

## 5. Serveis en línia

El 15,7% dels ajuntaments de Catalunya ja permeten la interacció amb el ciutadà i representa el 27,8% dels ajuntaments que tenen web.

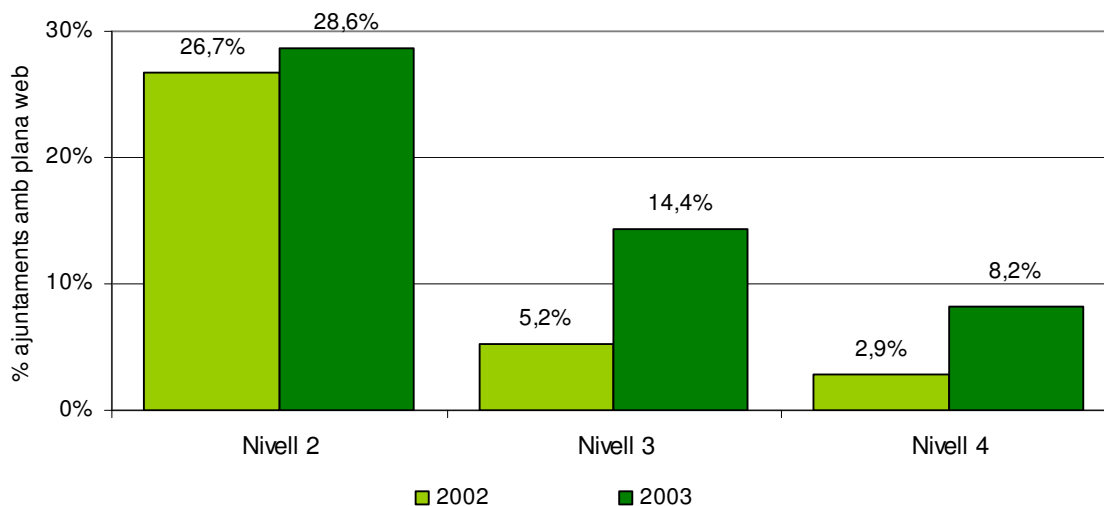
Encara no és un estàndard que els webs dels ajuntaments tinguin un punt d'entrada global per fer tràmits. A la majoria dels ajuntaments només es pot iniciar el tràmit (fer una consulta o demanar un formulari, per exemple). Tot i així també hi ha ajuntaments que permeten fer tràmits de forma completa i fins i tot fer el pagament a través d'Internet.

Els nivells d'interactivitat dels serveis de l'Administració amb el ciutadà a través d'Internet han estat definits per la Comissió Europea al programa eEurope 2005 de la manera següent:

- Nivell 1: informació en línia dels serveis públics.
- Nivell 2: interacció en una direcció, descàrrega de formularis.
- Nivell 3: interacció en dues direccions, processament de formularis.
- Nivell 4: transacció completa del tràmit: pagament (si cal), presa de decisions, etc.

Ja que tots els ajuntaments són presents a Internet interessa solament veure el progrés experimentat en el nivell d'interacció dels serveis que s'ofereixen als ciutadans. En aquest sentit, la interacció en què el ciutadà descarrega formularis i també els retorna complimentats a l'administració ha augmentat extraordinàriament ( més del doble) entre 2002 i 2003. ( Nivell 3 al 14,5 % dels ajuntaments amb web).

**SERVEIS EN LÍNIA ALS AJUNTAMENTS AMB PLANA WEB**  
**% d'ajuntaments amb algun servei a cada nivell, 2003**



Com es mostra a la gràfica anterior, hi ha pocs ajuntaments que disposin de serveis de nivells 3 i 4. Aquests ajuntaments són pràcticament sempre els de municipis de més de 50.000 habitants. Per aquesta raó, és convenient analitzar quin percentatge de població pot accedir a aquests serveis i no tant quin percentatge d'ajuntaments els ofereix.

Per fer aquesta anàlisi detallada s'han considerat els serveis següents que pot oferir l'ajuntament a través del web<sup>2</sup>:

<b>SERVEIS AL CIUTADÀ</b>
1. Impostos i taxes
2. Recerca de treball
3. Llicències d'obres
4. Atestats i denúncies (p. ex. en cas de robatori)
5. Certificats empadronament (residència, convivència)
6. Canvis d'adreça (moviments de població, padró municipal)
7. Matriculació en cursos, guarderies, etc.
8. Participació ciutadana/consultes
<b>SERVEIS A EMPRESES</b>
9. Taxes corporatives: declaració i notificació
10. Creació i registre de noves empreses
11. Permisos de qualitat mediambiental
12. Contractació pública (licitacions, relacions amb proveïdors, etc.)

A continuació, es presenten dues gràfiques que mostren quin percentatge d'ajuntaments ofereix cada servei en línia i quin percentatge de població el té disponible. Com és lògic, aquests dos percentatges varien significativament ja que els ajuntaments que ofereixen aquests serveis són els que tenen més població.

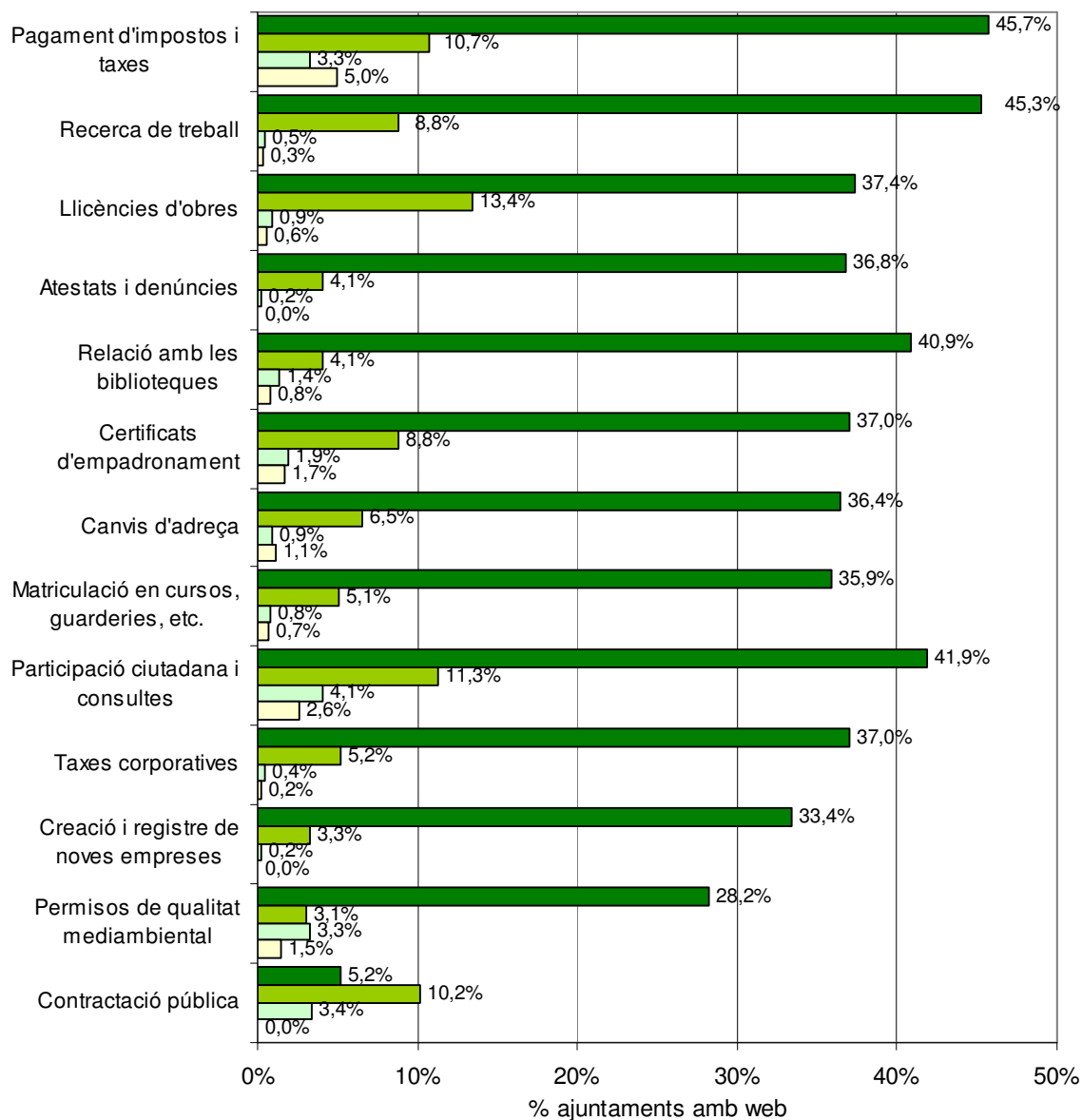
A la primera gràfica s'observa que els serveis en línia que més ajuntaments tenen de nivell 2 són llicències d'obres, pagament d'impostos i taxes i participació ciutadana. De nivell 4, cal destacar els serveis de "pagament d'impostos i taxes" i "participació ciutadana" tot i que encara hi ha molt pocs ajuntaments que els ofereixin a través d'Internet.

A la segona gràfica es pot veure, servei per servei, quin percentatge de població el té disponible i a quin nivell. Per exemple, es pot observar que un percentatge molt elevat de persones (48%) pot pagar algun impost al seu ajuntament a través del web (nivells 3 i 4) i el 40% de la població pot tramitar en línia l'empadronament (de nivell 3 i 4).

Òbviament, aquests valors recullen l'impacte que tenen ajuntaments grans sobre la distribució de serveis en línia a la població.

<sup>2</sup> Aquests serveis estan basats en els 20 serveis bàsics definits per la Comissió Europea a *List of basic public services as agreed by the Internal Market Council* (Març 2001)  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/news\\_library/documents/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/documents/index_en.htm)

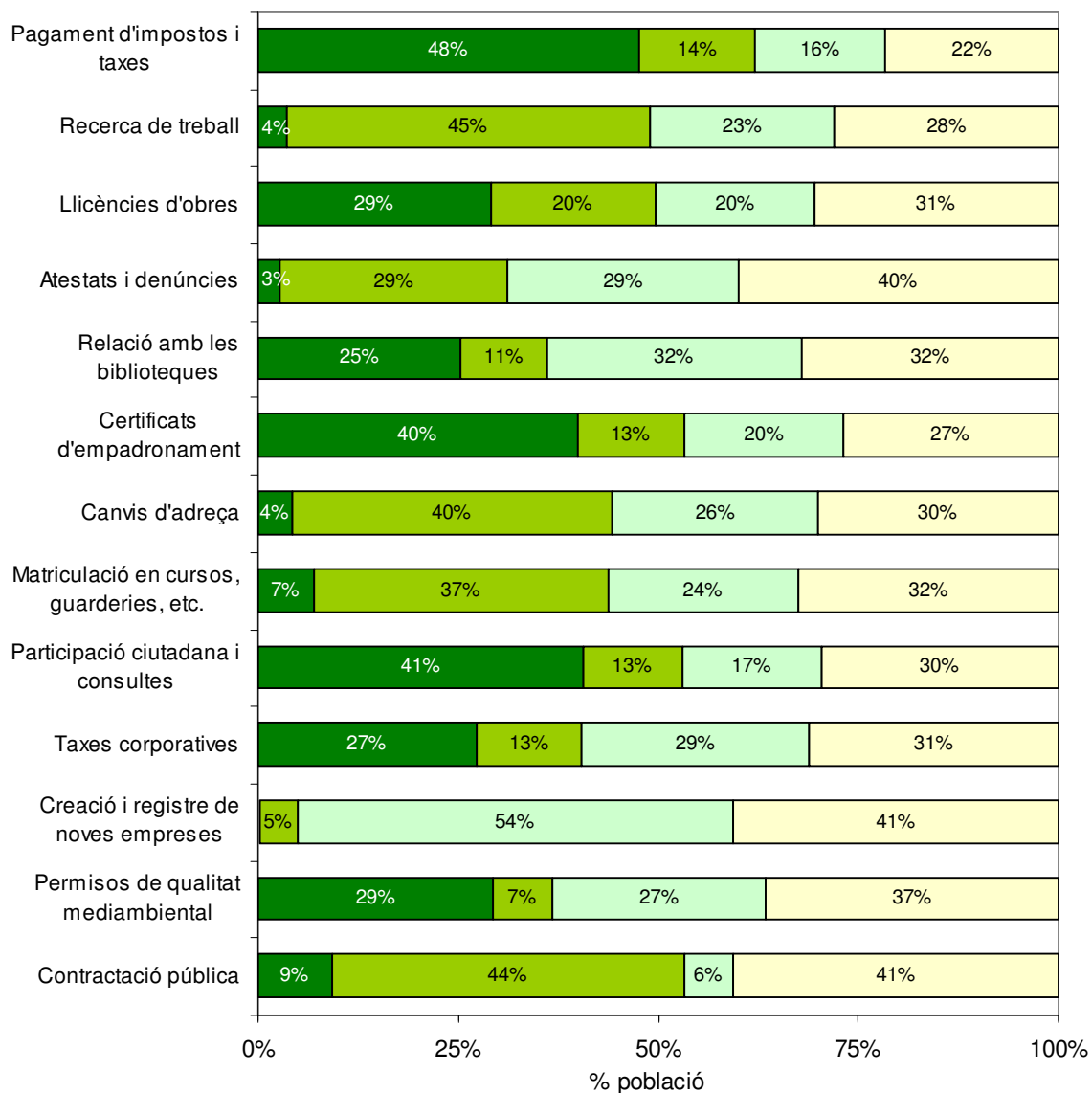
**SERVEIS EN LÍNIA ALS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA**  
**Percentatge d'ajuntaments amb web que donen el servei, 2003**



- Ajuntaments que disposen del servei a nivell 1
- Ajuntaments que disposen del servei a nivell 2
- Ajuntaments que disposen del servei a nivell 3
- Ajuntaments que disposen del servei a nivell 4

## SERVEIS EN LÍNIA ALS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA

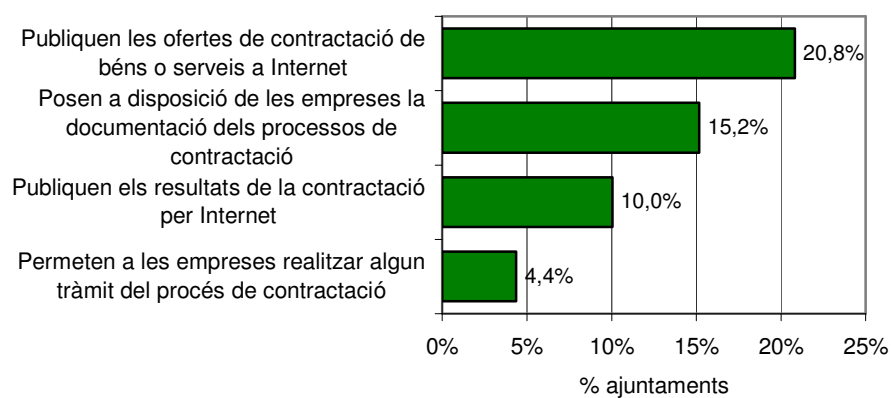
### % població que disposa del servei, 2003



■ % població que disposa de serveis de nivell 3 i 4   ■ % població que disposa de serveis de nivell 2  
 □ % població que disposa de serveis de nivell 1   □ % població sense servei en línia

A més, atesa la importància de les compres públiques, la disponibilitat d'aquestes en línia, *l'e-procurement*, és un dels cavalls de batalla per a l'Administració electrònica. El 2003, el 20% dels ajuntaments publicaven les contractacions públiques i el 10% publicaven els resultats de la contractació. La contractació electrònica queda palesa a la gràfica següent.

## CONTRACTACIÓ ELECTRÒNICA ALS AJUNTAMENTS (E-PROCUREMENT) 2003



Paral·lelament, i per garantir la cohesió social, els ajuntaments, a més d'oferir serveis en línia, ofereixen també per altres canals els serveis per a tots aquells que no poden fer-ho via Internet, o els és més còmode fer-ho per telèfon o fax.

La gràfica següent mostra que els serveis líder (empadronament, llicència d'obres i temes de participació ciutadana) es donen també intensivament per multicanal (telèfon, fax, SAC presencial).

## SERVEIS PER TELÈFON I/O FAX ALS AJUNTAMENTS 2003

