

19. CARTA DE SERVEIS DEL GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	100%	*
2	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 15 dies. ▪ Modificat en sessió del Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 21 dies. 	32 ⁽¹⁾	20 ⁽²⁾	
3	<p>Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	8 sessions 3 projectes	2 sessions 1 projecte	*
4	<p>Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	9 sessions 8 projectes	14 sessions	*
5	<p>Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	100%	No avaluat ⁽³⁾	
6	<p>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 			*

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)	Part del retard es justifica per la jubilació al febrer del tècnic responsable dels informes, que no es va substituir fins el mes de juny. A més, el nou tècnic combina la realització de certificats amb la realització de tasques del Departament de Llicències i Obres.	Cap queixa escrita. Es rep aproximadament un trucada a la setmana de ciutadans que pregunten per l'estat de la tramitació del seu expedient.	Consolidació del nou tècnic responsable. Alliberament progressiu de les tasques que realitza pel Departament de Llicències i Obres. Atorgament dels permisos de Cadastre.	Objectiu de resposta en 25 dies, implementat de forma progressiva des de l'1 de gener de 2019.
(2)	Era un objectiu massa ambiciós.	Cap queixa escrita.	Ampliar a 21 dies. Fita molt més assolible.	1 de gener de 2020.
(3)	Actualment aquesta acció no depèn del Gabinet d'Acció Territorial. Correspon al Servei Tècnic d'Obres Públiques.	0	Retirat d'aquesta Carta i incorporat a la Carta corresponent	2020