



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Població i Processos Electoral

Data d'actualització: 11/02/2025

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Padró Municipal d'Habitants de l'Ajuntament de Barcelona	- 4 -
Arxiu de Població.....	- 15 -
Annexos	- 19 -
Centres prestadors	- 19 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 21 -

La Carta de serveis del Departament de **Població i Processos Electorals de l'Ajuntament de Barcelona** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme el Departament de **Població i Processos Electorals de l'Ajuntament de Barcelona**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

El Departament de Població i Processos Electorals té la missió de:

- ✓ Dirigir el conjunt d'actuacions relacionades amb la gestió del Padró Municipal d'Habitants i del Cens Electoral, d'acord amb la legislació i normatives vigents, així com de les instruccions de l'Institut Nacional d'Estadística i les resolucions del Consell d'Empadronament.
- ✓ També coordina la informació de base per a la gestió del Padró Municipal d'Habitants, els Cens electoral i el processos electorals.
- ✓ Així mateix, proporciona als Serveis d'Atenció al Ciutadà els criteris i eines per atendre els tràmits del Padró Municipal d'Habitants.
- ✓ A més, procedeix a la logística dels processos electorals d'acord amb les instruccions de la Secretaria General.

DADES DE CONTACTE

ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es realitza mitjançant els [canals de comunicació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona](#).

TELÈFON

010
931 537 010

COM ARRIBAR-HI

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Atendre totes les sol·licituds dels ciutadans relacionades amb el Padró Municipal d'Habitants.
- ✓ Mantenir actualitzada i protegida la informació de base relacionada sota les condicions de recepció d'aquesta per part de la ciutadania i dels organismes públics que en són responsables.
- ✓ Compliment de les obligacions establertes en convenis amb entitats de servei al ciutadà relacionades amb el Padró Municipal, com és el cas del [Consorti d'Administració Oberta de Catalunya](#).

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

La gestió dels serveis es realitza amb el seguiment continu d'indicadors i objectius de gestió i eficàcia basats normalment en terminis de resposta iguals o inferiors als que estipulen les normatives vigents i el percentatge d'acompliment d'aquests terminis.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: Vegeu: <https://ajuntament.barcelona.cat/participaciociutadana/ca>

Canals: Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana>

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment (anomenat codi IRIS)
2. Derivació automàtica de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable
4. Resposta en el cas de que s'hagi demanat

Canals:

- ✓ **Presencial:**
 - En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
 - punts de registre <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-de-registre>
- ✓ **Telemàtic:**
 - <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
 - Quiosc autoservei:
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-de-tramits-i-serveis>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226

TEMPS DE RESPOSTA

Termini mig de resposta de 30 dies.

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

La possibilitat d'un incompliment dels compromisos i el seu reconeixement no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

SERVEIS

Els serveis del Departament de Població i Processos Electorals es centren en la coordinació i gestió de la informació de base que permet cobrir les necessitats de la ciutadania al voltant de totes les dades i documents relacionats amb el Padró Municipal d'Habitants, que és el registre administratiu on consten els veïns de la ciutat.

- ✓ **Padró Municipal d'Habitants de l'Ajuntament de Barcelona**
- ✓ **Arxiu de Població**

PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

DESCRIPCIÓ

Totes les persones que viuen a la ciutat de Barcelona tenen l'obligació d'estar registrades al Padró Municipal. Tothom està obligat per llei a estar inscrit (registrat) a la població on viu a Espanya la major part de l'any. Aquest servei inclou totes les operacions que una persona pot necessitar fer al respecte del seu empadronament.

UTILITAT

- ✓ Facilita accedir als serveis públics com la salut o educació.
- ✓ Adquirir la condició de veí i els drets i deures inherents a aquesta
- ✓ Acredita la residència i el domicili habitual
- ✓ Acreditar el lloc i dret a vot en les eleccions
- ✓ Facilita la tramitació de la regularització de permisos de residència o permís de treball.

GARANTIA

El padró municipal d'habitants és el registre administratiu on han de constar necessàriament totes les persones residents en un determinat municipi.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 4/1996, de 10 de gener](#), per la que es modifica la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb el Padró municipal (BOE núm. 11, de 12 de gener de 1996).
- ✓ [Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals aprovat pel Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol](#) (BOE núm. 14, de 16 de gener de 1997).
- ✓ [Resolució de 17 de febrer de 2020](#), de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local, per la que se dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal (BOE núm. 122, de 2 de maig de 2020).

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Tota persona que visqui a l'Estat resta obligada a inscriure's en el padró del municipi en el qual resideix habitualment i si resideix en diversos municipis s'ha d'inscriure exclusivament en el padró del municipi on passen més temps durant l'any.
- ✓ Vegeu: <https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/drets-humans-i-igualtat-de-tracte/lempadronament>

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona interessada haurà de dirigir-se a l'Ajuntament de Barcelona i presentar la seva sol·licitud
 - 1.1. En cas d'estar totalment documentada la petició i automatitzada la solució, es mecanitza la inscripció al moment i es lliura el resultat a qui l'ha sol·licitat. Final del procediment.
2. Si no és possible la mecanització immediata però el ciutadà vol fer igualment la petició, la sol·licitud es traslladarà als gestors del Padró Municipal mitjançant instància amb la documentació que el ciutadà pugui aportar per acreditar la seva residència al municipi.
3. El Departament de Població i Processos Electorals haurà de resoldre la petició en el termini estipulat en la normativa per a cada tipus de situació.
4. Es comunica a la persona interessada la resolució o la necessitat de modificar la sol·licitud.
5. Final del procediment.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 1: VOLANT DE RESIDÈNCIA DEL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE BARCELONA

Descripció

Justificant emès per l'Ajuntament de Barcelona que acredita l'empadronament d'una persona tal i com consta actualment en el Padró municipal d'habitants de Barcelona.

Ofereix

Document. Volant de residència.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

El volant es lliura de forma immediata

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
 - al web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20220001581>
 - Quioscs autoservei a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: A oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic:
 - al web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20220001581>
 - Quioscs autoservei a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>
- ✓ Correu postal: al domicili d'empadronament

Objectiu de gestió

- ✓ Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata.

MODALITAT 2: VOLANT DE CONVIVÈNCIA DEL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE LA CIUTAT DE BARCELONA

Descripció

El volant de convivència demostra on i amb qui està empadronada una persona a Barcelona. Hi consta amb qui està empadronada una persona en un domicili de Barcelona el dia que es demana el volant.

Ofereix

Document. Volant de convivència.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

El volant es lliura de forma immediata.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: al web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20220001581>
- ✓ Telefònic: 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: al web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20220001581>
- ✓ Telefònic: al domicili d'empadronament

Objectiu de gestió

- ✓ Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata.

MODALITAT 3: CANVI DE DOMICILI AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

Descripció

Comunicació que han de fer a l'Ajuntament de Barcelona, les persones que consten inscrites en el seu Padró d'Habitants quan canvien de domicili dins la ciutat.

Ofereix

Document. Fotocòpia full padronal a petició de la persona interessada. Volants d'empadronament.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001403>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a l'adreça electrònica de la persona sol·licitant
- ✓ **Correu postal:** al domicili d'empadronament

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 4: RECTIFICACIÓ DEL DOMICILI AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

Descripció

Rectificació de les dades d'un domicili per diferents motius:

- ✓ Mecanització incorrecta a l'aplicació de Padró d'Habitants.
- ✓ Canvis d'adreça o número del Pla de la Ciutat per part de l'Ajuntament.

Aquest moviment es pot fer simultàniament a totes les persones afectades per aquestes situacions que constin a la mateixa adreça.

Ofereix

Document. Fotocòpia full padronal a petició de la persona interessada. Volants d'empadronament.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

L'imprès de sol·licitud rebut en cas de sol·licitud telefònica té una validesa d'un mes.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Correu postal:** al domicili d'empadronament o al de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 5: CANVI DE DADES PERSONALS EN EL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

Descripció

Variació d'alguna de les següents dades del Padró municipal d'habitants de Barcelona:

- ✓ Nom i/o Cognoms i/o sexe
- ✓ Data de naixement
- ✓ DNI o Passaport i/o Número permís de residència (NIE)
- ✓ Municipi i/o província de naixement i/o Nacionalitat
- ✓ Titulació acadèmica

Es tracta d'un moviment individual.

Ofereix

Document. Fotocòpia full padronal a petició de la persona interessada. Volants d'empadronament rectificat.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

Hi ha un supòsit en el qual cal sol·licitar el canvi de dades personals **per escrit**, presentant una [instància](#):

- ✓ Haver-se fet amb anterioritat un canvi de nacionalitat d'estrangera a espanyola i es vol tornar a posar la nacionalitat estrangera.

L'imprès de sol·licitud rebut en cas de sol·licitud telefònica té una validesa d'un mes.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Correu postal:** al domicili d'empadronament o al de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 6: ALTA AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE LA CIUTAT DE BARCELONA

Descripció

Inscripció al Padró d'habitants de la ciutat de Barcelona d'aquelles persones que vénen a viure a Barcelona provinents d'un altre municipi de l'Estat espanyol o bé de l'estranger i d'aquelles que, pel motiu que sigui, no consten al padró d'habitants de Barcelona, encara que resideixen a la ciutat.

Qui resideix en més d'un municipi s'inscriu en el que resideix més temps a l'any.

Ofereix

Document. Fotocòpia Full padronal a petició de la persona interessada. Volants d'empadronament.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

La inscripció al padró no caduca, excepte en el cas d'estrangers no comunitaris sense residència permanent que han de renovar la seva inscripció cada dos anys.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001402>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Correu postal:** al domicili de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 7: ALTA PER NAIXEMENT A BARCELONA AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

Descripció

Anotació d'un naixement d'un resident a la ciutat de Barcelona i que es dona d'alta per primera vegada al Padró municipal d'habitants de Barcelona.

Ofereix

Document. Volants d'empadronament.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20040000040>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Correu postal:** al domicili de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 8: BAIXA PER DEFUNCIÓ AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

Descripció

Anotació de la defunció d'una persona que està donada d'alta al padró d'habitants de Barcelona.

Les defuncions inscrites al Registre Civil de Barcelona són mecanitzades d'ofici al Padró d'Habitants. Tanmateix es podrà sol·licitar l'anotació en cas que el Registre Civil de Barcelona hagi fet la inscripció però no encara la mecanització al Padró d'Habitants de Barcelona.

Ofereix

Document. Fotocòpia petició. Volants de convivència actualitzats.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

-

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/19970000195>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Objectiu de gestió

- ✓ Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 9: CONSULTA, RECLAMACIÓ I INCLUSIÓ EN EL CENS ELECTORAL

Descripció

Consulta, petició de rectificació i/o inclusió en el cens electoral de les persones empadronades en el Padró Municipal d'Habitants de Barcelona, i que no consten o consten amb dades errònies al cens electoral.

Ofereix

Document. Còpia de la reclamació de Cens o Instància amb la petició.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

Cal tenir en compte que les reclamacions fetes fora del termini establert per a reclamacions en període electoral tenen efecte per a les següents eleccions.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic (consulta cens):**
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20180001307>
- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Objectiu de gestió

- ✓ Comunicar a l'Oficina del Cens Electoral (INE) el 100% de les reclamacions abans de 7 dies; és l'administració estatal qui ha de comunicar la seva resolució al ciutadà.

MODALITAT 10: CONFIRMACIÓ DE RESIDÈNCIA A BARCELONA PER A ESTRANGERS COMUNITARIS O ASSIMILATS I PER A ESTRANGERS AMB TARGETA DE RESIDÈNCIA PERMANENT

Descripció

Confirmació de la inscripció al Padró d'Habitants que han de fer les persones estrangeres que siguin nacionals d'un país membre de la Unió Europea, Estats membres de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu i aquells que sense pertànyer a aquests països disposen de targeta de residència de Règim Comunitari (familiars de comunitaris) així com els ciutadans amb permís de residència permanent.

Cal fer la confirmació en els casos següents:

- ✓ Quan no consten al Registre Central d'Estrangers.
- ✓ La targeta de residència està caducada.
- ✓ Consten al Registre Central d'Estrangers i l'última certificació emesa per l'esmentat Registre té més de 5 anys.
- ✓ En cas de no formalitzar la confirmació de residència, s'iniciarà expedient de baixa del padró d'habitants, segons les indicacions de l'Acord del Consell d'Empadronament de 27 de juny de 2008.

****RD 240/2007 la inscripció al Registre Central d'Estrangers és obligatòria.**

Ofereix

Document. Còpia petició.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

L'Ajuntament de Barcelona remet una carta a aquelles persones estrangeres comunitàries o assimilades, que han de confirmar la seva residència al Padró.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Telefònic: 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 11: RENOVACIÓ D'EMPADRONAMENT A BARCELONA PER A ESTRANGERS NO COMUNITARIS

Descripció

Renovació de la inscripció al Padró d'habitants que han de fer les persones estrangeres que no siguin nacionals d'un país membre de la Unió Europea ni de l'Espai Econòmic Europeu ni de Suïssa i que no disposin d'un permís de residència permanent.

La renovació és periòdica, cada dos anys comptats des de l'última inscripció al Padró o des de l'última renovació.

La no renovació comportarà la baixa de la inscripció al Padró per caducitat.

Totes les persones estrangeres no comunitàries empadronades i que no tinguin un permís de residència permanent han de renovar la inscripció padronal cada 2 anys des de la data d'empadronament inicial o des de l'última renovació.

Ofereix

Document. Còpia petició.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Departament de Població i Processos Electorals

Informació complementària

L'Ajuntament de Barcelona remet una carta a aquelles persones estrangeres no comunitàries o que no tinguin un permís de residència permanent, que han de renovar la seva residència al Padró d'Habitants de Barcelona.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Telefònic: 010, 931 537 010

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.

ARXIU DE POBLACIÓ

DESCRIPCIÓ

La Secció de l'Arxiu de Població depèn organitzativament del Departament de Població i Processos Electorals i la missió es centra en la custòdia i supervisió de la gestió ex-post del Padró Municipal d'Habitants, facilitant assessorament jurídic i tècnic, a fi i efecte de validar l'accés al Padró, mitjançant l'emissió de certificats d'empadronament i informes padronals, històrics i actuals, per tal d'aconseguir una correcta aplicació de la normativa sobre protecció de dades confidencials.

UTILITAT

L'acreditació documental de la residència, mitjançant el certificat d'empadronament, és necessària en diversos procediments administratius. Els més freqüents que poden justificar la demanda de l'emissió d'un certificat d'empadronament, entre d'altres, són:

1. Per a tràmits estrangeria
2. Per a tràmits d'habitatges
3. Per a tràmits de pensions
4. Per a tràmits de separacions o divorcis
5. Per a tràmits de DNI caducat més de 10 anys
6. Per a matrimoni civil o parelles estables.
7. Per a tràmits sobre l'atur
8. Per a adopcions internacionals o nacionals
9. Per a recursos administratius
10. Per a indemnitzacions
11. Per a inspeccions tributàries

GARANTIA

El certificat d'empadronament constitueix prova fefaent de la residència individual o col·lectiva d'una persona física.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 4/1996, de 10 de gener](#), per la qual es modifica la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, en relació amb el Padró municipal (BOE núm. 11, de 12 de gener de 1996).
- ✓ [Reial Decret 2612/1996, de 20 de desembre](#), pel qual es modifica el [Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals aprovat pel Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol](#) (BOE núm. 14, de 16 de gener de 1997).
- ✓ [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre](#), de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- ✓ [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril](#), pel qual s'aprova el text refós de la llei municipal de règim local.
- ✓ [Llei 20/2011, de 21 de juliol, del Registre Civil](#).
- ✓ [Llei 19/2014, del 29 de desembre](#), de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ✓ [Resolució de 17 de febrer de 2020](#), de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local, per la que se dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal (BOE núm. 122, de 2 de maig de 2020).
- ✓ [Llei 20/2015, de 29 de juliol](#), de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxiu i documents
- ✓ [Llei 39/2015, de 1 d'octubre](#), del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- ✓ [Llei 40/2015, de 1 d'octubre](#), de Règim Jurídic del Sector Públic.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la Normativa Reguladora del Servei

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. La persona interessada haurà de dirigir-se a l'Ajuntament de Barcelona i presentar la seva sol·licitud presencialment, davant qualsevol OAC, telemàticament pel portal de tràmits o per qualsevol altre mitjà previst a l'art 16 LPAC .
2. La sol·licitud es traslladarà a l'Arxiu de Població, sempre i quan no sigui possible la emissió immediata en el moment de la sol·licitud.
3. L'Arxiu de Població haurà de resoldre la petició en el termini estipulat.
4. Es comunica a l'interessat la resolució mitjançant l'emissió del corresponent certificat o informe padronal o la desestimació per manca d'acreditació documental de la corresponent legitimació.
5. Final del procediment.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Respondre les sol·licituds de certificats d'empadronament en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies.
- ✓ Respondre les sol·licituds d'informes padronals en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies.

MODALITAT 1: CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT

Descripció

Certificat signat pel Secretari de l'Ajuntament que acredita l'empadronament històric o actual d'una persona física. El certificat d'empadronament pot contemplar la residència individual o la convivència amb la unitat familiar del titular del certificat.

El certificat, a diferència del volant, és un document que acredita fefaentment la residència, històrica o actual, individual o col·lectiva d'un ciutadà i per tant constitueix prova de la residència davant qualsevol procés administratiu o judicial, nacional o internacional.

El Certificat històric només és necessari quan el requereix una Administració Pública, nacional o internacional, per a determinats tràmits o situacions excepcionals o, si us el demanen expressament.

Ofereix

Document. Certificat d'empadronament.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Secció de l'Arxiu de Població

Informació complementària

Es poden certificar registres padronals dels fulls padronals des del 31 de desembre de l'any 1930 en endavant, exceptuant de l'any 1935 al 30 de desembre de 1940 que no es tenen dades.

De dates anteriors a 1930, no hi han fulls padronals. Pot constar informació alfabètica als arxius de districte, però no es poden fer certificacions.

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001597>
- ✓ **Correu Postal:** al Registre General Ajuntament Barcelona, Pl. Sant Miquel, 2 08002, Barcelona

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
 - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001597>

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** excepcionalment al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** per correu a l'adreça electrònica informada a la sol·licitud, sempre i quan sigui possible i no sigui un certificat que sigui necessari postil·lar al TSJC i així s'hagi informat a la petició.
- ✓ **Correu postal:** al domicili d'empadronament o al de la persona sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Respondre les sol·licituds de certificats d'empadronament en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies.

MODALITAT 2: INFORME PADRONAL

Descripció

Informe signat pel responsable de l'Arxiu de Població que acredita l'empadronament d'una persona o la seva unitat familiar, o bé acredita el nombre de persones inscrites en un domicili però no les seves dades. Resulta un document probatori en matèria urbanística -especialment sobre disciplina urbanística-, entre altres, en la tramitació de canvi d'ús de locals i habitatges, expropiacions i adjudicacions d'habitatges, expedients sancionadors municipals, dels Organismes de Gestió Tributària i de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, entre altres.

Ofereix

Document. Informe padronal actual o històric.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Secció de l'Arxiu de Població

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** instància genèrica electrònica: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic>

-
- ✓ **Correu postal:** al Registre General Ajuntament Barcelona, Pl. Sant Miquel, 2 08002, Barcelona

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Canals de Recepció

- ✓ **Correu postal:** al domicili d'empadronament

Objectiu de gestió

- ✓ Respondre sol·licituds d'informes padronals en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 11/02/2025

DEPARTAMENT DE POBLACIÓ I PROCESSOS ELECTORALS

ADREÇA	TELÈFON
Via Laietana, 7, 08003 Barcelona. Vegeu ubicació aquí	010 931 537 010

ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es realitza mitjançant els [canals de comunicació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona](#).

COM ARRIBAR-HI

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Volant de residència del Padró Municipal d'Habitants de Barcelona
- ✓ Volant de convivència del Padró Municipal d'Habitants de la ciutat de Barcelona
- ✓ Canvi de domicili al Padró Municipal d'Habitants
- ✓ Rectificació del domicili al Padró Municipal d'Habitants
- ✓ Canvi de dades personals en el Padró Municipal d'Habitants
- ✓ Alta al Padró Municipal d'Habitants de la ciutat de Barcelona
- ✓ Alta per naixement a Barcelona al Padró Municipal d'Habitants
- ✓ Baixa per defunció al Padró Municipal d'Habitants
- ✓ Consulta, reclamació i inclusió en el cens electoral
- ✓ Confirmació de residència a Barcelona per a estrangers comunitaris o assimilats i per a estrangers amb targeta de residència permanent
- ✓ Renovació d'empadronament a Barcelona per a estrangers no comunitaris

SECCIÓ DE L'ARXIU DE POBLACIÓ

ADREÇA	TELÈFON
Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, planta baixa, 08002 Barcelona Vegeu ubicació aquí	010

ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es realitza mitjançant els [canals de comunicació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona](#)

Cal cita prèvia.

COM ARRIBAR-HI

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>.

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Certificat d'empadronament
- ✓ Informe padronal



SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data actualització: 11/02/2025

SERVEI: PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal	1.667.742	1.661.149	1.640.831	1.660.334	1.703.647
Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes	1.038.701	817.175	850.728	844.392	870.507

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 10 dies	98,11%	98,69%	97,92%	99,01%	99,39%
Grau acompliment	109%	110%	109%	109%	110%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària

MODALITAT 1: VOLANT DE RESIDÈNCIA DEL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de volants de residència emesos	546.789	451.591	443.240	437.443	387.167

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	92,58%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	103%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata

MODALITAT 2: VOLANT DE CONVIVÈNCIA DEL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE LA CIUTAT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de volants de convivència emesos	143.029	140.611	165.082	167.789	174.387

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	92,58%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	91%	105%	105%	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata

MODALITAT 3: CANVI DE DOMICILI AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de canvis de domicili realitzats	57.150	83.820	64.723	55.981	58.567

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària. (El termini legal és de 3 mesos i el silenci administratiu és positiu)

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 10 dies	93,34%	92,55%	94,68%	94,58%	96,61%
Grau compliment	104%	103%	105%	105%	107%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 4: RECTIFICACIÓ DEL DOMICILI AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de rectificacions de domicili realitzades	756	453	641	845	689

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.** (El termini legal és de 3 mesos i el silenci administratiu és positiu)

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 10 dies	99,74%	99,12%	98,90%	99,76%	99,85%
Grau acompliment	111%	110%	110%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 5: CANVI DE DADES PERSONALS EN EL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de sol·licituds de canvi de dades personals realitzades	15.980	13.818	16.315	19.517	57.909

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 10 dies	99,32%	98,53%	93,37%	98,74%	99,55%
Grau acompliment	110%	109%	110%	110%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària

MODALITAT 6: ALTA AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DE LA CIUTAT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat d'altres al Padró realitzades	111.867	89.898	91.868	117.438	129.464

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.** (El termini legal és de 3 mesos i el silenci administratiu és positiu)

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 10 dies	96,77%	95,85%	94,52%	97,90%	98,64%
Grau acompliment	108%	107%	105%	109%	110%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.

MODALITAT 7: ALTA PER NAIXEMENT A BARCELONA AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat d'altres per naixement al Padró realitzades	5.500	8.818	8.994	9.623	10.047

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària. (El termini legal és de 3 mesos i el silenci administratiu és positiu)

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 10 dies	97,47%	98,29%	97,53%	99,69%	99,84%
Grau acompliment	108%	109%	108%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària

MODALITAT 8: BAIXA PER DEFUNCIÓ AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de baixes per defunció al Padró realitzades	1.228	854	921	941	1.133

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	99,92%	99,88%	99,35%	99,79%	99,82%
Grau acompliment	105%	105%	105%	105%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària

MODALITAT 9: CONSULTA, RECLAMACIÓ I INCLUSIÓ EN EL CENS ELECTORAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de reclamacions al cens electoral realitzades	2.630	149	121	338	1.887

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Comunicar a la Oficina del Cens Electoral (INE) el 100% de les reclamacions abans de 7 dies; és l'administració estatal qui ha de comunicar la seva resolució al ciutadà**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 7 dies	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Comunicar a la Oficina del Cens Electoral (INE) el 100% de les reclamacions abans de 7 dies; és l'administració estatal qui ha de comunicar la seva resolució al ciutadà*

MODALITAT 10: CONFIRMACIÓ DE RESIDÈNCIA A BARCELONA PER A ESTRANGERS COMUNITARIS O ASSIMILATS I PER A ESTRANGERS AMB TARGETA DE RESIDÈNCIA PERMANENT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de confirmacions residència realitzades	8.480	3.600	14.968	8.113	9.783

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	97,37%	97,29%	99,27%	99,16%	99,40%
Grau acompliment	102%	102%	104%	104%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ *Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària*

MODALITAT 11: RENOVACIÓ D'EMPADRONAMENT A BARCELONA PER A ESTRANGERS NO COMUNITARIS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de renovacions de residència realitzades	27.456	20.468	43.855	26.364	39.474

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	98,95%	99,1%	99,49%	99,49%	99,56%
Grau acompliment	104%	104%	105%	105%	105%

Proposta per al 2024:

- ✓ Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària

SERVEI: ARXIU DE POBLACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de peticions rebudes a l'any	58.918	63.427	53.909	52.117	37.196
Consultes practicades a l'any	104.330	108.206	112.220	-	-
Nombre de fulls padronals consultats als fons documentals ¹	-	-	-	5.135	7.670

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resolució del 90% de les peticions de certificats d'empadronament en un termini inferior als 8 dies –termini entre 3 a 8 dies en funció del volum de la demanda i del temps de la cerca a practicar-, un cop formalitzada la documentació necessària

	2019	2020
% assolit abans de 8 dies	92%	95,65%
Grau acompliment	102%	106%

2. Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies

	2019	2020
% assolit abans de 8 dies	100%	91,66%
Grau acompliment	111%	102%

3. Respondre les sol·licituds de certificats d'empadronament en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

	2021	2022	2023
Termini mitjà en dies	7,79	5,42	2,83
Grau acompliment	128%	185%	353%

4. Respondre les sol·licituds d'informes padronals en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

	2021	2022	2023
Termini mitjà en dies	5,3	15,01	16,79
Grau acompliment	189%	62%	60%

¹ A partir de l'any 2022 es modifica el quadre de comandament i es substitueix l'indicador "Consultes practicades a l'any" per "Nombre de fulls padronals consultats als fons documentals"

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre les sol·licituds de certificats d'empadronament en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies
- ✓ Respondre les sol·licituds d'informes padronals en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

MODALITAT 1: CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de certificats d'empadronament emesos l'any	53.347	61.145	51.174	50.468	35.500

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resolució del 90% de les peticions de certificats d'empadronament en un termini inferior als 8 dies –termini entre 3 a 8 dies en funció del volum de la demanda i del temps de la cerca a practicar-, un cop formalitzada la documentació necessària

	2019	2020
% assolit	92%	95,65%
Grau acompliment	102%	106%

2. Respondre les sol·licituds de certificats d'empadronament en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

	2021	2022	2023
Termini mitjà assolit en dies	7,79	5,42	2,83
Grau acompliment	128%	185%	353%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre les sol·licituds de certificats d'empadronament en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

MODALITAT 2: INFORME PADRONAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022 ²	2023
Nombre d'informes padronals emesos	5.571	2.282	2.735	1.649	1.696

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies

	2019	2020
% assolit	100%	91,66%
Grau acompliment	111%	102%

² A partir de 2022 un mateix informe pot contenir més d'un objecte de consulta.

2. Respondre les sol·licituds d'informes padronals en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

	2021	2022	2023
Termini mitjà assolit en dies	5,3	15,01	16,79
Grau acompliment	189%	62%	60%

Proposta per al 2024:

- ✓ Respondre les sol·licituds d'informes padronals en un termini mitjà inferior o igual a 10 dies

ⁱ Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.