



## MESURA DE GOVERN. PROGRAMA BENVINGUDA A BARCELONA

### 1. INTRODUCCIÓ

La ciutat de Barcelona s'ha caracteritzat al llarg de la seva història per ser un lloc **d'acollida de persones nouvingudes**, i també de barreja i d'integració.

**L'objectiu del Govern Municipal** en aquest mandat 2007–2011 és millorar els serveis a les persones, incrementant la seva qualitat i accessibilitat, i situar l'Ajuntament com una administració proactiva, propera i eficaç.

És per això que en aquest mandat el Govern Municipal, entre d'altres mesures, va elaborar un nou pla d'atenció als ciutadans que es va presentar com a Mesura de Govern el Desembre de 2008, un Pla d'impuls de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament de Barcelona i als serveis de la ciutat, que representa un compromís d'innovació i aplicació de les tecnologies al conjunt de la ciutat i la pròpia Administració i un Pla de Treball d'Immigració 2008-2011.

Amb l'objectiu de continuar millorant l'atenció als ciutadans, des del primer moment i quan s'empadronen a la ciutat, el Govern Municipal posarà en marxa un nou servei anomenat **Benvinguda a Barcelona**.

### 2. ANTECEDENTS

El sistema d'informació i atenció a la ciutadania disposa de tres canals principals: presencial, telefònic i web.

Les oficines d'atenció al ciutadà, situades a cada Districte de la Ciutat més la oficina central de la Plaça Sant Miquel, van realitzar més d'1,2 milions d'atencions i 1,6 milions de tramitacions en el 2008. En matèria d'informació, aquestes oficines disposen de tota la informació sobre els serveis de l'Ajuntament en els diferents àmbits (població, hisenda, serveis socials, urbanisme, medi ambient, habitatge, etc.) i de la informació de ciutat: agenda d'actes de la ciutat, les adreces i telèfons d'equipaments públics i privats de la ciutat, del plànol de la ciutat. En matèria de tramitació, aquestes oficines informen sobre els tràmits municipals que els són propis i informen de com i on realitzar els tràmits municipals, els de la Generalitat de Catalunya i els de l'Administració General de l'Estat. A més les Oficines d'Atenció al Ciutadà constitueixen Punt de Registre.

A través del canal telefònic els ciutadans poden accedir a tota la informació d'agenda d'actes de la ciutat, les adreces i telèfons d'equipaments públics i privats de la ciutat, del plànol de la ciutat, i sobre com i on realitzar els tràmits municipals, els de la Generalitat de Catalunya i els de l'Administració General de l'Estat. En matèria de tramitació, el sistema telefònic d'atenció al



ciudadà ofereix la possibilitat de realitzar aproximadament una trentena de tràmits, dels que destaquen la totalitat dels tràmits de població i una àmplia cartera dels tràmits d'Hisenda (pagaments i domiciliacions d'impostos i taxes, duplicats de rebuts,...). El telèfon també és un mitjà a través del qual els ciutadans avisen d'incidències a la ciutat i s'informen del seu estat així com enviar queixes i suggeriments a l'Ajuntament sobre el funcionament dels seus serveis o de la ciutat en general.

Durant el 2008, el canal telefònic (010) va atendre gairebé 2,4 milions de trucades i més de mig milió de tramitacions.

A través del web bcn.cat els ciutadans poden accedir a una oferta molt àmplia d'informació i serveis de l'Ajuntament i la ciutat. El web informa sobre notícies de la ciutat, agenda d'actes, directoris d'equipaments públics i privats, el plànol de la ciutat així com de tots els serveis i tràmits que ofereix l'Ajuntament i els seus districtes. El web també és cada vegada més una plataforma de relació entre els ciutadans i la seva ciutat i on es reflecteixen les diferents visions i opinions que els ciutadans tenen sobre Barcelona, sense deixar de ser un canal molt important de relació administrativa entre l'Ajuntament i els ciutadans, ja que una part molt important dels tràmits de l'Ajuntament es poden realitzar total o parcialment a través d'aquest canal.

En aquest sentit des del 2007 es disposa del nou **Portal de Tràmits** on els ciutadans es poden informar de més de 300 tràmits municipals, i tramitar gairebé 70 tràmits per Internet. En l'any 2008 el Portal va tenir 800.000 visites i en el primer semestre de 2009 el creixement, respecte del mateix període del 2008, ha estat de més del 21% en el nombre de visites i del 27% en el nombre de tramitacions efectuades.

Integrat en el portal de tràmits, la **Carpeta del Ciudadà** és un servei que posa a l'abast dels ciutadans un espai personal amb informació relacionada amb els tràmits municipals. De mitjana, aquest servei és utilitzat per un miler de persones al mes.

Actualment la carpeta del ciudadà està estructurada en quatre grans blocs:

- ✓ El relacionat amb el padró d'habitants (domicili de padró, cens, convivència, ...).
- ✓ El relacionat amb les dades fiscals (domicili fiscal, cargues tributàries, multes, impostos, ...).
- ✓ El relacionat amb les queixes (enllaça amb el servei IRIS de reclamacions i suggeriments).
- ✓ El relacionat amb la subscripció d'avisos per, per exemple, subscriure's al servei d'enviament de missatges SMS al mòbil pel tràmit de recursos de multes.

Els serveis d'informació i atenció als ciutadans són un dels principals canals de relació de l'Ajuntament amb la seva ciutadania, i per tant, un dels components fonamentals per tal de millorar la qualitat de serveis als ciutadans que presta aquesta administració. Els serveis d'informació i atenció als ciutadans són dels primers serveis de l'Ajuntament amb què els



ciutadans tenen relació, i són els serveis a través dels quals els nous ciutadans de Barcelona s'inscriuen en el Padró Municipal d'Habitants. Aproximadament es realitzen uns 150.000 moviments de padró cada any als tres canals d'informació i atenció al ciutadà.

**Benvinguda a Barcelona** és un programa de tràmits i serveis pensat per donar una millor acollida a la ciutat de Barcelona als nous residents o al seu barri, en el cas de que el ciutadà canviï de domicili dins de la ciutat, i resoldre en una sola gestió les demandes i necessitats més habituals de les persones que s'empadronen de nou a la ciutat o de les que es canvien de domicili.

S'oferirà, de forma personalitzada als nouvinguts (a la ciutat o al districte), immediatament després de fer una alta o un canvi de domicili en el **padró d'habitants**. Es tracta d'agrupar en una única petició un seguit de tràmits que, actualment, s'estan oferint per separat.

El projecte contempla els tres principals canals d'atenció al ciutadà: Les Oficines d'Atenció al Ciutadà, el telèfon 010 i la web [bcn.cat](http://bcn.cat).

### 3. CONTINGUT DE LA MESURA

#### a) Objectius

L'objectiu de la mesura és facilitar tant l'arribada de nous ciutadans a Barcelona, com també el canvi de domicili de barcelonins, proporcionant-los informació i serveis que afavoreixin el coneixement del nou territori i els serveis que el ciutadà tindrà al seu abast, així com simplificar el procés de tramitació associada a un canvi de residència. Per això, amb el programa Benvinguda a Barcelona es pretén:

- ✓ Facilitar als nous residents la integració en el seu nou barri gràcies al fet que obtindran informació dels equipaments, serveis o dades d'interès d'aquest barri, així com dels òrgans de participació que l'Ajuntament posa al seu abast.
- ✓ Ser proactius en la prestació de serveis a la ciutadania. Oferir al ciutadà que s'empadrona un conjunt de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona relacionats amb la inscripció a la ciutat o amb un canvi de domicili dins de la mateixa, de manera que si el ciutadà ho desitja, es puguin sol·licitar els tràmits del seu interès, en el moment posterior a l'empadronament.
- ✓ Millorar l'eficàcia dels serveis, evitant que el ciutadà hagi de tornar per resoldre una necessitat que es pot satisfer en un primer contacte.



- ✓ Millorar la transversalitat dels serveis de l'Ajuntament integrant la sol·licitud de serveis de diferents prestadors municipals en un únic punt i simplificant d'aquesta manera, les gestions per part del ciutadà.
- ✓ Fomentar la interoperabilitat entre administracions públiques, simplificant també d'aquesta manera, les gestions per part del ciutadà.
- ✓ Donar a conèixer el Portal de Tràmits (i la Carpeta del Ciutadà) i promocionar-ne el seu ús.
- ✓ Foment de l'ús de noves tecnologies entre la població de Barcelona.
- ✓ En el cas de nous ciutadans estrangers,
  - Garantir l'accés a la informació bàsica de totes les persones nouvingudes, i orientar-les en els circuits d'acollida per tal que puguin desenvolupar-se autònomament a la ciutat i facilitar la seva integració.

## b) Destinataris

Els destinataris del programa Benvinguda a Barcelona, seran **totes les persones sol·licitants que s'inscriguin en el Padró Municipal d'Habitants o comuniquin un canvi de domicili a la ciutat**. Per tant, el programa inclou a tots aquells ciutadans - espanyols o estrangers - a partir del moment en què es faci efectiu el seu empadronament a Barcelona.

Una vegada empadronats, els ciutadans inscrits al padró son considerats veïns i poden accedir als serveis que es presten des de l'Ajuntament de Barcelona en funció de les seves competències.



## c) Descripció del procés

### 1. Empadronament

Abans d'activar el servei Benvinguda a Barcelona, el ciutadà ha de donar-se d'alta al Padró d'habitants o comunicar un canvi de domicili a efectes d'empadronament. Aquest procés no experimentarà cap canvi de procediment i per tant es realitzarà com fins ara en cada canal d'atenció.

### 2. Activació del servei “Benvinguda a Barcelona”

Un cop ja s'ha fet el canvi en el Padró, s'oferirà al ciutadà el conjunt de tràmits i serveis que es detallen a continuació:

#### 2.1. Documentació bàsica

A tots els sol·licitants se'ls hi entregará la següent documentació:

✓ **Carta benvinguda** de l'Alcalde/Regidor/a

Una **carta de benvinguda de l'alcalde** en el cas dels nouvinguts a la ciutat. En aquesta carta, l'alcalde de Barcelona saluda al nou veí i aprofita per destacar les qualitats de Barcelona com a ciutat moderna i a la vegada propera als veïns.

En el cas de que el ciutadà ja estigués prèviament empadronat a la ciutat i el que fes fos un canvi de domicili, s'oferirà una carta de benvinguda del **regidor del districte** on s'empadrona el ciutadà. En aquesta carta el Regidor del districte, al mateix temps que saluda al nou veí, aprofita per destacar les particularitats del districte i dels barris que en formen part.

✓ El document “**El meu barri**”.

Aquest document inclou un plànol de la Guia del Barri (centrat a l'adreça de padró del ciutadà) senyalitzant-hi mitjançant icones la següent informació (entre d'altres):

- Biblioteques.
- Centre d'Assistència Primària (CAP).
- Centres Cívics.
- Centres de Serveis Socials.
- Estacions de metro.
- Estacions dels Ferrocarrils Catalans.
- Estacions de RENFE.



- Oficines d'Informació i Atenció.
- Unitats territorials de la Guàrdia Urbana.
- Comissaries dels Mossos d'Esquadra.
- Punts WiFi.

A part d'aquesta informació gràfica, també es proporciona l'adreça i el telèfon de contacte dels equipaments del seu barri.

A més en aquest llistat també s'inclouen altres dades, com ara actes culturals i de participació, entre d'altres. Concretament es proporciona:

- Les properes convocatòries dels Consells de Districte.
- Altres convocatòries d'òrgans de participació.
- Les dades de contacte del tècnic de barri.
- Dates de la Festa Major del Districte o Barri.
- Dia de recollida a la via pública dels mobles i altres estris vells.

En l'annex d'aquest document de mesura de Govern , s'inclou un exemple del resultat d'aquesta guia.

- ✓ El document **“Què cal fer quan es canvia de domicili?”**.

És una llista de tràmits d'altres administracions que es poden fer relacionats amb un canvi de domicili. El document inclou els procediments així com els organismes competents, la seva adreça i telèfon d'informació i atenció així com la documentació que cal aportar.

Entre d'altres inclou:

- Canvi de l'adreça del DNI o NIE.
- Canvi de Centre d'Atenció Primària.
- Canvi de l'adreça del permís de conduir.
- Canvi de l'adreça del permís de circulació de vehicles.

- ✓ **Volant de Convivència.**

Amb el volant de convivència del Padró Municipal d'Habitants proporcionem al ciutadà la relació de persones empadronades al seu nou domicili. D'aquesta manera pot verificar que les dades d'empadronament són les correctes.



## 2.2. Tramitació

Una vegada entregada aquesta documentació s'informarà al ciutadà sobre la possibilitat d'iniciar la sol·licitud de tràmits que poden estar relacionats amb el fet de canviar de domicili. Inicialment aquest llistat de tràmits està previst que siguin:

### ✓ **Sol·licitud i/o lliurament del Certificat Digital idCAT.**

El certificat digital idCAT, emès per l'Agència Catalana de Certificació CATCert, assegura la integritat i la confidencialitat de les transaccions electròniques i garanteix la identitat dels ciutadans mitjançant una signatura electrònica.

Amb l'idCAT els ciutadans poden accedir al serveis més avançats de tramitació per internet del portal de tràmits de l'Ajuntament de Barcelona, com la Carpeta del Ciutadà, i realitzar tràmits d'altres administracions com ara presentar la declaració de l'IRPF amb tota la seguretat jurídica i tècnica.

L'objectiu d'aquest tràmit és proporcionar un certificat digital al ciutadà, per aquest motiu se li ofereix la possibilitat de registrar una sol·licitud a l'Agència Catalana de Certificació (CatCert), posteriorment el ciutadà podrà recollir el certificat en qualsevol entitat col·laboradora. En el cas de les oficines d'atenció al ciutadà, es podrà realitzar tot el procés, des de la sol·licitud fins a la generació del certificat digital.

### ✓ **Domiciliació bancària del pagament de l'impost sobre Béns Immobles (IBI) i el de Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM).**

L'impost sobre béns immobles (IBI) és un impost que l'han de pagar els propietaris, usufructuaris, concessionaris o titulars d'un dret de superfície de qualsevol bé immoble (pis, plaça d'aparcament, traster, botiga, casa, despatx, etc.).

L'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) grava la titularitat dels vehicles aptes per circular per les vies públiques, ja siguin turismes, furgonetes, autobusos, camions, tractors, remolcs, semiremolcs, ciclomotors, motocicletes, etc.

La finalitat d'incloure aquests tràmits en el servei Benvinguda a Barcelona, és facilitar la domiciliació d'aquests dos impostos si el sol·licitant n'és el titular de l'objecte, de manera que el ciutadà no s'hagi de tornar a adreçar a l'Ajuntament per tramitar aquesta qüestió. En el cas de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM), no és un impediment el fet que el vehicle encara no estigui al padró de vehicles de Barcelona, ja que la domiciliació es farà efectiva el moment del canvi.



Domiciliant el pagament d'impostos els ciutadà estalviarà temps, no haurà de desplaçar-se a cap oficina bancària per fer el pagament, ni anar a buscar el duplicat del rebut en cas de no rebre'l. Un altre avantatge és que no s'ha de preocupar de la recepció del document ni de quan és el període de pagament.

En el cas de que el ciutadà no pogués aportar les dades bancàries en el moment de la prestació del servei Benvingut a Barcelona, aquest tràmit quedaria pendent a la Carpeta del Ciutadà on durant els dos mesos posteriors a l'activació del servei, el ciutadà podria finalitzar el tràmit. El ciutadà podrà accedir a la carpeta, amb el certificat digital IdCat lliurat junt amb el servei Benvinguda a Barcelona.

✓ **Sol·licitud del canvi de titular de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI):**

En molts casos, un canvi de residència implica que el ciutadà hagi realitzat la compravenda d'un immoble o sigui subjecte a sol·licitar canvi de titularitat per altres supòsits establerts (una concessió administrativa, una constitució d'usdefruit o un dret reial sobre un bé immoble ).

La finalitat d'incloure aquests tràmits en el servei Benvinguda a Barcelona, és facilitar al ciutadà la comunicació a l'Ajuntament d'aquest canvi de titularitat pel rebut de l'impost sobre béns immobles (IBI), només en el cas que el sol·licitant del tràmit de padró sigui el nou titular del domicili d'empadronament. D'aquesta manera, el ciutadà estarà informat sobre les seves obligacions tributàries per aquest fet i si ho desitja podrà fer en aquell moment la sol·licitud de canvi de titularitat.

Cal aclarir que el canvi del titular de l'impost és efectiu des del moment en què l'Ajuntament el confirmi, però la persona obligada a pagar el rebut de l'IBI és la propietària del bé immoble a dia 1 de gener, encara que s'hagi produït una transmissió. El nou propietari ha de pagar l'impost a partir de l'any següent a la data d'adquisició del bé immoble i el fet d'incloure el tràmit en el servei Benvinguda a Barcelona no implica cap canvi en aquest sentit.

En el cas de que el ciutadà no pogués aportar els documents per acreditar la titularitat de l'Immoble en el moment de la prestació del servei Benvingut a Barcelona, aquest tràmit quedaria pendent a la Carpeta del Ciutadà on durant els dos mesos posteriors a l'activació del servei, el ciutadà podria finalitzar el tràmit. El ciutadà podrà accedir a la carpeta, amb el certificat digital IdCat lliurat junt amb el servei Benvinguda a Barcelona.





✓ **Sol·licitud del carnet d'usuari de les Biblioteques de Barcelona.**

Aquest carnet permet al ciutadà gaudir dels diferents serveis oferts per les biblioteques públiques:

- Consulta de llibres, Revistes, CD, vídeos, DVD, CD-ROM.
- Accés a bases de dades electròniques, internet, us aparells audiovisuals.
- Préstec de documents de la pròpia biblioteca o d'altres biblioteques de la Xarxa.
- Servei de fotocòpies.
- Activitats culturals i de foment de la lectura.
- Descomptes en activitats culturals de la ciutat: teatres, cinemes, llibreries, etc.

El sol·licitant podrà recollir el carnet en un termini de dos dies feiners a la biblioteca del Consorci de Biblioteques de Barcelona que el ciutadà esculli.

Cal tenir en compte que aquest carnet és vàlid a totes les biblioteques públiques de la ciutat de Barcelona i les de la província.

✓ **Sol·licitud d'una cita prèvia per obtenir plaça escolar**

En el cas que el sol·licitant s'empadroni amb fills en edat d'escolarització obligatòria, es tramitarà una petició de cita al Consorci d'Educació de Barcelona per a una reunió amb l'objectiu d'escolaritzar els alumnes nouvinguts a la ciutat quan el curs ja ha començat o quan ja ha finalitzat el període oficial de matriculació.

A partir d'aquesta reunió la Comissió d'escolarització informarà de les vacants existents i comunicarà al(s) centre(s) escolar(s) la decisió del pare, mare, tutor/a.

El pare, mare, tutor/a podrà procedir a matricular el nen/a a la nova escola.

✓ **Sol·licitud d'inscripció a la Formació per emprenedors de Barcelona Activa "Emprendre amb Barcelona Activa és fàcil".**

Aquest és un tràmit per inscriure's a les sessions informatives de Barcelona Activa on es presenten les diferents opcions i recursos que tenen els emprenedors i les emprenedores per crear la seva empresa a Barcelona i fer realitat una idea de negoci.

El servei es concreta mitjançant les accions següents (entre d'altres):

- Assessorament personalitzat, anàlisi de la viabilitat de la idea de negoci i elaboració del pla d'empresa.



- Suport per a la recerca de finançament adequat per al projecte.
- Formació i programes d'entrenament en les competències i habilitats necessàries per emprendre el negoci.
- Programes a mida per a col·lectius emprenedors.
- Viver virtual d'empreses amb serveis on-line.
- Vivers d'empreses.
- Xarxa d'emprenedors.

En la prestació del servei Benvinguda a Barcelona, el ciutadà serà informat de les dates i hores de les properes sessions que estan previstes, i només haurà d'escollir la que més li interessi quedant automàticament inscrit sense necessitat de desplaçar-se ni realitzar cap gestió mes.

✓ **Sol·licitud d'inscripció a la Formació Ocupacional de Barcelona Activa “Activa't per l'ocupació”.**

Aquest és un tràmit per inscriure's a una sessió inicial d'explicació del programa d'orientació professional per a nous aturats i aturades realitzat conjuntament pel Servei d'Ocupació de Catalunya de la Generalitat de Catalunya i per Barcelona Activa. Mitjançant aquest programa el ciutadà podrà conèixer i aprofitar els recursos i oportunitats que hi ha a la ciutat per tornar a treballar.

El programa **Activa't per l'ocupació** està estructurat en 4 eixos:

- De què hi ha feina a Barcelona?
  - Informació sobre sectors econòmics i perfils professionals.
- Com trobar la feina que es vol?
  - S'ofereix al ciutadà eines i canals de cerca de feina.
- De què més es pot treballar?
  - Es fa una orientació professional al ciutadà.
- Com millorar el perfil professional?
  - Mitjançant el coneixement, i ús, de les noves tecnologies, millora de competències i habilitats professionals.

Com en el cas anterior, el ciutadà serà informat de les dates i hores de les properes sessions que estan previstes, i només haurà d'escollir la que més li interessi quedant automàticament inscrit sense necessitat de desplaçar-se ni realitzar cap gestió mes.

✓ **Inscripció a una Sessió Informativa d'Acollida.**

Aquest tràmit està pensat per aquells sol·licitants que són estrangers, és a dir, per aquelles persones que venen a viure a Barcelona provinents d'un altre país de residència. L'objectiu és informar sobre els tràmits i recursos bàsics de la ciutat de



Barcelona (empadronament, assessorament jurídic sobre la llei d'estrangeria, recursos i serveis sanitaris, educatius, d'inserció laboral, serveis socials, d'aprenentatge de les llengües i altres equipaments) i sobre normes de convivència i de civisme.

La Direcció de Serveis de Cooperació Internacional i Immigració es posarà en contacte telefònicament amb el ciutadà per convocar-lo a una sessió segons l'idioma del sol·licitant i el lloc de residència.

✓ **Sol·licitud del carnet del Bicing.**

Mitjançant el carnet del Bicing el ciutadà podrà utilitzar aquest servei de lloguer de bicicletes.

A l'incloure aquest tràmit en el programa de Benvinguda a Barcelona estem promocionant aquest mitjà de transport públic.

Concretament s'oferirà al sol·licitant si vol que li tramitem el carnet del Bicing automàticament, és a dir, sense que li calgui anar a cap altra oficina per a tramitar-lo. Tan sols haurà d'esperar uns dies i rebrà el carnet al seu nou domicili.

✓ **Sol·licitud del distintiu de l'Àrea Verda.**

En el cas que el nou domicili estigui situat en una zona regulada d'Àrea Verda, el ciutadà té dret a aparcar a l'Àrea Verda amb tarifa preferencial.

S'oferirà al sol·licitant si vol que li tramitem el distintiu de l'Àrea Verda. Es realitzarà la sol·licitud a l'oficina de gestió de l'Àrea Verda que enviaran al seu nou domicili el distintiu, o bé, si cal documentació addicional, una carta amb un sobre de retorn, per tal de poder completar la tramitació.

Aquest tràmit també permet un canvi de zona d'Àrea Verda, en el cas que ja tingués el distintiu.

✓ **Comunicació del canvi de domicili a altres administracions.**

Es demanarà al sol·licitant si autoritza a l'Ajuntament a informar directament a les altres administracions del canvi de domicili, de l'àmbit de la Generalitat de Catalunya i de la Administració General de l'Estat.



### 3. Estat de les tramitacions

En tots els canals d'atenció – presencial, telefònic i telemàtic – el sol·licitant rebrà els justificants relacionats amb els tràmits que hagi sol·licitat.

A més, també podrà veure l'estat de cada tràmit a la Carpeta del Ciutadà i en qualsevol moment podrà accedir a la documentació detallada en el punt 2.1.

En el cas de les sol·licituds per telèfon i Internet, així com per els tràmits que no es presten habitualment a les oficines d'atenció al ciutadà, com la sol·licitud del Bicing o el Carnet de Biblioteques, els serveis d'informació dirigiran les peticions als òrgans competents que finalitzaran la tramitació en els terminis establerts, que seran informats al ciutadà.

### 4. Calendari de posada en funcionament

La posada en funcionament d'aquest servei es produirà durant el primer trimestre de 2010 i en tres fases.

#### **Fase 1: Posada en funcionament a la web bcn.cat, al 010**

Durant el mes de Gener del 2010 es posarà en funcionament el nou servei al 010 i a la portal de tràmits. A partir d'aquest moment, quan un ciutadà és sol·liciti l'alta al Padró Municipal o sol·liciti la inscripció del canvi de domicili, serà informat de la possibilitat de sol·licitar els tràmits i serveis relacionats que componen el programa Benvinguda a Barcelona. Si el ciutadà està interessat es continuarà l'atenció fins a completar les sol·licituds dels serveis o tràmits que el ciutadà hagi demanat.

#### **Fase 2: Posada en funcionament en una Oficina d'Atenció al Ciutadà**

També durant del mes de gener de 2010 es posarà en funcionament en una primera oficina d'atenció al ciutadà de districte. En aquest cas, la posada en funcionament es farà en dos passos:

- Lliurament de la Documentació Bàsica del servei Benvinguda a Barcelona: Quan el ciutadà s'hagi inscrit al Padró Municipal o sol·liciti el canvi de domicili, es lliurarà la carta de Benvinguda de l'Alcalde o el Regidor del Districte segons correspongui, el document "el meu barri" i el document de tràmits relacionats d'altres administracions.
- Posada en funcionament del servei complet, incloent la sol·licitud dels tràmits municipals relacionats, si el ciutadà així ho desitja.



### **Fase 3: Extensió a la resta d'oficines**

A partir del final del primer trimestre del 2010 i durant el segon trimestre es posarà en funcionament a la resta d'oficines d'atenció al ciutadà de la ciutat i a la oficina de Sant Miquel.

Barcelona, 25 de novembre de 2009



## Annex

Exemple del document resultant de la guia 'El Meu Barri':

### El meu barri

Sr./sra. **DAVID FERNANDEZ MARTINEZ**, aquesta guia li proporciona informació bàsica del seu barri.  
La seva adreça es: C. Borràs 30 del barri de la Prosperitat



**Llista d'equipaments i serveis municipals:**

<p><b>Biblioteques</b> Biblioteca Les Roquetes Adreça: Via Favència 288*LB</p> <p><b>Centres cívics</b> Centre Cívic Porta - Sòller Adreça: C Estudiant 1</p> <p><b>Informació i Atenció</b> Oficina d'Atenció al Ciutadà del Districte de Nou</p>	<p><b>CAPs</b> Centre d'Atenció Primària Rio de Janeiro # Adreça: Av Rio de Janeiro 83*91 Telèfon: 932769900</p> <p><b>Comissaria Mossos d'Esquadra</b> Comissaria de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra *Sant Andreu Adreça: Pg Torras i Bages 129*145</p> <p><b>WiFi</b> Casal de Barri de Prosperitat #</p>
--	---

-  Biblioteca
-  CAP
-  Centre cívic
-  Comissaria Mossos
-  FGC
-  Guàrdia Urbana
-  Informació i Atenció
-  Metro L1
-  Metro L2
-  Metro L3
-  Metro L4
-  Metro L5
-  Metro L6
-  Metro L7
-  Metro L8
-  Metro L11
-  RENFE
-  Punts WIFI



Exemple del document resultant de la guia 'Què cal fer quan es canvia de domicili?':

## GUIA PRÀCTICA: Què cal fer quan canviem de domicili?

Sr./Sra. **DAVID FERNANDEZ MARTINEZ**, aquesta guia li proporciona informació bàsica del què cal fer quan es canvia de domicili.

La seva adreça és: **C. Borràs 30**  
**ID KIT: 177055**

### Canvi d'adreça DNI/NIE

Cal dur personalment, a una Oficina de Tramitació del DNI i passaport:

- El DNI
- Una fotografia de mida carnet, recent, en color, amb el fons blanc, amb el cap descobert i sense ulleres fosques
- Un volant de residència que acrediti el nou domicili on s'està empadronat

Es pot demanar cita prèvia per telèfon (902 247 364) o per Internet ([www.citapreviadnie.es](http://www.citapreviadnie.es)).

El DNI electrònic s'expedeix al moment. En el cas del DNI antic, en canvi, cal anar a recollir-lo, aportant el resguard, un cop transcorreguts 30 dies des de la seva petició.

L'Oficina de Tramitació DNI i Passaport més propera al seu domicili és:

**Oficina de Tramitació del DNI i del Passaport \*Gran de Sant Andreu**  
C Gran de Sant Andreu 399\*401  
08030 BARCELONA

### Canvi de Centre d'Atenció Primària (CAP)

Cal sol·licitar-lo a la unitat d'atenció a l'usuari del nou CAP o a les unitats d'atenció a l'usuari del Servei Català de la Salut i aportar la targeta sanitària.

El Centre d'Atenció Primària més proper al seu domicili és:

**Centre d'Atenció Primària Rio de Janeiro**  
Av Rio de Janeiro 83\*91  
08016 BARCELONA

També es pot tramitar a través del web de l'Institut Català de la Salut: [www.gencat.cat.ics](http://www.gencat.cat.ics)

Exemple del **formulari** per la introducció de dades addicionals pel cas del telèfon 010:

## Tramitació del KIT Benvinguda a Barcelona

Sr./Sra. **Josep Maria Sánchez**,

"Benvinguda a Barcelona" és un Kit de tràmits i servels que resol en un sol tràmit les demandes i necessitats més habituals de les persones que s'empadronen de nou a la ciutat, així com de les que canvien de domicili. Es tracta d'agrupar en una única petició un seguit de tràmits.  
 Existeix als tres canals d'atenció al ciutadà: presencial, telefònic i telemàtic (web).  
 El ciutadà podrà accedir al kit durant dos mesos des de la carpeta del ciutadà amb un certificat digital.

Si omple aquest formulari i ens el fa arribar juntament amb la documentació de Padró, l'Ajuntament tramitarà per a vostè, un cop es validi el Padró, els tràmits que desitgi del següent.

Recordi que els camps marcats amb un \* són obligatoris.

La seva nova adreça és:           **Avinguda Diagonal 340**  
   **ID KIT: 12345678/90**

Les seves dades personal s'obtenen del Padró, d'aquesta manera no cal que torni a informar-les.

**Dades de contacte**

Correu electrònic\*:

telèfon principal\*:

telèfon mòbil:

**Sol·licitud del distintiu de l'Àrea Verda**

Matrícula\*:

Ja tinc el distintiu i el sol·licito per la nova adreça

*No tinc el distintiu i... : (marqueu només una opció)*

El vehicle està a nom meu i l'adreça del permís de circulació es de Barcelona ciutat

El vehicle està a nom d'una altra persona, l'adreça del permís de circulació es de Barcelona ciutat, i jo consto a l'assegurança com a conductor principal

El vehicle està a nom d'una empresa i jo consto a l'assegurança com a conductor

El vehicle està en regim de renting, lising o lloguer superior a tres mesos i el contracte està a nom meu

**Ajuntament de Barcelona**





Aplicació de gestió del programa (versió presencial):

Ajuntament de Barcelona

tràmits **oac**

### Benvingut a Barcelona : KIT de tramitacions (OAC)

**Pas 1** **Pas 2**

**Pas 1** - Presentació kit.

**Idioma**

Català

Castellà

• **Instruccions KIT**


Benvingut a Barcelona és un **Kit** de tràmits i serveis que resol en un sol tràmit les demandes i necessitats més habituals de les persones que s'empadronen de nou a la ciutat, així com de les que canvien de domicili.

Es tracta d'agrupar en una única petició un seguit de tràmits.


Existeix als tres canals d'atenció al ciutadà: presencial, telefònic i telemàtic (web).


El ciutadà podrà accedir al kit durant dos mesos des de la carpeta del ciutadà amb un certificat digital.


• **Benvingut a Barcelona : Volant de convivència**

 Volant de convivència [Imprimir volant](#)

• **Benvingut a Barcelona : Documents de benvinguda**

 Carta de benvinguda

 El meu veïnatge

 Que cal fer quan es canvia de domicili?

[Sortir](#) [Iniciar tramitacions kit](#) [Imprimir selecció](#)

**Dades tramitador**

Nom Tramitador

**Dades Kit**

**Id. Kit:** 146204-17

**Dades ciutadà**

**Dni:** 37679957T  
**Nom:** JORDI PEDRAFORCA CANIGO



Activació del programa (versió Portal de Tràmits):

Ajuntament de Barcelona

tràmitsonline

**Benvingut a Barcelona : KIT de tramitació**

**Atenció**

Recordi que el seu identificador de KIT és: **180250**

Si ho desitja, pot realitzar la tramitació del conjunt de tràmits que ofereix el **KIT: Benvingut a Barcelona** accedint a <http://www.bcn.cat/tramits> a la secció "Carpeta del ciutadà" (mitjançant un certificat digital).

L'accés a la Carpeta us proporciona informació de les vostres dades fiscals i de les d'empadronament, per tal de fer més àgils les vostres gestions amb l'Ajuntament de Barcelona.

Pas 1

Pas 2

**Pas 2** - Tramitació del kit de benvinguda.

**Llistat de tràmits**

- » [Sol·licitud de l'idCAT](#)
- » [Sol·licitud del carnet d'usuari de les Biblioteques de Barcelona](#)
- » [Distintiu d'aparcament per a residents de l'Àrea Verda](#)
- » [Canvi de titular de l'Impost sobre Bens Immobles \(IBI\)](#)
- » [Canvi domiciliació IBI i IVTM](#)
- » [Sol·licitud de cita prèvia per a plaça escolar](#)
- » [Sol·licitud d'inscripció a una sessió per l'acollida a Barcelona](#)
- » [Inscripció a una sessió informativa per Emprenedors](#)
- » [Inscripció a una sessió de Activa't per a l'ocupació](#)

Sortir del kit

**(!)**

Un cop la tramitació del Padró finalitzi, li enviarem a casa seva la següent documentació:

- Carta de Benvinguda de l'Alcalde/Regidor.
- Guia El meu veïnatge: informació de serveis propers al seu nou domicili.

Dades Kit

**Id. Kit: 180250**

Veure la descripció d'aquest tràmit