



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Població de l'Ajuntament de Barcelona

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 2 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Padró Municipal d'Habitants de l'Ajuntament de Barcelona	- 4 -
Arxiu de Població	- 13 -
ANNEXOS	- 16 -
CENTRES PRESTADORS.....	- 17 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 19 -

La Carta de Serveis de **Població de l'Ajuntament de Barcelona** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Població de l'Ajuntament de Barcelona** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna 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

Població de l'Ajuntament de Barcelona 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 / 807 117 700
Com arribar-hi	Veure: 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 dels ciutadans 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 PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	
Participació i col·laboració ciutadana	<p>Procediment:</p> <p>Veure: http://governobert.bcn.cat/ca/participacio/espais-de-participaci%C3%B3</p> <p>Canals:</p> <p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana</p>
Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ Telemàtic: Aplicació mòbil Bústia Ciutadana ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226 ✓ Quioscs autoservei: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac ✓ Presencial: punts de registre http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre
Temps de resposta	Termini mig de resposta de 30 dies

SERVEIS

Els serveis de Població se centren en la coordinació i gestió de la informació de base que permet cobrir les necessitats dels ciutadans 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 Autonòmica 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 dels usuaris

- ✓ 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.
- ✓ Veure:
http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/ca/Menu_Principa/legislacio/Empadronament.jsp@pag=tcm_393-87590-64&pagindex=tcm_393-87589-64.html

Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1.- La persona interessada haurà de dirigir-se a l'Ajuntament de Barcelona i presentar la seva sol·licitud <ol style="list-style-type: none"> 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 haurà de resoldre sobre el sol·licitat 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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>
- ✓ **Telefònic:** 010, 807117700
- ✓ **Telemàtic:** al web
https://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portat/channel/default.html?&stpid=19970000156&mostrar_descLarga=0&channel=1
- ✓ **Telemàtic:** via [identitat mòbil](#)
- ✓ **Telemàtic:** Quioscs autoservei a
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Recepció

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

https://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portat/channel/default.html?&stpid=19970000156&mostrar_descLarga=0&channel=1

- ✓ Telemàtic: via [identitat mòbil](#)
- ✓ Telemàtic: 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 0 euros

Centres prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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>
- ✓ Telefònic: 010, 807117700
- ✓ Telemàtic: al web https://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portat/channel/default.html?&stpid=20010001433&mostrar_descLarga=0&channel=3
- ✓ Telemàtic: via [identitat mòbil](#)
- ✓ Telemàtic: Quioscs autoservei a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: En oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: al web https://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portat/channel/default.html?&stpid=20010001433&mostrar_descLarga=0&channel=3
- ✓ Telemàtic: via [identitat mòbil](#)
- ✓ Telemàtic: Quioscs autoservei a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>
- ✓ Correu postal: al domicili d'empadronament

Objectius de gestió del servei ✓ 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 l'interessat. Volants d'empadronament

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic:
https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/porta/channel/default.html?&stpid=20000001806&mostrar_descLarga=0&channel=1
- ✓ 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>

Canals de Recepció

- ✓ Correu postal: al domicili d'empadronament.
- ✓ Telemàtic: correu electrònic a l'adreça electrònica 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. (El termini legal és de 3 mesos i el silenci administratiu és positiu)

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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

Canals de Petició

- ✓ Telefònic: 010, 807117700
- ✓ Presencial: En oficines OAC

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

Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic:</u> 010, 807117700 ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> al domicili d'empadronament o al del sol·licitant. ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Objectiu de gestió	✓ 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)

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

Informació complementària Hi ha dos supòsits en els que cal sol·licitar el canvi de dades personals **presencialment per escrit**, presentant una [instància](#):

- ✓ Haver-se fet en els últims 6 mesos una modificació de dades personals
- ✓ 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

- ✓ Telefònic: 010, 807117700
- ✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

[ciudadana/presencials/oac](http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac)

Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic:</u> 010, 807117700 ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> al domicili d'empadronament o al del sol·licitant. ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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

- ✓ Telemàtic:
https://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portal/channel/default.html?&stpid=20060001287&mostrar_descLarga=0&channel=1
- ✓ Telefònic: 010, 807117700
- ✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canals de Gestió

- ✓ Telefònic: 010, 807117700
- ✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canals de Recepció

- ✓ Correu postal: al domicili del sol·licitant.
- ✓ Presencial: En oficines OAC

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

Objectiu de gestió ✓ 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)

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

Descripció Anotació d'un naixement inscrit 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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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

Canals de Petició ✓ Telefònic: 010, 807117700
✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canals de Gestió ✓ Telefònic: 010, 807117700
✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

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

Objectiu de gestió ✓ 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)

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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>

Canals de Gestió ✓ **Telefònic:** 010, 807117700
✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

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, 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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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

Canals de Gestió ✓ **Telefònic:** 010, 807117700
✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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 ✓ Telefònic: 010, 807117700
✓ Presencial: En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Departament de Població de l'Ajuntament de Barcelona**

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

Termini legal per fer la renovació: 15 dies hàbils, a partir de la data de recepció de la carta.

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

Canals de Gestió ✓ **Telefònic:** 010, 807117700
✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

Canals de Recepció ✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/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 missió de l'Arxiu de Població se 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	<p>L'acreditació documental de la residència, mitjançant el certificat d'empadronament, és el fet determinant de nombrosos procediments administratius.</p> <p>Els motius més freqüents que poden justificar la demanda de l'emissió d'un certificat d'empadronament són:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Per a tràmits estrangeria2. Per a tràmits d'habitatges3. Per a tràmits de pensions4. Per a tràmits de separacions o divorcis5. Per a tràmits de DNI caducat més de 10 anys6. Per a matrimoni civil o parelles estables.7. Per a tramis sobre l'atur8. Per a adopcions internacionals o nacionals9. Per a recursos administratius10. Per a indemnitzacions11. Per a inspeccions tributàries
Garantia	<p>El certificat d'empadronament constitueix prova fefaent de la residència individual o col·lectiva d'una persona física</p>
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.✓ 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 Autonòmica 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.
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none">1.- La persona interessada haurà de dirigir-se a l'Ajuntament de Barcelona i presentar la seva sol·licitud presencialment, davant qualsevol OAC, per telèfon mitjançant el 010, telemàticament pel portal de tràmits i, en el cas que resideixi fora de Barcelona, per

- correu postal adreçat al Registre General.
- 2.- La sol·licitud es traslladarà a l'Arxiu de Població.
 - 3.- L'Arxiu de Població haurà de resoldre sobre el sol·licitat en el termini estipulat.
 - 4.- Es comunica a l'interessat la resolució mitjançant l'emissió del corresponent certificat o informe padronal o, s' s'escau, sobre la necessitat de subsanar la sol·licitud o la desestimació de l'accés per manca d'acreditació documental de la corresponent legitimació.
 - 5.- Final del procediment.

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **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://w30.bcn.cat/APPS/portatramits/portat/channel/default.html?&stpid=19980002019&style=ciudadano&language=ca>
- ✓ Correu Postal: al Registre General Ajuntament Barcelona, [Pl.](#)

[Sant Miquel, 2 08002](#), Barcelona.

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telefònic</u> : 010
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal</u> : al domicili d'empadronament o al del sol·licitant. ✓ <u>Presencial</u> : excepcionalment al Centre Prestador
Objectiu de gestió	✓ 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

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 0 euros

Centres prestadors ✓ **Arxiu de Població**

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

Canals de Recepció ✓ Correu postal: al domicili d'empadronament.

Objectius de gestió del servei ✓ Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 12/06/2020

DEPARTAMENT DE POBLACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	
Adreça	Via Laietana, 7, 08003 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010 / 807 117 700
Atenció al públic	L'atenció al públic es realitza mitjançant els canals d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona
Com arribar-hi	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

ARXIU DE POBLACIÓ

Adreça	Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, planta baixa, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010 / 807 117 700
Correu electrònic/ web	-
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	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Certificat d'empadronament✓ Informe padronal

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 12/06/2020

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal	2015	1.604.555
Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes	2015	10.696
Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal	2016	1.608.746
Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes	2016	1.170.350
Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal	2017	1.624.832
Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes	2017	851.538
Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal	2018	1.650.556
Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes	2018	1.153.682
Nombre de ciutadans inscrits al Padró Municipal	2019	1.667.742
Quantitat de peticions associades al Padró Municipal rebudes	2019	1.038.701

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària	2016	97%	108%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària	2017	92%	102%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària	2018	98,2%	109%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària	2019	98,11%	109%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de volants de residència emesos	2016	689.181
Quantitat de volants de residència emesos	2017	478.834
Quantitat de volants de residència emesos	2018	504.651
Quantitat de volants de residència emesos	2019	546.789

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata.	2016	95,73%	101%
Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata.	2017	96%	101%
Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata.	2018	99,6%	105%
Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata.	2019	92,58%	103%
Lliurar el 95% dels volants de residència de forma immediata.	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de volants de convivència emesos	2016	274.880
Quantitat de volants de convivència emesos	2017	136.902
Quantitat de volants de convivència emesos	2018	155.159
Quantitat de volants de convivència emesos	2019	143.029

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata	2016	97,86%	103%
Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata	2017	96%	101%
Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata	2018	97,2%	102%
Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata	2019	86,60%	91%
Lliurar el 95% dels volants de convivència de forma immediata	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de canvis de domicili realitzats	2016	50.306
Quantitat de canvis de domicili realitzats	2017	49.716
Quantitat de canvis de domicili realitzats	2018	53.682
Quantitat de canvis de domicili realitzats	2019	57.150

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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)	2016	94,78%	105%
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)	2017	91,71%	102%

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	93,12%	103%
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	93,34%	104%
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)	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de rectificacions de domicili realitzades	2016	1.285
Quantitat de rectificacions de domicili realitzades	2017	2.748
Quantitat de rectificacions de domicili realitzades	2018	851
Quantitat de rectificacions de domicili realitzades	2019	756

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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)	2016	39,37%	44%
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)	2017	40%	44%
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	42,3%	47%
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	99,74%	111%
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)	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de sol·licituds de canvi de dades personals realitzades	2016	14.535
Quantitat de sol·licituds de canvi de dades personals realitzades	2017	14.998
Quantitat de sol·licituds de canvi de dades personals realitzades	2018	14.413

Quantitat de sol·licituds de canvi de dades personals realitzades	2019	15.980
---	------	--------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.	2016	97,12%	108%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.	2017	99,43%	110%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.	2018	99,49%	110%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.	2019	99,32%	110%
Resoldre el 90% de les peticions en un termini inferior als 10 dies, un cop formalitzada la documentació necessària.	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat d'altres al Padró realitzades	2016	106.073
Quantitat d'altres al Padró realitzades	2017	95.173
Quantitat d'altres al Padró realitzades	2018	101.251
Quantitat d'altres al Padró realitzades	2019	111.867

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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)	2016	97,39%	108%
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)	2017	95,58%	106%
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	96,58%	107%
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	96,77%	108%
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)	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat d'altres al Padró realitzades	2016	8.176
Quantitat d'altres al Padró realitzades	2017	7.149
Quantitat d'altres al Padró realitzades	2018	6.293
Quantitat d'altres al Padró realitzades	2019	5.500

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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)	2016	100%	111%
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)	2017	100%	111%
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	98,85%	110%
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	97,47%	108%
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)	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de baixes al Padró realitzades	2016	1.282
Quantitat de baixes al Padró realitzades	2017	1.365
Quantitat de baixes al Padró realitzades	2018	1.322
Quantitat de baixes al Padró realitzades	2019	1.228

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2016	100%	105%
Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2017	100%	105%
Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2018	100%	105%

Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2019	99,92%	105%
Realitzar el 95% de les baixes al Padró de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de reclamacions al cens electoral realitzades	2016	278
Quantitat de reclamacions al cens electoral realitzades	2017	594
Quantitat de reclamacions al cens electoral realitzades	2018	1.489
Quantitat de reclamacions al cens electoral realitzades	2019	2.630

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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.	2016	100%	100%
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.	2017	100%	100%
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	77,90%	77,90%
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	100%	100%
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	2020		-%

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 / ANY / VALOR

Quantitat de confirmacions residència realitzades	2016	5.223
Quantitat de confirmacions residència realitzades	2017	5.544
Quantitat de confirmacions residència realitzades	2018	6.477
Quantitat de confirmacions residència realitzades	2019	8.480

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2016	99%	104%
Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2017	97%	102%
Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2018	96,97%	102%
Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2019	97,37%	102%
Resoldre el 95% de les confirmacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2020		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de renovacions de residència realitzades	2016	19.131
Quantitat de renovacions de residència realitzades	2017	22.257
Quantitat de renovacions de residència realitzades	2018	21.343
Quantitat de renovacions de residència realitzades	2019	27.456

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2016	99%	104%
Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2017	96%	101%
Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2018	99,26%	104%
Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2019	98,95%	104%
Resoldre el 95% de les renovacions de residència de forma immediata, un cop formalitzada la documentació necessària.	2020		-%

SERVEI: ARXIU DE POBLACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de peticions rebudes a l'any	2015	58.149
Consultes practicades a l'any	2015	112.382
Nombre de peticions rebudes a l'any	2016	58.303
Consultes practicades a l'any	2016	76.721

Nombre de peticions rebudes a l'any	2017	62.261
Consultes practicades a l'any	2017	103.084
Nombre de peticions rebudes a l'any	2018	63.379
Consultes practicades a l'any	2018	108.301
Nombre de peticions rebudes a l'any	2019	58.918
Consultes practicades a l'any	2019	104.330

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
---	--	--	--

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	2016	97,79%	109%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2016	98,82%	110%
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	2017	99,17%	110%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2017	96%	107%
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	98,76%	110%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2018	100%	111%
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	92%	102%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2019	100%	111%
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	2020		-%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2020		-%

MODALITAT 1: CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de certificats d'empadronament emesos l'any	2015	55.567
Quantitat de certificats d'empadronament emesos l'any	2016	53.209
Quantitat de certificats d'empadronament emesos l'any	2017	54.647
Quantitat de certificats d'empadronament emesos l'any	2018	55.837
Quantitat de certificats d'empadronament emesos l'any	2019	53.347

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

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	2016	97,79%	109%
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	2017	99,17%	110%
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	98,76%	110%
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	92%	102%
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	2020		-%

MODALITAT 2: INFORME PADRONAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat d'informes padronals emesos l'any	2015	2.582
Quantitat d'informes padronals emesos l'any	2016	5.094
Quantitat d'informes padronals emesos l'any	2017	7.614
Quantitat d'informes padronals emesos l'any	2018	7.542

Quantitat d'informes padronals emesos l'any	2019	5.571
---	------	-------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2016	98,82%	110%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2017	96%	107%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2018	100%	111%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2019	100%	111%
Lliurar el 90% dels informes padronals abans de 10 dies	2020		-%