



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Serveis de Població i Processos Electoral

Data d'actualització: 17/10/2023

Data d'aprovació: 15/12/2016

## **ÍNDEX**

|   |        |
|---|--------|
| <b>Missió</b> .....   | - 2 -  |
| <b>Dades de contacte</b> .....  | - 2 -  |
| <b>Compromisos de qualitat</b> .....                                      | - 3 -  |
| <b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> ..... | - 3 -  |
| <b>Serveis</b> .....  | - 4 -  |
| Padró Municipal d'Habitants de l'Ajuntament de Barcelona .....            | - 4 -  |
| Arxiu de Població.....  | - 15 - |
| <b>Annexos</b> .....  | - 19 - |
| Centres prestadors .....  | - 19 - |
| Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....                        | - 20 - |

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 d'Atenció 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 <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telemàtic:**
  - <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
  - Quiosc autoservei:  
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-de-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-de-registre>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226

### TEMPS DE RESPOSTA

---

Termini mig de resposta de 30 dies.

## 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 inscrites (registrades) en la població en que viuen 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).
- ✓ [Reial Decret 2612/1996, de 20 de desembre](#), pel que 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).
- ✓ [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 passin més temps durant l'any.
- ✓ Vegeu:  
[http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/ca/Menu\\_Principal/Legislacio/Empadronament.jsp@pag=tcm\\_393-87590-64&pagindex=tcm\\_393-87589-64.html](http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/ca/Menu_Principal/Legislacio/Empadronament.jsp@pag=tcm_393-87590-64&pagindex=tcm_393-87589-64.html)

## 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 l'interessat 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-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
  - al web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001401>
  - Quioscs autoservei a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quiocscos-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-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** al web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20210001458>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

### Canals de Recepció

- ✓ **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/20210001458>
- ✓ **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 del 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 tots els afectats per aquestes situacions que constin a la mateixa adreça.

#### Ofereix

**Document.** Fotocòpia full padronal a petició de l'interessat. 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 del 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 l'interessat. 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-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010, 931 537 010

### 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>
- ✓ **Correu postal:** al domicili d'empadronament o al del 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 l'interessat. 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-ciutadana/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 del 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 del 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/es/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-ciudadana/presencials/oac>

### 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

---

- ✓ 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 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).
- ✓ [Reial Decret 2612/1996, de 20 de desembre](#), pel que 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 Registro 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-ciutadana/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-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:**
  - <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20230001597>

### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** excepcionalment al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** per correu electrònic a l'email informat 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 del 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-ciutadana/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:** 17/10/2023

### DEPARTAMENT DE POBLACIÓ I PROCESSOS ELECTORALS

#### ADREÇA

Via Laietana, 7, 08003 Barcelona.  
Vegeu ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

010  
931 537 010

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es realitza mitjançant els [canals d'Atenció 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 (urgent) 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

Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, planta baixa, 08002 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

010

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es realitza mitjançant els [canals d'Atenció 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 GESTIÓ<sup>i</sup>

Data actualització: 17/10/2023

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

#### INDICADORS DE GESTIÓ

|  | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal              | 1.650.556 | 1.667.742 | 1.661.149 | 1.640.831 | 1.660.334 |
| Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes | 1.153.682 | 1.038.701 | 817.175   | 850.728   | 844.392   |

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                            | 2018  | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|----------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit abans de 10 dies | 98,2% | 98,11% | 98,69% | 97,92% | 99,01% |
| Grau compliment            | 109%  | 109%   | 110%   | 109%   | 109%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|   | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Quantitat de volants de residència emesos | 504.651 | 546.789 | 451.591 | 443.240 | 437.443 |

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                 | 2018  | 2019   | 2020 | 2021 | 2021 |
|-----------------|-------|--------|------|------|------|
| % assolit       | 99,6% | 92,58% | 100% | 100% | 100% |
| Grau compliment | 105%  | 103%   | 105% | 105% | 105% |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|  | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Quantitat de volants de convivència emesos | 155.159 | 143.029 | 140.611 | 165.082 | 167.789 |

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                  | 2018   | 2019   | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------|--------|--------|------|------|------|
| % assolit        | 86,60% | 92,58% | 100% | 100% | 100% |
| Grau acompliment | 102%   | 91%    | 105% | 105% | 105% |

Proposta per al 2023:

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

|  | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Quantitat de canvis de domicili realitzats | 53.682 | 57.150 | 83.820 | 64.723 | 55.981 |

### 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)

|                            | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit abans de 10 dies | 93,12% | 93,34% | 92,55% | 94,68% | 94,58% |
| Grau acompliment           | 103%   | 104%   | 103%   | 105%   | 105%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|   | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|
| Quantitat de rectificacions de domicili realitzades | 851  | 756  | 453  | 641  | 845  |

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                            | 2018  | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|----------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit abans de 10 dies | 42,3% | 99,74% | 99,12% | 98,90% | 99,76% |
| Grau acompliment           | 47%   | 111%   | 110%   | 110%   | 111%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Quantitat de sol·licituds de canvi de dades personals realitzades | 14.413 | 15.980 | 13.818 | 16.315 | 19.517 |

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                            | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit abans de 10 dies | 99,49% | 99,32% | 98,53% | 93,37% | 98,74% |
| Grau acompliment           | 110%   | 110%   | 109%   | 110%   | 110%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|   | 2018    | 2019    | 2020   | 2021   | 2022    |
|---|---------|---------|--------|--------|---------|
| Quantitat d'altres al Padró realitzades | 101.251 | 111.867 | 89.898 | 91.868 | 117.438 |

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                            | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit abans de 10 dies | 96,58% | 96,77% | 95,85% | 94,52% | 97,90% |
| Grau acompliment           | 107%   | 108%   | 107%   | 105%   | 109%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|   | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Quantitat d'altres al Padró realitzades | 6.293 | 5.500 | 8.818 | 8.994 | 9.623 |

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                            | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit abans de 10 dies | 98,85% | 97,47% | 98,29% | 97,53% | 99,69% |
| Grau acompliment           | 110%   | 108%   | 109%   | 108%   | 111%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|  | 2018  | 2019  | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|------|------|------|
| Quantitat de baixes al Padró realitzades | 1.322 | 1.228 | 854  | 921  | 941  |

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                  | 2018 | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|------------------|------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit        | 100% | 99,92% | 99,88% | 99,35% | 99,79% |
| Grau acompliment | 105% | 105%   | 105%   | 105%   | 105%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|   | 2018  | 2019  | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|------|------|------|
| Quantitat de reclamacions al cens electoral realitzades | 1.489 | 2.630 | 149  | 121  | 338  |

### 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**

|                           | 2018   | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------|--------|------|------|------|------|
| % assolit abans de 7 dies | 77,90% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Grau acompliment          | 78%    | 100% | 100% | 100% | 100% |

Proposta per al 2023:

- ✓ *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

|   | 2018  | 2019  | 2020  | 2021   | 2022  |
|---|-------|-------|-------|--------|-------|
| Quantitat de confirmacions residència realitzades | 6.477 | 8.480 | 3.600 | 14.968 | 8.113 |

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                  | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| % assolit        | 96,97% | 97,37% | 97,29% | 99,27% | 99,16% |
| Grau acompliment | 102%   | 102%   | 102%   | 104%   | 104%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ *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**

|   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre de renovacions de residència realitzades | 21.343 | 27.456 | 20.468 | 43.855 | 26.364 |

**OBJECTIUS DE GESTIÓ**

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

|                  | 2018   | 2019   | 2020  | 2021   | 2022   |
|------------------|--------|--------|-------|--------|--------|
| % assolit        | 99,26% | 98,95% | 99,1% | 99,49% | 99,49% |
| Grau acompliment | 104%   | 104%   | 104%  | 105%   | 105%   |

Proposta per al 2023:

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

**SERVEI: ARXIU DE POBLACIÓ****INDICADORS DE GESTIÓ**

|  | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022   |
|--|---------|---------|---------|---------|--------|
| Nombre de peticions rebudes a l'any                                    | 63.379  | 58.918  | 63.427  | 53.909  | 52.117 |
| Consultes practicades a l'any  | 108.301 | 104.330 | 108.206 | 112.220 | -      |
| Nombre de fulls padronals consultats als fons documentals <sup>1</sup> | -       | -       | -       | -       | 5.135  |

**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

|                           | 2018   | 2019 | 2020   |
|---------------------------|--------|------|--------|
| % assolit abans de 8 dies | 98,76% | 92%  | 95,65% |
| Grau acompliment          | 110%   | 102% | 106%   |

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

|                           | 2018 | 2019 | 2020   |
|---------------------------|------|------|--------|
| % assolit abans de 8 dies | 100% | 100% | 91,66% |
| Grau acompliment          | 111% | 111% | 102%   |

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

|                       | 2021 | 2022 |
|-----------------------|------|------|
| Termini mitjà en dies | 7,79 | 5,42 |
| Grau acompliment      | 128% | 185% |

<sup>1</sup> 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"

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

|                       | 2021 | 2022  |
|-----------------------|------|-------|
| Termini mitjà en dies | 5,3  | 15,01 |
| Grau acompliment      | 189% | 67%   |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|  | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre de certificats d'empadronament emesos l'any | 55.837 | 53.347 | 61.145 | 51.174 | 50.468 |

#### 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

|                  | 2018   | 2019 | 2020   |
|------------------|--------|------|--------|
| % assolit        | 98,76% | 92%  | 95,65% |
| Grau acompliment | 110%   | 102% | 106%   |

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

|                               | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|------|------|
| Termini mitjà assolit en dies | 7,79 | 5,42 |
| Grau acompliment              | 128% | 185% |

Proposta per al 2023:

- ✓ 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

|                                    | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022 <sup>2</sup> |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| Nombre d'informes padronals emesos | 7.542 | 5.571 | 2.282 | 2.735 | 1.649             |

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

|                 | 2018 | 2019 | 2020   |
|-----------------|------|------|--------|
| % assolit       | 100% | 100% | 91,66% |
| Grau compliment | 111% | 111% | 102%   |

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

|                               | 2021 | 2022  |
|-------------------------------|------|-------|
| Termini mitjà assolit en dies | 5,3  | 15,01 |
| Grau compliment               | 189% | 67%   |

#### Proposta per al 2023:

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

<sup>i</sup> 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.

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