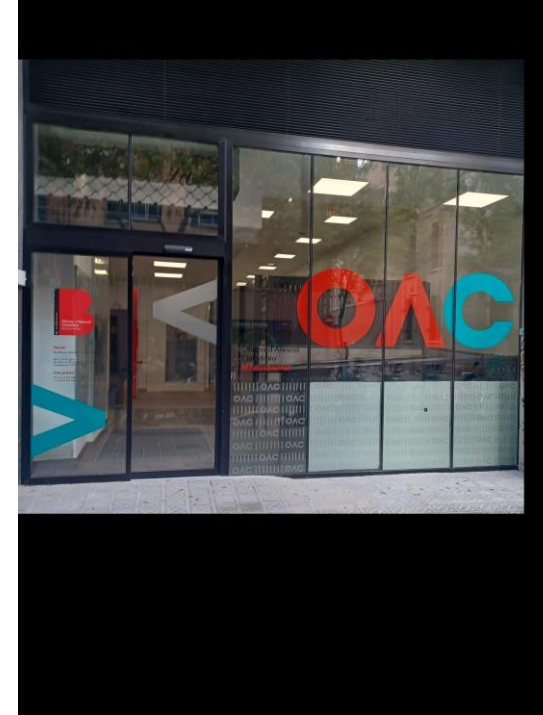
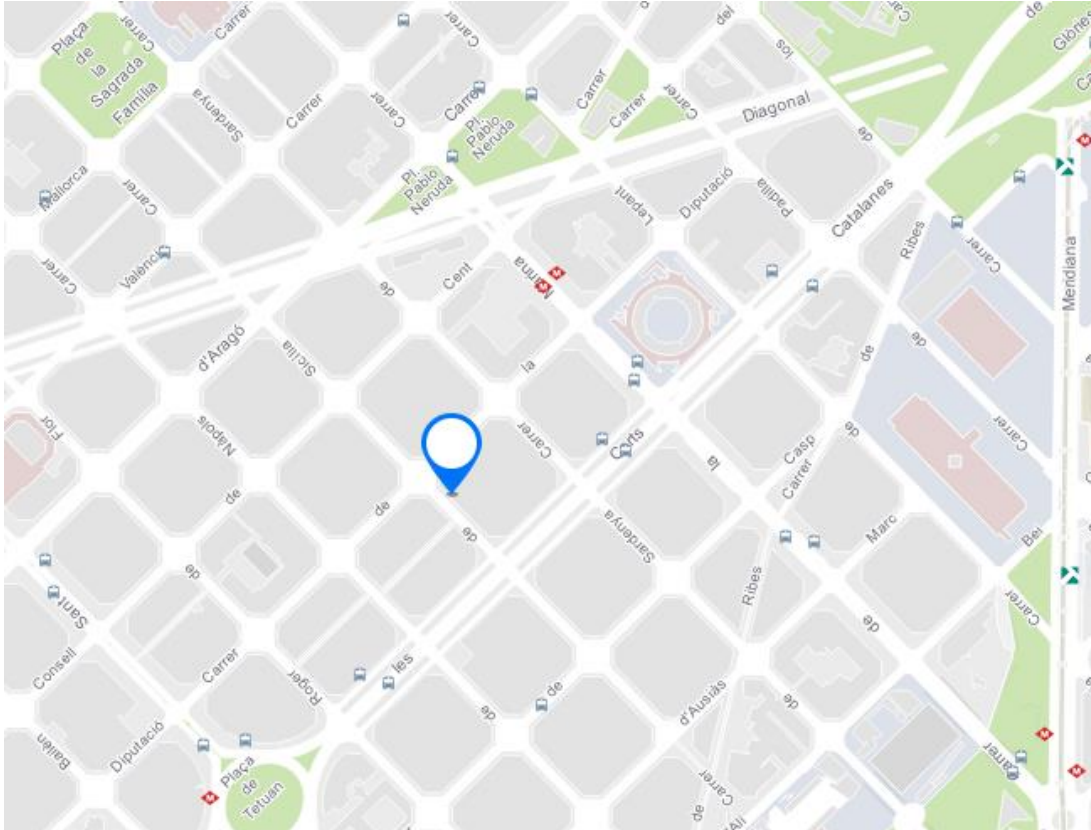


OAC MONUMENTAL



Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Octubre 2025

Ubicació Oficina d'Atenció Ciutadana Monumental



Adreça: Carrer Sicília 216

OAC MONUMENTAL

- Al novembre de 2022, es posa en funcionament a la ciutat una nova Oficina d'Atenció Ciutadana: l'OAC Monumental. Aquesta oficina neix com a extensió de l'OAC de Sant Miquel, en el marc del contracte de gestió d'aquesta última, amb l'objectiu de millorar i ampliar el servei d'atenció presencial a la ciutadania.
 - L'OAC Monumental està equipada per impulsar l'administració electrònica i incorpora punts d'autotramitació assistida, que permeten a les persones usuàries realitzar gestions de manera autònoma amb suport presencial. Aquesta ampliació permet incrementar el nombre d'atencions i adaptar el servei a les necessitats actuals, tot promovent una atenció més eficient, accessible i digitalment avançada
-

➤ L'oficina disposa de **30 posicions d'atenció**:

❑ **27 posicions estan adaptades a l'administració electrònica**:

- **7 posicions d'autotramitació assistida**, on la ciutadania pot tramitar electrònicament, comptant amb el suport de personal que l'ajuda a fer-ho. Es pot digitalitzar la documentació, i identificar-se i signar electrònicament amb sistemes com idCAT Mòbil o Clave Pin.
- **19 posicions d'atenció presencial**, on es pot escanejar la documentació i signar electrònicament a una tauleta.
- **1 posició d'acollida** del servei d'autotramitació assistida.

❑ **3 posicions d'acollida a l'oficina.**

Descripció dels espais a l'oficina

OAC Monumental



- Les posicions d'autotramitació assistida són **polivalents i adaptables**, ja que poden ser utilitzades també per oferir **atenció presencial** quan les circumstàncies ho requereixen.
 - A més de l'atenció en **català i castellà**, l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) Monumental compta amb **quatre professionals capacitats per atendre en anglès**, així com amb **serveis d'atenció en llengua de signes, francès, àrab i urdú**.
 - L'OAC Monumental també dona cobertura al servei de l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC), ubicada al Centre d'Atenció Integral (CAI) de la Marina, al districte de Sants-Montjuïc, mitjançant **atenció per videotrucada**.
 - D'altra banda, en **horari de tarda**, s'ofereix el servei d'atenció **amb cita prèvia per videotrucada**.
-

Horaris

- De l'1 de gener al 31 de juliol
 - De dilluns a dissabte de 08:30 h a 20:00 h
 - De l'1 d'agost al 31 d'agost
 - De dilluns a divendres de 08:30 h a 20:00 h
 - Dissabtes de 09:00 h a 14:00 h
 - De l'1 de setembre al 31 de desembre
 - De dilluns a dissabtes de 08:30 h a 20:00 h
 - 24 desembre i 31 desembre de 08.30 h a 14.30 h
-

✓ **Alguns dels tràmits que es poden fer per autotramitació assistida**

Certificat històric empadronament
Certificat de residència electrònic signat pel secretari de l'Ajuntament de Barcelona
Volant convivència
Volant residència
Alta Padró Municipal d'Habitants de Barcelona
Canvi de domicili al Padró Municipal d'Habitants de Barcelona.
Inscripció d'animals en el Registre censal d'animals de companyia i animals salvatges en captivitat
Llicència per a la tinença i conducció de gossos potencialment perillosos
Certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona
Certificat de pagament de tributs, multes i preus públics)
Domiciliació bancària de tributs municipals i preus públics
Còpia del document per fer el pagament de tributs i preus públics municipals
Còpia del document per fer el pagament de multes i sancions imposades per l'Ajuntament de Barcelona
Queixes i suggeriments
Servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona)
Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat)

ATENCIONS MONUMENTAL 2024	
TOTAL	133.533
SALA	93.833

ATENCIONS MONUMENTAL 2025	
TOTAL	101.921
SALA	60.412

ATENCIONS OVAC	
2024	1.707
2025	1.137

ATENCIONS VIDEOTRUCADA	
2024	11559
2025	7318

Model Atenció Ciutadana en el context digital

Una administració fàcil i àgil amb serveis integrats, personalitzats i proactius amb visió omnicanal

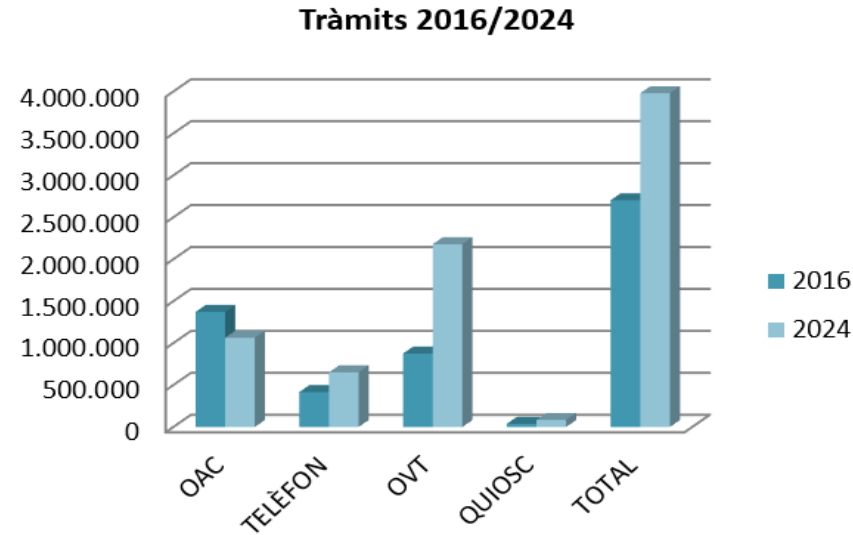


Evolució tramitacions per canal 2016-2024

Tramitacions per canal 2016/2024			
TRAMITS	2016	2024	Variació
OAC	1.372.045	1.064.437	-22%
TELÈFON	417.090	651.702	56%
OVT	875.660	2.179.716	149%
QUIOSC	38.770	83.875	116%
TOTAL	2.703.565	3.979.730	47%

*OVT: Oficina Virtual de Tràmits (tramitació per Internet)

ATENCIÓ: No inclou les peticions de cita prèvia



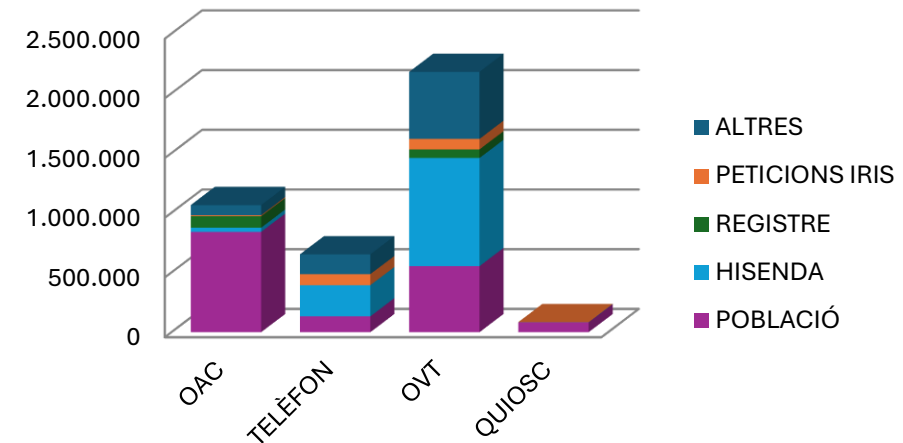
En global, les tramitacions fetes pels canals de la Direcció d'Atenció Ciutadana s'han incrementat en més d'un milió de tràmits en el període 2016 – 2024 (47% d'increment).

L'aspecte més destacable és l'increment de la tramitació per l'Oficina Virtual de Tràmits. El percentatge de tramitació per aquest canal ha passat de significar el 32% al 55% del total de la tramitació.

Principals tràmits per canal i tema 2024

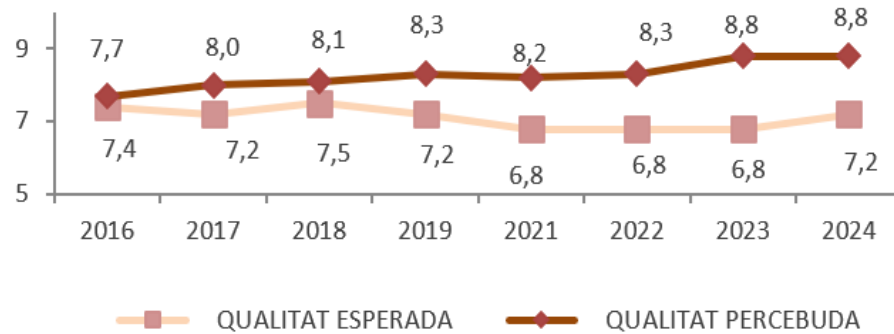
TRÀMITS PER CANAL I TEMA 2024				
TRÀMITS	OAC	TELÈFON	OVT	QUIOSC
POBLACIÓ	840.229	132.930	552.955	82.724
HISENDA	35.113	260.823	905.952	1.132
REGISTRE	95.798	9	71.616	
CERTIFICATS DIGITALS	42.001		70.654	
HABITATGE	637	51.468	708	
SERVEIS SOCIALS	3.124	61.766	73.991	
PETICIONS IRIS	8.749	92.305	88.077	19
TARGETA ROSA	12.605		28.440	
TROBALLE	320	18.581	9	
URBANISME	12.679	8.439	153.760	
SUBVENCIONS			36.501	
ALTRES	13.182	25.381	197.053	
Total	1.064.437	651.702	2.179.716	83.875
CITA OAC I ALTRES DEPT.	250.673	475.422	573.008	18.555

Principals temes dels tràmits per canal 2024

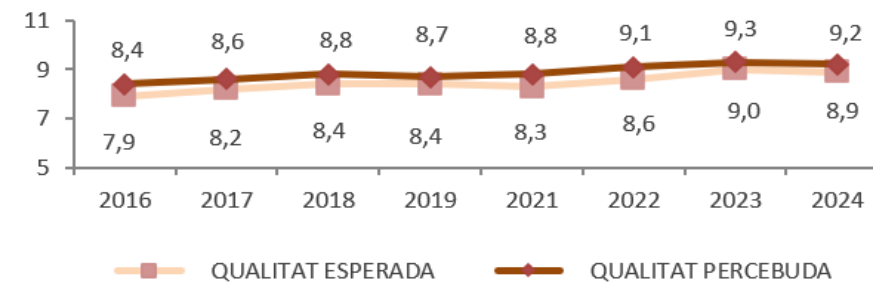


Evolució de la valoració ciutadana

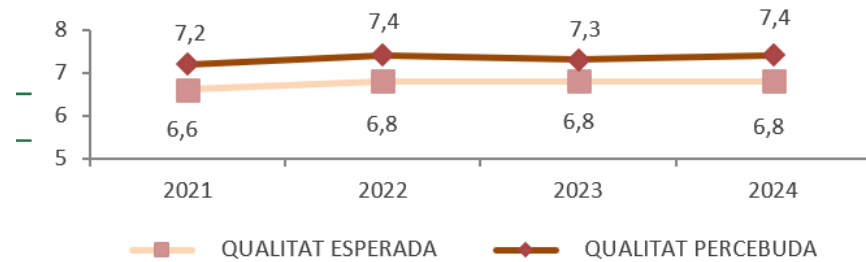
Servei telefònic 010



Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

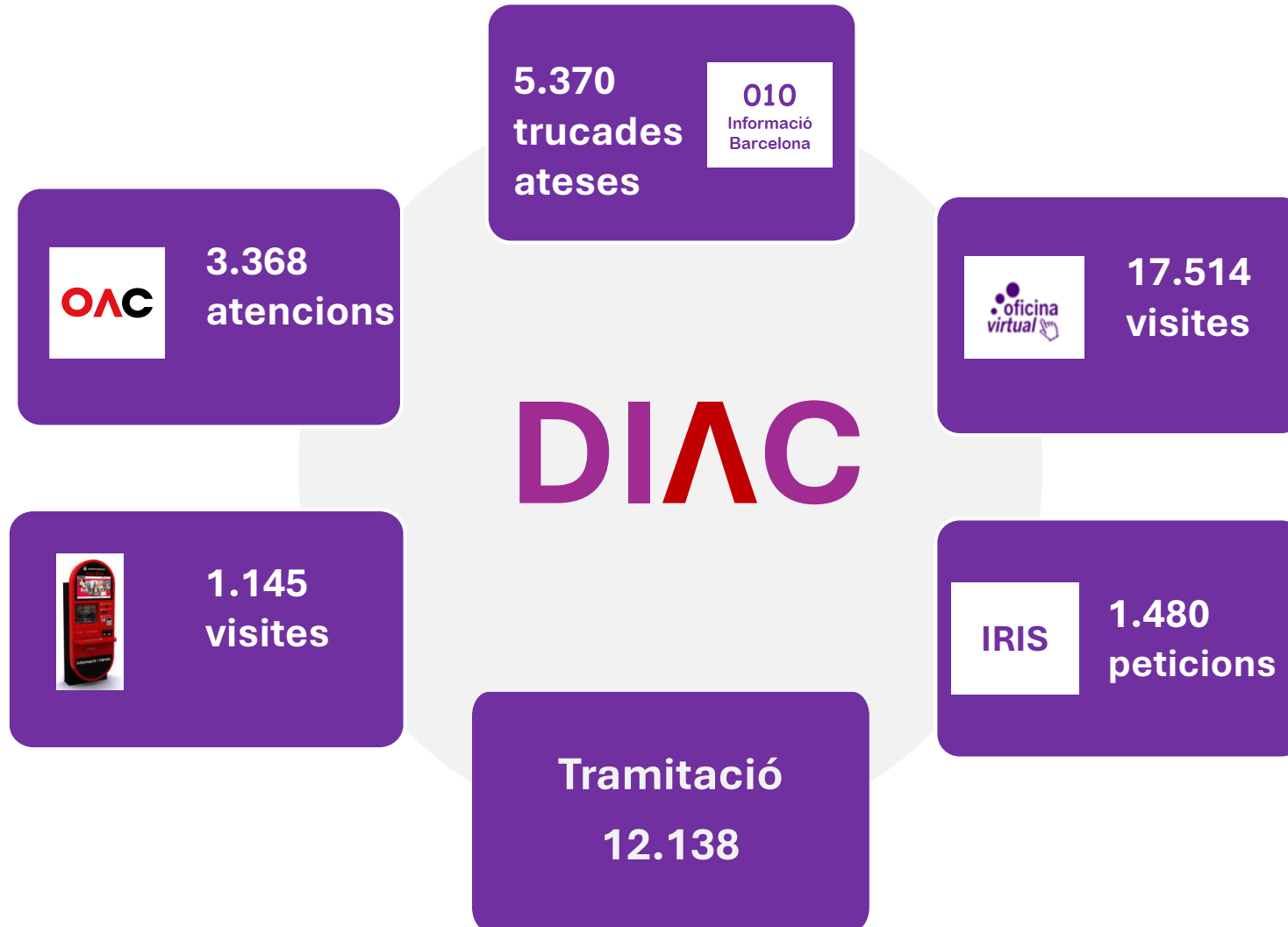


Oficina Virtual de Tràmits (OVT)*



*Enquesta a partir de 2021

Un dia a...



Moltes gràcies!
