

Annex 6. Compliment dels compromisos per línies de millora

LÍNIA DE MILLORA 1

TEMPS DE PRESTACIÓ

COMPROMISOS COMPLERTS

ARXIU MUNICIPAL

1. Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts.
2. Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts.
3. Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores.

CEMENTIRI

4. Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.
5. Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.

CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

6. Resoldre peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició.
7. Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o de reunions en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la sol·licitud.

CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

8. Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores en els casos d'urgència.
9. Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies

CENTRES CÍVICS I CASALS

10. Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos.
11. Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.

COMPRES

12. Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.
13. Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material

multifunció i de material higiènic, en un temps mig de 5 dies.

14. Traslladar totes les comunicacions de sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei té coneixement.

15. Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.

CONTRACTACIÓ

16. En el 80% dels casos, donar una primera resposta, amb pautes i indicacions als serveis gestors, per tal que iniciïn les seves licitacions. Aquesta resposta es donarà en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació.
17. Requerir a les empreses licitadores les esmenes que corresponguin a la documentació administrativa (sobre 1), el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació.
18. Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació.

CONVIVÈNCIA

19. Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos

DISCIPLINA URBANÍSTICA

20. Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies.

EDUCACIÓ

21. Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies.
22. Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i control de plagues.

ESPORTS

23. Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90% de les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.

GESTIÓ PATRIMONIAL

24. Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.
25. Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns

immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.

26. Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana.
27. Emetre certificats sobre la titularitat i règim jurídic de les finques a petició d'altres serveis, en el termini màxim de 10 dies, en tots els casos.

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

28. Oferir informació personalitzada a les dependències del Servei de forma immediata amb cita prèvia, i sense cita en cas que no hi hagi una visita anterior.
29. Informar telefònicament i per correu electrònic, prèvia acreditació de la persona, en un temps inferior a 24 hores, en el cas que s'hagin de fer comprovacions o simulacions de liquidacions.
30. Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.

GRAMEIMPULS, SA

31. Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.

GRAMEIMPULS, SA - FOMENT EMPRESARIAL

32. Respondre les peticions d'accés als centres,, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies.
33. Lliurar certificats de viabilitat i/o plans de negoci definitius, en un termini màxim en 15 dies, des de la finalització dels plans de les empreses.

GRAMEIMPULS, SA - INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

34. Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.
35. Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals.

GRAMEPARK, SA

36. Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.
37. Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies.

INTERVENCIÓ

38. Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.
39. Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 4 dies laborables per expedients a aprovar per decret. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables.
40. Requerir com a màxim en 3 dies, els antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, a partir de l'entrada de l'expedient a la Intervenció.

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

41. Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.
42. Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions del mobiliari urbà que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.
43. Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.
44. Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers
45. Donar resposta amb un màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer.

MEDIAMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

46. Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues.

MERCATS MUNICIPALS

47. Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.
48. Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.
49. Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.
50. Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.

MUSEU TORRE BALDOVINA

51. Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies.
52. Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies.
53. Atendre com a màxim en 15 dies, el 90% de les consultes sobre el fons, d'orientació en la recerca i/o d'informació històrica.

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

54. Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.
55. Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

56. Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.

POLICIA LOCAL

57. Respondre el 90% dels requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).
58. Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos.
59. Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies.
60. Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores.
61. Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies.
62. Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

63. Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), el 100% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives complementaries al Currículum).
64. Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició com a mínim en el 90% dels casos.

RECAPTACIÓ

65. Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.

RELACIONS INSTITUCIONALS

66. Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.
67. Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.
68. Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 65 dies.

SERVEIS SOCIALS

69. Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables.
70. Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

71. Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim.
72. Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques.

SOLIDARITAT I COOPERACIÓ

73. Donar resposta a les sol·licituds d'entitats, grups, col·lectius o persones, per a l'organització i gestió d'esdeveniments, en un termini màxim de 10 dies laborables

SUPORT ADMINISTRATIU A L'ÀREA D'URBANISME

74. Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.
75. Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis

TRESORERIA

76. Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals.
77. Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

ASSUMPTES GENERALS

1. Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.

CONVIVÈNCIA

2. Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LICÈNCIES I OBRES

3. Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini menor a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.
4. Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies.
5. Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies

EDUCACIÓ

6. Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.

ESPORTS

7. Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic.

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

8. Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts

RECURSOS HUMANS

9. Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.
10. Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

11. Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora.

COMPROMISOS NO AVALUATS

OFICINA MUNICIPAL INFORMACIÓ CONSUMIDOR

1. Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies.
2. Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos.
3. Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.
4. Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

5. Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.
6. Atendre com a mínim el 90% de les demandes de professionals, familiars i joves que es trobin en medi obert o en assessoria, en un període màxim de 10 dies.
7. Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners).

SERVEI JURÍDICS

8. Reduir el termini de resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial, per sota del termini legalment establert, com a mínim en un 25% dels casos

SUPORT ADMINISTRATIU A L'ÀREA DE LES PERSONES

9. Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps màxim de 15 dies laborables

LÍNIA DE MILLORA 2

QUANTITAT DE SERVEIS

COMPROMISOS COMPLERTS

ASSUMPTES GENERALS

1. Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat

BIBLIOTEQUES

2. Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa.

CENTRES CÍVICS I CASALS

3. Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals.

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

4. Consolidar la xarxa de moneda local pel que fa a la quantitat de comerços, empreses i consumidors/es inscrits/es, fins arribar com a mínim a 200.

COMUNICACIÓ

5. Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 30 entrevistes anuals als membres de la Corporació.
6. Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 50 vídeos anuals sobre la gestió i actualitat municipal.
7. Enviament de notes informatives als mitjans de comunicació amb un objectiu anual com a mínim de 20.

CONTRACTACIÓ

8. Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 95% dels casos.

CONVIVÈNCIA

9. Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.

ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

10. Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa.

ESCOLA DE MÚSICA

11. Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents

ESPORTS

12. Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.

GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

13. Assistir a 40 reunions de treball, com a mínim, amb les persones responsables dels serveis municipals per garantir el compliment de les funcions del Gabinet.
14. Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.

GRAMEIMPULS, SA - FOMENT EMPRESARIAL

15. Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes.
16. Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE.

GRAMEIMPULS, SA - INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

17. Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.

GRAMEIMPULS, SA - INTERMEDIACIÓ LABORAL

18. Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions.
19. Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin.

MANTENIMENT D'EDIFICIS

20. Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes.

MANTENIMENT DE VIA PÚBLICA

21. Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram.
22. Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram.
23. Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.

MEDIAMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

24. Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions.

MERCATS MUNICIPALS

25. Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos.

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

26. Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any)
27. Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana.
28. Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres.
29. Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos.
30. Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos.
31. Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos
32. Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos.
33. Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos.

POLICIA LOCAL

34. Assistir el 100% de les víctimes de delictes, i especial atenció a dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).
35. Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública.
36. Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme.

RELACIONS INSTITUCIONALS

37. Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.

SERVEIS D'INFORMACIÓ

38. Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.
39. Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.

SERVEIS SOCIALS

40. Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa.
2. Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres
3. Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres.

CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

4. Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art.

CONVIVÈNCIA

5. Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.

COMUNICACIÓ

6. Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal.
7. Editar més de 400 treballs a l'impremta municipals.

ESCOLA DE MÚSICA

8. Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania

GRAMEPARK, SA

9. Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.

MANTENIMENT DE VIA PÚBLICA

10. Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes.
11. Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.
12. Inspeccionar, com a mínim un cop a la setmana, les obres de les companyies de subministraments a la via pública (aigua, llum, gas, telefonia, etc.).

MEDIAMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

13. Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana.
14. Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet.

OBRES PÚBLIQUES

15. Iniciar un 70% de les obres planificades anualment

POLICIA LOCAL

16. Derivar com a mínim el 15% dels casos de menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, al Programa de reparació i conciliació municipal.

RECURSOS HUMANS

17. Formar el 15 % de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.

COMPROMISOS NO AVALUATS

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

1. Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).
2. Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

3. Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular.
4. Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats.
5. Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment
6. Fer el seguiment i control com a mínim del 50% dels establiments de més risc, segons determina el protocol de risc de la Diputació de Barcelona.
7. Gestionar el 100% de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació.

SERVEIS SOCIALS

8. Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.

SUPORT ADMINISTRATIU A L'ÀREA DE LES PERSONES

9. Convocar com a mínim 1 reunió mensual amb els diferents serveis i departaments de les àrees de les quals depèn, per informar sobre la tramitació d'expedients de contractació i altres expedients administratius

LÍNIA DE MILLORA 3 QUALITAT DELS SERVEIS

COMPROMISOS COMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.
2. Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca.
3. Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats

CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

4. Oferir un servei d'atenció continuada i de recuperació a les dones per donar resposta als seus processos i necessitats, amb una mitjana com a mínim de 4 visites realitzades per dona atesa.
5. Oferir un servei que doni resposta intergeneracional al conjunt de les dones de la ciutat. Per aquest motiu s'atendrà com a mínim el 20% de dones entre 13 i 37 anys.

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

6. Gestionar el 100% dels ajuts sol·licitats per al sector comercial i de serveis.

ESCOLA DE MÚSICA

7. Assolir com a mínim un 30% d'alumnat de llarga durada sobre el total
8. Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència de l'alumnat de llarga durada

ESPORTS

9. Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.
10. Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives, en funció de la seva demanda i necessitats.

GABINET D'ALCALDIA

11. Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeessa, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet.

INFORMACIÓ DIGITAL , REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

12. Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10.

13. Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.
14. Fer gestions per possibilitar el nomenament del/de la responsable de la unitat d'accessibilitat.

INTERVENCIÓ

15. Disposar d'un pla d'auditories anual
16. Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

17. Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.
18. Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert.
19. Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts.
20. Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal
21. Acceptar en més d'un 95% dels casos les obres de reposició del paviment que les companyies fan quan acaben la reparació de les seves avaries.

MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

22. Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals

PARCS I JARDINS

23. Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes.

POLICIA LOCAL

24. Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions.
25. Derivar al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic.
26. Realitzar estudis dels punts de la ciutat on es produeixi concentració d'accidents de trànsit amb víctimes, i proposar millores en cas que sigui necessari.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

27. Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.

28. Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.

SUPORT ADMINISTRATIU L'ÀREA D'URBANISME

29. Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.

TEATRE SAGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

30. Formalitzar amb acords previs amb les persones que sol·licitin l'ús del teatre i de l'auditori, el compliment de la normativa de seguretat i protecció d'actes públics.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

ASSUMPTES GENERALS

1. Ajustar la informació del Padró Municipal a la de l'INE, reduint anualment un 0,20% les diferències entre un i l'altre, respecte a l'any anterior.

ESCOLA DE MÚSICA

2. Assolir com a mínim que un 32% de l'alumnat sigui de curta durada.
3. Assolir que el 10% de l'alumnat de llarga durada sigui també de curta durada sobre el total de l'alumnat.
4. Obtenir un 90% d'alumnat de projectes comunitaris sobre el total d'alumnat.

GABINET D'ALCALDIA

5. Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.
6. Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

7. Donar a conèixer les rutes turístiques de Santa Coloma de Gramenet i aconseguir que, com a mínim, que el 30% de les persones participants siguin de fora de la ciutat.

COMPROMISOS NO AVALUATS

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

1. Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al reallotjament.

SERVEIS SOCIALS

2. Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a través del CUESB.
3. Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneixen el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT CIUTADANA

4. Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats

SUPORT ADMINISTRATIU A L'ÀREA DE LES PERSONES

5. Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.

LÍNIA DE MILLORA 4

ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES

COMPROMISOS COMPLETETS

BIBLIOTEQUES

1. Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

2. Realitzar com a mínim 2 campanyes de dinamització i sensibilització sobre el comerç local

CONVIVÈNCIA

3. Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LICÈNCIES I OBRES

4. Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.

EDUCACIÓ

5. Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors.

GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

6. Organitzar i/o participar, com a mínim, en 5 grups de caràcter interdepartamental per tal de afavorir el treball transversal de l'Ajuntament.
7. Realitzar tasques d'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis durant el segon semestre de l'any.
8. Realitzar tasques de rendició de comptes dels compromisos de les Cartes de Serveis, durant el primer semestre de l'any posterior a l'any evaluable.
9. Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns.

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

10. Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).

INTERVENCIÓ

11. Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució.

MANTENIMENT D'EDIFICIS

1. Mantenir reunions de coordinació amb caps de serveis i responsables dels equipaments, com a mínim un cop al mes, en un 80 % dels casos mínim
2. Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.
3. Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals

MERCATS MUNICIPALS

12. Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries

MUSEU TORRE BALDOVINA

13. Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

14. Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat.

RECURSOS HUMANS

15. Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció

RELACIONS INSTITUCIONALS

16. Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).

SOLIDARITAT I COOPERACIÓ

17. Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.
18. Dedicar com a mínim el 70% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta a la convocatòria de subvencions per a projecte de cooperació i acció de sensibilització
19. Participar com a mínim en 3 campanyes anyals de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos.
20. Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari.

21. Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació.
22. Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un taller com a mínim.
23. Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un curs com a mínim.
24. Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 4 exposicions com a mínim

TEATRE SAGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

25. Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc.
26. Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca).
2. Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques.
3. Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa.

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

4. Establir com a mínim 2 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.

COMUNICACIÓ

5. Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida.

CONVIVÈNCIA

6. Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.
7. Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.
8. Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la

participació del 90% dels instituts públics de secundària.

9. Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera
10. Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.

MUSEU TORRE BALDOVINA

11. Realitzar com a mínim 200 activitats educatives

OBRES PÚBLIQUES

12. **Redactar el 70% dels projectes d'obres planificats anualment**

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

13. Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT

14. Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any
15. Promocionar la marca *Santa Coloma Gastronòmica* (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats

PUNT DEL VOLUNTARIAT

16. Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat

RECURSOS HUMANS

17. Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.

COMPROMISOS NO AVALUATS

GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

1. Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de la direcció de serveis interns

OBRES PÚBLIQUES

2. Actuar en 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) municipals, dins el Pla de Rehabilitació d'Habitatge "Santa Coloma renovem els barris".

OFICINA MUNICIPAL INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

3. Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.

SALUT I SEURETAT ALIMENTÀRIA

4. Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a joves en situacions de vulnerabilitat, segons les necessitats detectades per l'equip educatiu.
5. Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.
6. Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'una campanya anual de sensibilització i prevenció
7. Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal

SERVEIS SOCIALS

8. Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància
9. Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.

LÍNIA DE MILLORA 5 INFORMACIÓ PÚBLICA

COMPROMISOS COMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Oferir, com a mínim 1 cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental.
2. Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim.

CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

3. Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.

COMERC, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

4. Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, per a l'activitat comercial
5. Actualitzar i millorar la informació comercial al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes per informació deficient.

CONTRACTACIÓ

6. Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 2 queixes anuals per aquest concepte.

CONVIVÈNCIA

7. Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.
8. Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.
9. Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.

EDUCACIÓ

10. Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.
11. Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.

12. Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.

ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

13. Garantir informació a les famílies sobre el seguiment del procés educatiu dels seus infants, realitzant com a mínim una tutoria amb la família i un informe per cada curs escolar.
14. Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe.
15. Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.
16. Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals.

ESPORTS

17. Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.

GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

18. Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats.
19. Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.
20. Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques
21. Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics i consultes prèvies d'activitats.

GABINET D'ALCALDIA

22. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldesa al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.
23. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim 7
24. Respondre les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos.

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

25. **Donar publicitat al calendari fiscal de l'exercici abans del 15 de febrer de cada any (web, xarxes socials, publicacions institucionals i distribució a domicilis).**

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

26. Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes per falta d'informació i/o atenció.

GRAMEIMPULS, SA

27. Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials.
28. Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.

GRAMEIMPULS, SA - INTERMEDIACIÓ LABORAL

29. Oferir Informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica.

GRAMEPARK, SA

30. Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.
31. Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

32. Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.

INTERVENCIÓ

33. Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu
34. Aportar els documents de la Intervenció per publicar al Portal de Transparència, en un termini igual o inferior als 15 dies, des de la seva aprovació o des del moment en què els òrgans competents en prenen coneixement.

MANTENIMENT DE VIA PÚBLICA

35. Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació.
36. Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

37. Incrementar un 20% les accions participatives diferents als previstos al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.

POLICIA LOCAL

38. Atendre el telèfon d'urgències 092, 24 h/365 dies, amb confidencialitat i possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència (també es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112). No rebre més d'1% de queixes per atenció deficient.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

39. Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.
40. Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%.
41. Fomentar la marca *Santa Coloma* fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

42. Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.

RECUROS HUMANS

43. Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.

RELACIONS INSTITUCIONALS

44. Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.
45. Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.

SOLIDARITAT I COOPERACIÓ

46. Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.

TEATRE SAGARRA I AUDITORI DE CAN ROIG I TORRES

47. Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.

5. Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

1. Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte.

OBRES PÚBLIQUES

2. Participar presencialment en sessions dirigides a la ciutadania per informar d'obres de gran incidència.

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

3. Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques

RELACIONS INSTITUCIONALS

4. Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.

COMPROMISOS NO AVALUATS

ESCOLA DE MÚSICA

1. Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts, en el 80% dels casos, sobre la quantitat i qualitat de la informació.

OFICINA MUNICIPAL INFORMACIÓ CONSUMIDOR

2. Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

3. Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents.

4. Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes. i derivar-les totes al serveis corresponents.

SERVEIS SOCIALS

LÍNIA DE MILLORA 6 VALORACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

COMPROMISOS COMPLERTS

ARXIU MUNICIPAL

1. Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.
2. Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental.

CENTRES CÍVICS I CASALS

3. Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts per l'atenció a les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals.
4. Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals.

COMPRES

5. Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana.

CONVIVÈNCIA

6. Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

ESCOLA DE MÚSICA

7. Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta.

ESCOLES BRESSOLS MUNICIPALS

8. Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts.

ESPORTS

9. Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.

GABINET D'ALCALDIA

10. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció.

GESTIÓ PATRIMONIAL

11. Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.

GRAMEIMPULS, SA

12. Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim.

GRAMEIMPULS SA. CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL

13. Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat, per facilitar la inserció en el mercat laboral, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.
14. Disposar de personal docent i tècnic amb experiència, per garantir una bona formació i acompanyament a les pràctiques en empreses, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts

GRAMEIMPULS, SA - ESCOLA DE RESTAURACIÓ

15. Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional.
16. Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració.
17. Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina".

GRAMEIMPULS, SA – FOMENT EMPRESARIAL

18. Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana.
19. Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts.
20. Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana.

GRAMEIMPULS, SA - INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

21. Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEIMPULS, SA - INTERMEDIACIÓ LABORAL

22. Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEPARK, SA

23. Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.
24. Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

MEDIAMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

25. Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries.

MUSEU TORRE BALDOVINA

26. Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat.
27. Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes.

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

28. Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària.

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

29. Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts.
30. Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.
31. Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.

PARCS I JARDINS

32. Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu

PUNT DEL VOLUNTARIAT

33. Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts
34. Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat.

RECAPTACIÓ

35. Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts.

RECURSOS HUMANS

36. Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos.

RELACIONS INSTITUCIONALS

37. Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.

SOLIDARITAT I COOPERACIÓ

38. No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació.
39. Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' de 6 punts.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

COMPROMISOS NO AVALUATS

ASSUMPTES GENERALS

1. Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.

ESCOLA DE MÚSICA

2. Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.
3. Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.
4. Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats de les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.
5. Mantenir en bon estat les instal·lacions del centre per a un desenvolupament adequat de les activitats, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.
6. Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.
7. Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT

8. Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques

RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA DE LES PERSONES

9. Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018.