



DISCIPLINA URBANÍSTICA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80% dels casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	95%	No avaluat ⁽⁴⁾	
2	Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	8	No avaluat ⁽⁴⁾	*
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. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.	6 mesos	No avaluat ⁽⁴⁾	*
4	Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies.▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.	16% ⁽¹⁾	No avaluat ⁽⁴⁾	*
5	Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies.▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.	64% ⁽²⁾	No avaluat ⁽⁴⁾	*
6	Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 10 dies.	No avaluat ⁽³⁾	No avaluat ⁽⁴⁾	*



	<ul style="list-style-type: none"> Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies. 			
--	---	--	--	--

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Baixa laboral de llarga durada dels 2 arquitectes d'obres del Servei. Les seves funcions han estat redistribuïdes entre altres membres de l'equip. La mitjana de resolució ha estat de 60 dies.	Les queixes rebudes, via telefònica i presencial, no han estat quantificades	Vetllar per a que el personal de baixa de llarga durada sigui substituït el més aviat possible i, mentrestant, redistribuir les seves funcions entre altres membres de l'equip.	En el període de duració de les baixes laborals.
(2)	Baixa laboral de llarga durada dels 2 arquitectes d'obres del Servei. Les seves funcions han estat redistribuïdes entre altres membres de l'equip. La mitjana de resolució ha estat de 40 dies.	Les queixes rebudes, via telefònica i presencial, no han estat quantificades	Vetllar per a que el personal de baixa de llarga durada sigui substituït el més aviat possible i, mentrestant, redistribuir les seves funcions entre altres membres de l'equip.	En el període de duració de les baixes laborals.
(3)	Aquest objectiu estava mal dimensionat perquè les còpies de plànols requereixen una sèrie d'accions que dificulten el seu compliment; contacte amb els ciutadans, concertació de visita, consultes als expedients, còpies de gran volum que requereixen copisteries especialitzades fora de la ciutat, elaboració d'un decret i liquidació de l'import. En el moment de fixar l'objectiu aquest procediment no es va valorar correctament.		Dimensionar correctament l'objectiu de cara a l'any 2019.	Gener
(4)	Dificultats d'avaluació degut a la pandèmia del Covid-19.			