



Ajuntament de  
**Palau-solità  
i Plegamans**



UN  
**POBLE  
VIU**









# L'OAC EN MOVIMENT

MÉS A PROP TEU!

Servei d'Atenció Ciutadana



# ÍNDEX

	Descripció	<b>3</b>
	Objectius	<b>4</b>
	Recursos	<b>5</b>
	Pressupost	<b>6</b>
	Calendari	<b>7</b>
	Proposta ubicació	<b>9</b>
	Promoció i publicitat	<b>10</b>
	Pla d'avaluació	<b>11</b>





# DESCRIPCIÓ

El projecte de **L'OAC EN MOVIMENT** neix del compromís de millora del Servei d'Atenció Ciutadana i de la nova regidoria de Barris oferint un servei més pròxim a tota la ciutadania que per ubicació, mobilitat o manca de transport públic li és difícil o complicat presentar-se a les oficines d'atenció ciutadana presencialment per fer algun tràmit o consulta.

A l'any 2023 l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans va adquirir en cessió d'ús una furgoneta FIAT utilitzada per les campanyes itinerants de Consum de la Diputació de Barcelona.

Aquest vehicle està dotat d'un espai per atenció personalitzada amb taula i cadira i accés per a persones amb mobilitat reduïda.



# OBJECTIUS

## PROXIMITAT

Afavorir la relació amb la ciutadania apropant el servei d'atenció ciutadana als barris. ODS10: Reducció de les desigualtats + ODS11 Ciutats i comunitats sostenibles.

## DIGITALITZACIÓ

Incrementar l'ús de certificats digitals idCAT o l'idCAT mòbil per part de la ciutadania. ODS16 Pau, Justícia i institucions sòlides

## INFORMACIÓ

Fer campanyes puntuals d'assistència a la tramitació electrònica així com informació de campanyes en general que engegui l'ajuntament (com ara lliurament cubells de residus, cens d'animals, participació en processos participatius ...). ODS16 Pau, Justícia i institucions sòlides

## REDUCCIÓ BRETXA DIGITAL

Reduir la bretxa digital en l'administració electrònica per aquelles persones que no disposen de recursos i coneixements digitals i millorar la seva relació amb l'administració. ODS16 Pau, Justícia i institucions sòlides

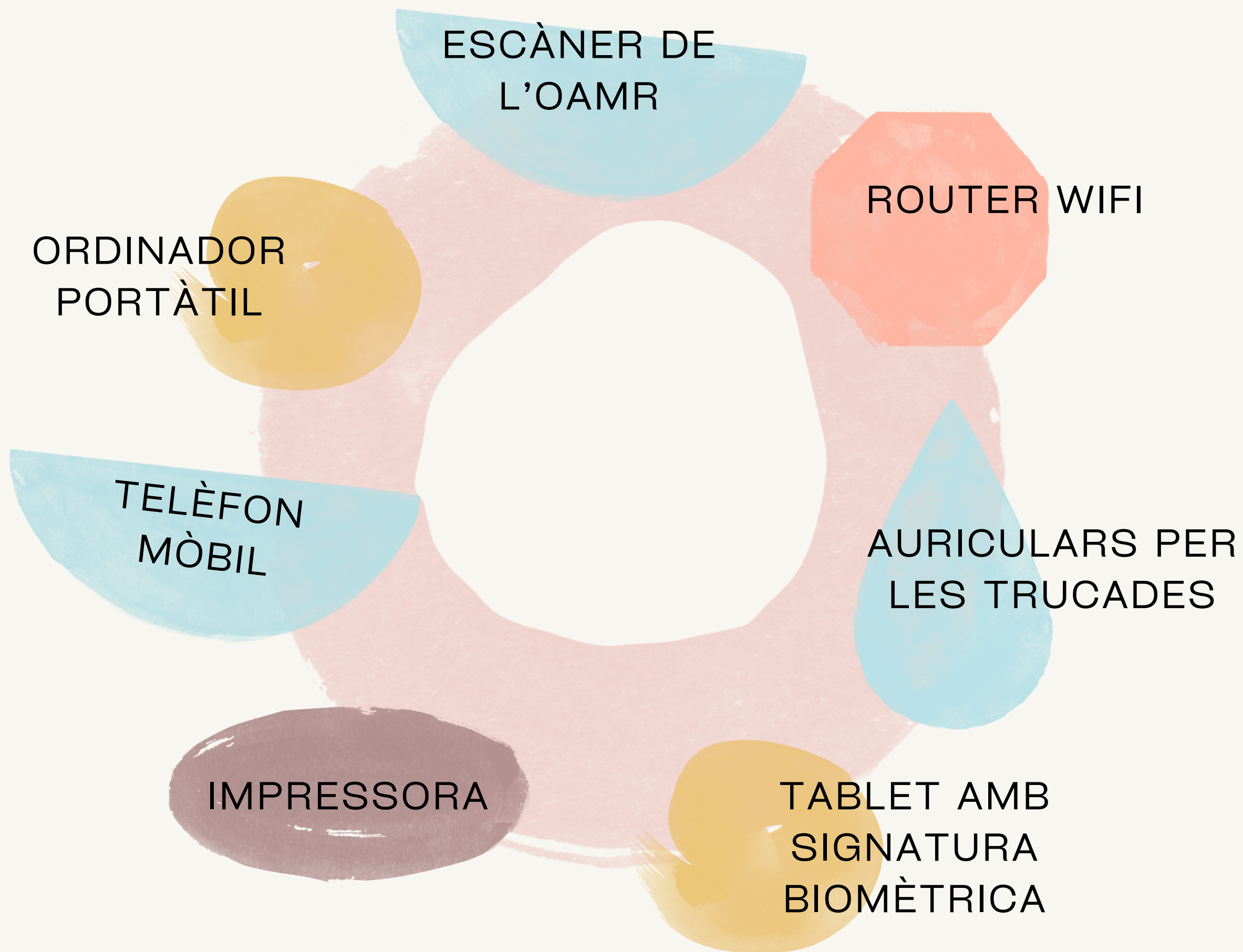




# RECURSOS

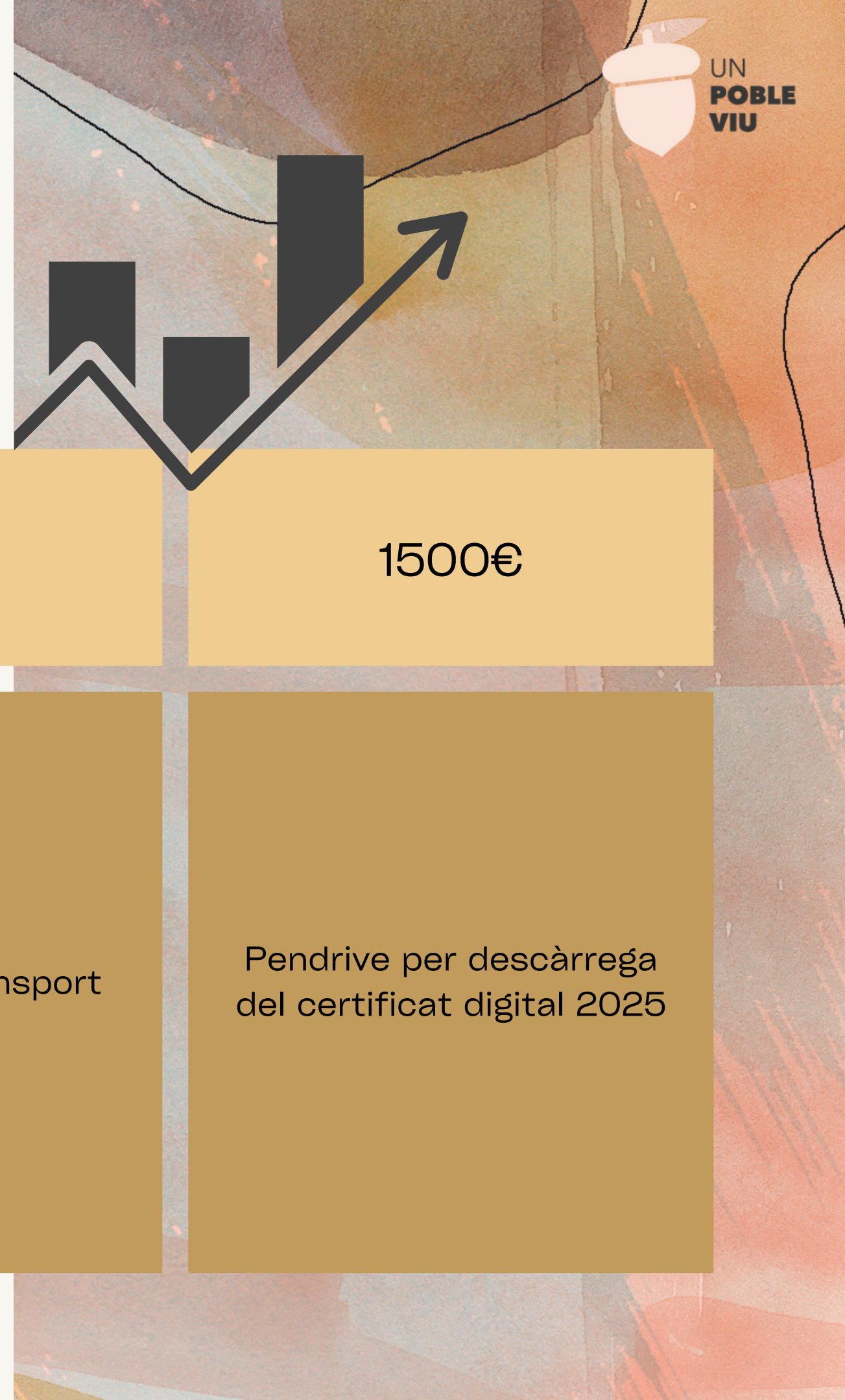
## MATERIAL NECESSARI:

A banda del material bàsic d'oficina, aquests són els elements necessaris per fer l'assistència a la tramitació de registre.





# PRESSUPOST



200€

500€

100€

1500€

Incloure neteja integral de  
l'interior del vehicle

Incorporar logotip a la porta  
del vehicle

Carburant pel transport

Pendrive per descàrrega  
del certificat digital 2025

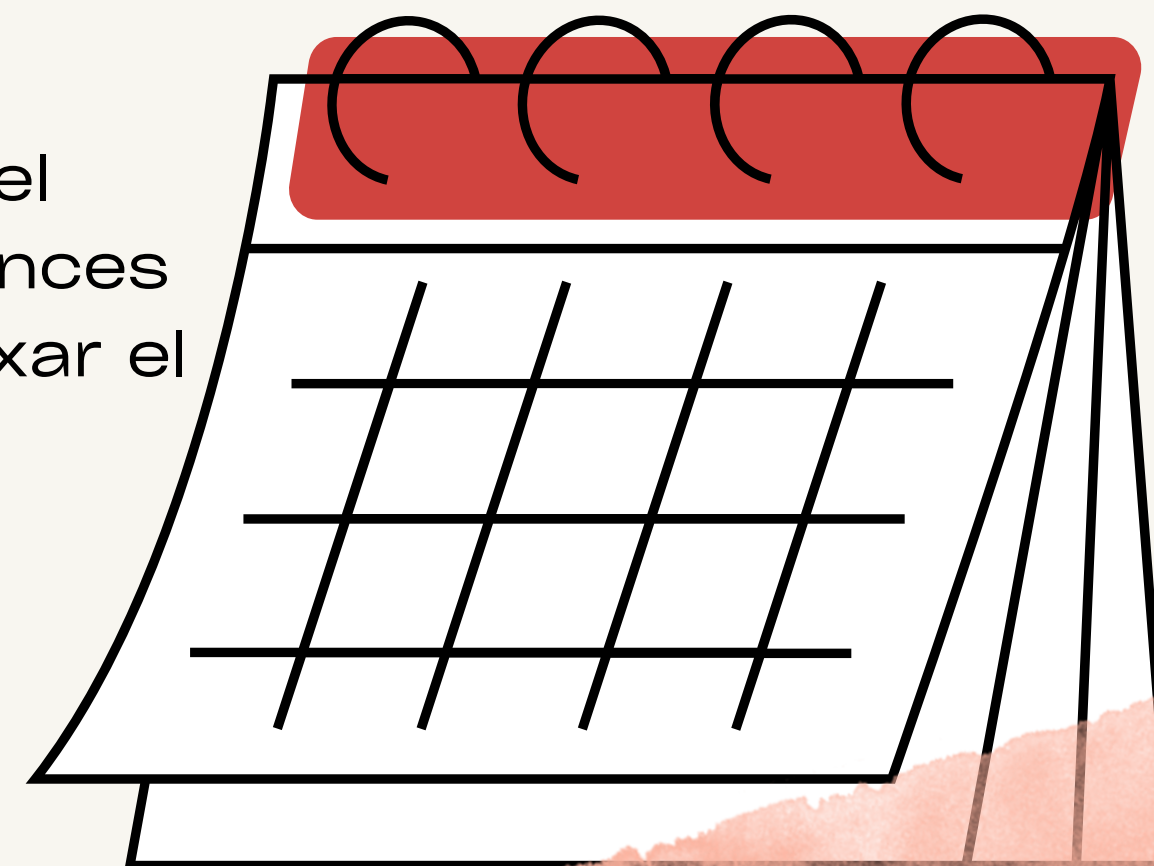


# CALENDARI

Caldrà coordinar amb l'àrea de Consum i Participació Ciutadana, principalment, les dates de les possibles sortides i els barris als que es vol ser present a banda de les sortides puntuals d'altres àrees del consistori.

La previsió és sortir **cada 15 dies** un dia de la setmana concret (el primer i tercer dimecres de cada mes excepte mes agost i vacances de Nadal, setmana santa i altres festivitats que no permetin deixar el servei de l'ajuntament en mínims).

Hores de presència de **10 a 14h.**



# PROPOSTA DE CALENDARI

BARRI	UBICACIÓ	DATA
1. Can Falguera	1. Plaça Ratapinyada	16 Octubre
2. Els Turons	2. Carrer Susqueda	30 Octubre
3. Els Pins	3. Carrer Els Pins	13 Novembre
4. Serra de Can Riera	4. Carrer Illes Balears	27 Novembre
5. Can Riera	5. Carrer Romaní	4 Desembre
6. Sant Roc	6. Sant Roc Enfront la Riera	18 Desembre
7. La Pineda	7. Parc La Pineda 1	15 Gener
8. Carrer de Dalt / Can Puigoriol	8. Plaça del Lledoner	29 Gener
9. Can Maiol	9. Plaça Major	12 Febrer
10. La Plana Can Maiol	10. Parc Can Maiol	26 Febrer
11. C.Baix/Illa Pla	11. Institut Can Periquet	12 Març
12. Can Clapés	12. Encreuament Cementiri parroquial	26 Març
13. La Sagrera / Can Cladellas	13. Parc de la Sagrera	9 Abril
14. Turó Castell/Tenda Nova	14. Carrer dels Avets	30 Abril
15. Can Parera	15. Can Parera c. Noguera	14 Maig
16. Can Duran / Montjuic	16. Rotonda Can Duran	28 Maig
17. Pedra Llarga	17. Carrer Sant Joan/Caldes de Montbui	11 Juny
18. Can Falguera	18. Masia Can Falguera	25 Juny

# PROPOSTA UBICACIÓ



Ajuntament de  
**Palau-solità  
i Plegamans**



### LLEGGENDA:

- 01- Casa Consistorial
- 02- Serveis Territorials
- 03- Biblioteca Municipal
- 04- Escola Bressol Patufet
- 05- Policia local i Jutjats de Pau
- 06- Pavelló esportiu municipal Maria Victor
- 07- Pavelló esportiu municipal Can Clapés
- 08- Sala Polivalent
- 09- Teatre de la Vila
- 10- Sadio F. Gau
- 11- Camp de futbol municipal "Francesc Serracania"
- 12- Masia Can Falguera
- 13- Masia Can Cladellas
- 14- Masia Can Nolla
- 15- Masia Can Clapés
- 16- Escola Cap Palau
- 17- Escola primària Josep M<sup>re</sup> Folch i Torres
- 18- Escola primària Josep M<sup>re</sup> Folch i Torres
- 19- Masia Can Clapés
- 20- Torre Folch i Jardí (Torre annexa)
- 21- Casa Folch
- 22- Casa Folch
- 23- Oficina Palau Avança
- 24- Nau dels Serveis Municipals
- 25- Escola Can Cladellas
- 26- Escola Can Clapés
- 27- Escola Bressol El Sol
- 28- Masia Can Boada Vell (aula POP I)
- 29- Masia Parc de Hostal del Fum
- 30- Masia Can Clapés
- 31- Biblioteca "L'Alzina" i Arxiu municipal
- 32- Centre Lluís Ventura (PFI i Aula Oberta)
- 33- Pavelló municipal Torres
- 34- Cementiri Parroquial Can Clapés
- 35- Cementiri Parroquial Can Clapés

**AJUNTAMENT PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS**  
BARRIS I EDIFICIS MUNICIPALS  
dins del Terme Municipal de  
Palau-solità i Plegamans.

Títol: SITUACIÓ  
Data: febrer 2024  
E: 1/5,000  
Nº Planol: 01





# PROMOCIÓ I PUBLICITAT

- Primer de tot s'ha de dissenyar un logotip pel Servei d'Atenció Ciutadana i incorporar a la furgoneta
- Dissenyar amb Comunicació pla de difusió del nou servei incorporant dates (trimestrals) i ubicació programada
- Comunicar per XXSS la campanya (instagram, facebook, telegram i web municipal).
- Incorporar la informació a l'apartat del Servei d'Atenció Ciutadana del web municipal.
- Incloure aquesta campanya en el següent butlletí municipal.
- Contactar amb les AAVV per fer difusió a través dels seus associats.
- Parlar amb Ràdio Palau per fer la difusió.
- Obsequiar amb un pendrive a tothom que sol·liciti per primera vegada un certificat digital idCAT





# PLA D'AVALUACIÓ

El projecte de l'OAC en moviment tindrà un control i seguiment per part de la responsable del Servei d'Atenció Ciutadana i es destaquen les tasques de:

- Identificació de necessitats i possibles millores del servei itinerant.
- Anàlisi de necessitats per a la millora de la difusió del servei així com de les ubicacions.
- Informe d'avaluació.
- Redisseny i publicació dels resultats dels compromisos de qualitat amb els indicadors establerts



# ENQUESTA



Es realitzarà un formulari /enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries per tal de valorar el grau d'assoliment dels objectius i el seu impacte en la ciutadania a més de preguntes d'avaluació general del projecte.

Els compromisos de qualitat

- Creu que s'ha informat bé d'aquest nou servei?
- Creu que és interessant i útil aquest nou servei?
- Consideri l'efectivitat de les dates de presència.

## **ENQUESTA SOBRE L'ÚS DEL SERVEI**

1. Valoració sobre la freqüència de presencialitat
2. Valoració sobre el punt d'atenció (situació, accessibilitat...)
3. Tràmit que ha vingut a fer (consulta, expedició certificat digital, registre, altres)
4. Informació prèvia sobre el tràmit/servei
5. Temps d'espera (<2 minuts, entre 2 i 5 minuts, entre 5 i 10 minuts, >10 minuts)
6. Resolució del tràmit o consulta
7. Nombre de persones ateses

El compromís és obtenir una mitja de >7 en la valoració total.



Ajuntament de  
**Palau-solità  
i Plegamans**



UN  
**POBLE  
VIU**

## **SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**



93 864 80 56



[info@palauplegamans.cat](mailto:info@palauplegamans.cat)



[www.palauplegamans.cat](http://www.palauplegamans.cat)