- CALENDARIO FISCAL.

5.- BENESTAR SOCIAL.

Atendemos un total de **5.942 cidadáns** que nos solicitaron información sobre programas de benestar social, CITA PREVIA para as Unis de Benestar Social, documentación para becas do comedor e axuda libros 2018-2019, semana maiores, ubicación dependencias de benestar, tarxetas para minusvalidos, información actividades Centros Cívicos, Inscripción Cursos Maiores 60, etc.



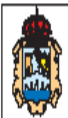
Trámites Benestar Social

PROGRAMAS CONCELLERÍA BENESTAR SOCIAL	CIDADANS ATENDIDOS
CITA PREVIA TRABALLADORAS SOCIAIS	
AXUDA LIBROS E BECAS PARA O COMEDOR	
INFORMACIÓN XERAL (PROGRAMAS-DEPENDENCIAS-TELÉFONOS)	
CURSOS MAIORES 60	
SEMANA CULTURAL MAIORES	
ACTIVIDADES CENTROS CIVICOS	
INFORMACIÓN TARXÉTA DE MINUSVÁLIDOS	
TOTAL	5.942

6.- SERVIZO DE ALUGUER DE BICICLETAS (MEDIO AMBIENTE)

1. Dende a posta en marcha de novo, no ano 2018, do **SERVIZO DE ALUGUER DE BICICLETAS** na oficina de atención ao cidadán, démoslle servizo a **211** cidadáns, que se viñeron a informar e a tramita-la tarxeta para o uso das bicicletas municipais de aluguer. Pensamos que foi unha iniciativa acertada pensando nos cidadáns.

Tamén se ofreceu información sobre o servizo de Bicirexistro.



7.- INSCRICIÓNS e INFORMACIÓN SOBRE CURSOS DAS DISTINTAS CONCELLERÍAS.

Atendemos a un total de **1.486 solicitudes (Información e Inscripcións)** das que demos traslado as correspondentes Concellerías de Educación, Benestar, Saúde, Igualdade, Voluntariado, Xuventude, Emprego, Deportes e Participación Cidadá, sendo o seguinte:

A **Concellería de Educación** a que mais solicitudes recibiu correspondentes a Universidade Popular, Escola de Teatro, Escola de Música, Escola de Idiomas, Escolas de Verán, Aula da Natureza, etc.

Seguida da **Concellería de Benestar Social**, correspondentes a Cursos Maiores de 60, Ociourense, Semana de Maiores, Actividades Centros Cívicos. Tamén demos información das actividades da Concellería de Emprego e Xuventude, correspondente os programas Embarcate, Ourense Xove e Ourense Inserta, Guía Turístico e Actividades da Aula Cemit, La Molinera, etc.

8.- CARPETA CIDADÁ

Con relación a **Carpeta Cidadá**, comentar que dende a páxina Web do Concello de Ourense; www.ourense.es, atenderonse **1.319** CIDADANS.

Na Carpeta Cidadá pódese solicitar información, facer peticións veciñais, queixas e suxestións, consultar tributos municipais, pagar recibos, impresión de documentos, consultar o padrón, ver o calendario fiscal, domiciliación de tributos, pagamento de recibos, enderezo fiscal, descarga de impresos, etc. **Para poder acceder a Carpeta Cidadá e necesario solicitar un código persoal e secreto que entregará na Oficina de Atención ao Cidadán** ou tamén cos certificados dixitales autorizados ou DNI-electrónico.



9.- PADRÓN DE HABITANTES.

Dende o mes de setembro 2011 a Oficina ampliou o seus servizos tramitando **CERTIFICADOS E VOLANTES DE EMPADROAMENTO**, así como consultas sobre o padrón de habitantes.

Durante este ano 2018, e a pesar de estar enfrente da Oficina de Padrón de Habitantes, **ATENDEMOS A 3.143 CIDADÁNS**, que nos solicitaron información, certificados ou volantes de empadramento, etc.

Ourense, 28 de xaneiro de 2019

O Coordinador de Participación Cidadá

Asdo.: Manuel Pérez Grande.

SR. CONCELLEIRO DE PARTICIPACIÓN CIDADÁ.