1. Arxiu municipal

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
1.1.	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.2.	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.3.	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.4.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.5.	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
1.6.	Atendre totes les demandes de reproducció documental en un temps màxim de 20 minuts.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
1.7.	Atendre i donar resposta a totes les reclamacions i queixes rebudes en un temps màxim de 5 dies.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

2. Assumptes generals

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
2.1.	Superar en 5 dècimes el grau de satisfacció dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent
2.2.	Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada.	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	No avaluada
2.3.	Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments.	No avaluada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada
2.4.	Distribuir les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.	No avaluada	No implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada
2.5.	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.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada
2.6.	Augmentar un 15% la gestió electrònica de la documentació d'entrada de l'EACat	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada
2.7.	Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada.	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent

3. Biblioteques

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
3.1.	**Temps de servei** Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatres biblioteques de la xarxa.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.2.	Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.3.	Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
3.4.	Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
3.5.	**Fons bibliogràfic** Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.6.	Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.7.	Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
3.8.	**Activitats** Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.9.	Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca).	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.10.	Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.11.	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
3.12.	**Difussió** Oferir, com a mínim 1 vegada a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.13.	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
3.14.	Adquirir totes les obres d'autor i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local.	No implementada	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent

4. Cementiri municipal

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
4.1.	Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
4.2.	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada

5. Centre d'art contemporai Can Sisteré

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
5.1.	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
5.2.	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
5.3.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

6. Centre d'informació i recursos per a dones

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
6.1.	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.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
6.2.	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No avaluada
6.3.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	No implementada
6.4.	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.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
6.5.	Oferir un servei que doni una 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.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada

7. Centres cívics i casals

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
7.1.	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.2.	Atendre totes les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada
7.3.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.4.	Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.5.	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
7.6.	Concertar entrevistes amb grups i/o representants, per l'assessorament i orientació a entitats i grups no formals, en un termin màxim de 7 dies.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
7.7.	Donar resposta a qualsevol demanda d'informació a la ciutadania en un termini màxim de 48h.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

8. Comerç, fires i disciplina de mercat

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
8.1.	Actualitzar i millorar la informació comercial al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes per informació deficient.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
8.2.	Establir com a mínim 2 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada
8.3.	Gestionar el 100% dels ajuts sol·licitats per al sector comercial i de serveis.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
8.4.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
8.5.	Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, per a l'activitat comercial.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
8.6.	Realitzar com a mínim 2 campanyes de dinamització i sensibilització sobre el comerç local.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
8.7	Editar com a mínim 8 edicions d'un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat.	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent
8.8.	Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura o reforma de comerços.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
8.9.	Actualitzar i gestionar el cens de locals buits d'establiment comercials.	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent

9. Compres

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
9.1.	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.2.	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.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.3.	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.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.4.	Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
9.5.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada

10. Comunicació

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
10.1.	Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 30 entrevistes anuals als membres de la Corporació.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada
10.2.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
10.3.	Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada
10.4.	Enviament de notes informatives als mitjans de comunicació amb un objectiu anual com a mínim de 20.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
10.5.	Mantenir com a mínim 40 edicions anuals del butlletí municipal.	No vigent	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada
10.6.	Editar més de 400 treballs a l'impremta municipal.	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada

11. Contractació

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
11.1.	En el 80% dels casos, donar una primera resposta, amb pautes i indicacions als serveis gestors, per tal que inicïin les seves licitacions. Aquesta resposta es donarà en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.2.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 2 queixes anuals per aquest concepte.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.3.	Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 95% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.4.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
11.5.	Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

12. Convivència

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
12.1.	**Gestió positiva de conflictes** 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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.2.	Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 4 dies en l'altre 20% dels casos.	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
12.3.	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada
12.4.	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.5.	Resoldre el 55% dels casos de mediació en menys de 180 dies.	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent
12.6.	Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.7.	**Xarxa de transmissió de valors i missatges positius** 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.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.8.	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 realització de més de 8 treballs de recerca i 3 projectes de centre.	No implementada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent
12.9.	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.10	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
12.11.	**Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)** 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.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.12.	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.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
12.13.	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
12.14.	Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
12.15.	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.16.	**Altres compromisos** Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.17.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.18.	Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un incrrement del 10% d'adhesions.	No implementada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent

13. Disciplina urbanística, llicències i activitats

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
13.1.	Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	No implementada
13.2.	Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini inferior a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada	No avaluada
13.3.	Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies.	No implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	No implementada
13.4.	Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies.	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
13.5.	Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i la consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies.	No avaluada	No avaluada	No implementada	Implementada	No avaluada
13.6.	Acordar una inspecció telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia, en el 80% dels casos.	Implementada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent

14. Educació

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2017	2018	2019	2020	2021	2022
14.1.	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.2.	Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada
14.3.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.4.	Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.5.	Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.6.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.7.	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
14.8.	Publicar com a mínim el 80% dels estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

15. Escola de Música Can Roig i Torres

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
15.1.	**Percepció de les persones usuàries** Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.2.	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.3.	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.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.4.	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.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.5.	Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.6.	Aconseguir una valoració satisfactòria de les persones usuàries sobre els serveis generals, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.7.	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.	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
15.8.	**Gestió del centre** Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incomplerta.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
15.9.	Assolir com a mínim un 30% de l'alumnat de llarga durada sobre el total.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
15.10	Assolir com a mínim un 32% de l'alumnat sigui de curta durada.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada
15.11.	Assolir que el 10% de l' alumnat sigui de llarga durada són també de curta durada sobre el total d'alumnat.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada
15.12.	Obtenir un 90% d'alumnat de projectes comunitaris sobre el total.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada
15.13.	Aconseguir 90 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania.	No vigent	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada
15.14.	Obtenir com a mitjana 5 anys de permanència de l'alumnat de llarga durada .	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
15.15.	Oferir com a mínim classes de 15 instruments diferents.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada

16. Escoles bressol

			Resultats				
	Nom de la Carta	**Accions i compromisos de qualitat**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
16.1.	Escoles bressols municipals	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
16.2.	Escoles bressols municipals	Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
16.3.	Escoles bressols municipals	Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
16.4.	Escoles bressols municipals	Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
16.5.	Escoles bressols municipals	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
16.6.	Escoles bressols municipals	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada

17. Esports

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
17.1.	Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada
17.2.	Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.3.	Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.4.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.5.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.6.	Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
17.7.	Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

18. Gabinet d'Acció Territorial

			Resultats				
	Nom de la Carta	**Accions i compromisos de qualitat**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
18.1.	Gabinet d'acció territorial	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
18.2.	Gabinet d'acció territorial	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.	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada
18.3.	Gabinet d'acció territorial	Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una sessió informativa ciutadana per projecte.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada
18.4.	Gabinet d'acció territorial	Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
18.5.	Gabinet d'acció territorial	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques.	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada
18.6.	Gabinet d'acció territorial	Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte en tots els casos, relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació.	Implementada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent

19. Gabinet d'Alcaldia

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
19.1.	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldessa, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.2.	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldessa al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.3.	Atendre i respondre a totes les persones que s'adrecen a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.4.	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.5.	Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
19.6.	Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dades sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
19.7.	Respondre les preguntes i precs realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
19.8.	Donar resposta al 85% de les peticions rebudes.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
19.9.	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, com a mínim en el 95 % de les peticions.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

20. Gabinet de Planificació i Organització

			Resultats					
	Nom de la Carta	**Accions i compromisos de qualitat**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
20.1.	Gabinet de planificació i organització	Organitzar i/o participar, com a mínim, en 5 grups de caràcter interdepartamental per tal de afavorir el treball transversal de l'Ajuntament.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada
20.2.	Gabinet de planificació i organització	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.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada
20.3	Gabinet de planificació i organització	Realitzar tasques d'actualització dels continguts de les Cartes de Serveis durant el segon semestre de l'any.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada
20.4	Gabinet de planificació i organització	Realitzar tasques de rendició de comptes dels compromisos de les Cartes de Serveis, durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
20.5.	Gabinet de planificació i organització	Contribuir al compliment de totes les directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de la direcció de serveis interns.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
20.6.	Gabinet de planificació i organització	Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
20.7.	Gabinet de planificació i organització	Donar suport a totes les tasques l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
20.8.	Gabinet de planificació i organització	Complir tots els encàrrecs rebuts per part de la direcció per col·laborar i donar suport a projectes de caràcter innovador.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
20.9.	Gabinet de planificació i organització	Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

21. Gestió patrimonial

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
21.1.	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.2.	Iniciar tots els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.3.	Resoldre totes 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.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.4.	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
21.5.	Emetre els 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.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada

22. Gestió Tributària

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
22.1.	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).	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No avaluada
22.2.	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.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
22.3.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
22.4.	Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
22.5.	Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal imprès, abans del 15 de febrer de cada any.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
22.6.	Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en cas de cita prèvia, i en menys de 10 minuts sense cita prèvia.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

23. Gestió Urbanística i Habitatge

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
23.1.	Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al reallotjament.	No avaluada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada
23.2.	Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
23.3.	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).	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	No implementada
23.4.	Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada
23.5.	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.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
23.6.	Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.	No implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
23.7.	Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

24. Grameimpuls, SA

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
24.1.	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
24.2.	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
24.3.	Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 noticies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
24.4.	Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

25. Grameimpuls, SA. Escola de Restauració

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
25.1.	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
25.2.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
25.3.	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb “L’Espai de passió per la cuina”.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

26. Grameimpuls, SA. Foment Empresarial

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
26.1.	Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.2.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.3.	Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.4.	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.5.	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.6.	Respondre les peticions d'accés als centres, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.7.	Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
26.8.	Resoldre les consultes rebudes telemàticament als centres d'empreses com a màxim en 5 dies, i les consultes de recerca com a màxim en 20 dies.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
26.9.	Fer un seguiment dels projectes empresarials presentats.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional

			Resultats					
	Nom de la Carta	**Accions i compromisos de qualitat**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
27.1.	Grameimpuls, SA. Formació ocupacional	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
27.2.	Grameimpuls, SA. Formació ocupacional	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
28.1.	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
28.2.	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
28.3.	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
28.4.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
29.1.	Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.2.	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.3.	Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.4.	Oferir Informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
29.5.	Oferir un servei de qualitat a les empreses i persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
29.6.	Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats en menys de 24 h.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
29.7.	Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa (nombre d'hores).	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
29.8.	Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació tripartida, en menys de 20 dies.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

30. Gramepark, SA

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
30.1.	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.2.	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.3.	Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada
30.4.	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.5.	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.6.	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.7.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
30.8.	Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

31. Informació digital

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
31.1.	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook i Instagram) entre un 5 i un 10%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
31.2.	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
31.3.	Implementar una nova capa de software per fer més accessibles els continguts del web.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
31.4.	Fer gestions per possibilitar el nomenament del responsable de la unitat d'accessibilitat.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada
31.5.	Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.	No implementada	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
31.6.	Impulsar la nova xarxa social Snapchat.	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

32. Intervenció

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
32.1.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.2.	Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.3.	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.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
32.4.	Disposar d'un pla d'auditories anual.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.5.	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.6.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.7.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
32.8.	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.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada
32.9.	Penjar al portar de transparència el 90% de la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent
32.10.	Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

33. Manteniment d'edificis

			Resultats				
	Nom de la Carta	**Accions i compromisos de qualitat**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
33.1.	Manteniment d'edificis municipals	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
33.2.	Manteniment d'edificis municipals	Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada
33.3.	Manteniment d'edificis municipals	Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
33.4.	Manteniment d'edificis municipals	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

34. Manteniment de la via pública

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
34.1.	**Pavimentació i mobiliari** 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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.2.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.3.	Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
34.4.	**Enllumenat** Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.5.	Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.6.	**Clavegueram** Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.7.	Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.8.	Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes.	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
34.9.	Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.	No avaluada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada
34.10.	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.11.	**Accesos mecànics** Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.12.	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.13.	**Senyalització i semàfors** Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.14.	Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
34.15.	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
34.16.	Donar resposta amb un màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
34.17.	**Relacions amb companyies de subministraments** 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.).	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada
34.18.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
34.19.	Anunciar els talls de carrers per actuacions de manteniment amb una antelació d'una setmana, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

35. Medi ambient i higiene ambiental

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
35.1.	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada
35.2.	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada
35.3.	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
35.4.	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
35.5.	Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
35.6.	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet.	No implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada

36. Mercats municipals

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
36.1.	Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.2.	Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.3.	Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.4.	Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.5.	Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
36.6.	Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

37. Museu Torre Balldovina

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
37.1.	Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.2.	Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.3.	Realitzar com a mínim 200 activitats educatives.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
37.4.	Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.5.	Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.6.	Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.7.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
37.8.	Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

38. Neteja i recollida de residus

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
38.1.	Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.2.	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.3.	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.4.	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.5.	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres (les dades corresponen a tota la setmana).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.6.	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.7.	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.8.	Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.9.	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.10.	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
38.11.	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

39. Obres públiques

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
39.1.	Redactar el 70% dels projectes d'obres planificats anualment.	No vigent	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada
39.2.	Iniciar un 70% de les obres planificades anualment.	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada
39.3.	Participar presencialment en sessions dirigides a la ciutadania per informar d'obres de gran incidència.	No vigent	No vigent	No implementada	Implementada	Implementada
39.4.	Actuar en 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) municipals, dins el Pla de Rehabilitació d'Habitatge "Santa Coloma renovem els barris".	No vigent	No vigent	No avaluada	Implementada	Implementada
39.5.	Complir els terminis previstos de redacció de projectes d'obres en el 85% dels casos.	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent
39.6.	Complir els terminis previstos d'execució d'obres en el 85% dels casos, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent

40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
40.1.	Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No avaluada	No avaluada
40.2.	Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	No avaluada	No avaluada
40.3.	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada
40.4.	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada
40.5.	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No avaluada
40.6.	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior.	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
40.7.	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables.	Implementada	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent
40.8.	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables.	Implementada	No avaluada	No avaluada	No vigent	No vigent	No vigent

41. Oficina municipal d'informació al consumidor

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
41.1.	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
41.2.	Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies.	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada	No implementada	No implementada
41.3.	Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos.	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada	Implementada
41.4.	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
41.5.	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
41.6.	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada

42. Parcs i jardins

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
42.1.	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
42.2.	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

43. Planificació estratègica i govern obert

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
43.1.	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.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
43.2.	Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
43.3.	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
43.4.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
43.5.	Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada
43.6.	Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de cartes de serveis interns i aprovar un 15% de les mateixes.	Implementada	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

44. Policia Local

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
44.1.	**Temps de resposta** 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).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.2.	Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.3.	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.4.	**Atencions i derivacions** 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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.5.	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).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.6.	Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.7.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.8.	Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.9.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
44.10.	**Seguretat viària** 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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.11.	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.12.	Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.13.	Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
44.14.	Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

45. Promoció de la ciutat i turisme

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
45.1.	Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques.	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	Implementada
45.2.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquet motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
45.3.	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada
45.4.	Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
45.5.	Fomentar la marca Santa Coloma fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
45.6.	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.	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada
45.7.	Promocionar la marca Santa Coloma Gastronòmica (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats.	No vigent	No vigent	No implementada	No implementada	Implementada

46. Punt del voluntariat

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
46.1.	Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.2.	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.3.	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).	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.4.	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat.	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada
46.5.	Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.6.	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.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
46.7.	Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

47. Recaptació

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
47.1.	Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
47.2.	Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada

48. Recursos humans

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
48.1.	Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
48.2.	Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció.	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada
48.3.	Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
48.4.	Formar el 15 % de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
48.5.	Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.	Implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada
48.6.	Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.	No implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada
48.7.	Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.	Implementada	No avaluada	No implementada	No avaluada	No avaluada
48.8.	Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions.	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent

49. Relacions institucionals

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
49.1.	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.2.	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.3.	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.4.	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 66 dies o més.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.5.	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.6.	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.7.	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.8.	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada
49.9.	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada

50. Salut pública i seguretat alimentària

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
50.1.	**Salut pública** 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.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.2.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.3.	Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	Implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.4.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.5.	Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada
50.6.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.7.	**Seguretat allimentària** Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.8.	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.9.	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No implementada
50.10.	Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners).	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.11.	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.	Implementada	No implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada
50.12.	**Altres compromisos** Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment.	Implementada	No implementada	Implementada	No avaluada	No implementada	No implementada
50.13.	Gestionar el 100% de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	Implementada	Implementada

51. Serveis jurídics

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
51.1.	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.	No avaluada	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada

52. Serveis socials

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
52.1.	**Atenció a la infància i les famílies** Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.	Implementada	No avaluada	No implementada	Implementada	Implementada
52.2.	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.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.3.	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 coneguin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.4.	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.	Implementada	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada
52.5.	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.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada
52.6.	Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada
52.7.	**Atenció a les persones en condició de dependència i adults vulnerables** 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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
52.8.	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
52.9.	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
52.10	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció.	Implementada	Implementada	No vigent	No vigent	No vigent

53. Serveis d'informació

	Accions i compromisos de qualitat	Resultats 2018	2019	2020	2021	2022
53.1.	Resoldre el 50% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora.	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
53.2.	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.3.	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.4.	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada
53.5.	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.6.	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.7.	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
53.8.	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals.	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent

54. Solidaritat i cooperació

		Resultats					
	Accions i compromisos de qualitat	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
54.1.	Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.2.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.3.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.4.	Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.5.	Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.6.	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.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.7.	No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.8.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors" la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.9.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors" la realització d'un taller com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.10.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors" la realització d'un curs com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.11.	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors" la realització de 4 exposicions com a mínim.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
54.12	Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors" de 6 punts.	No avaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

55. Suport administratiu als serveis territorials

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
55.1.	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
55.2.	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada
55.3.	Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis.	No vigent	No vigent	Implementada	No implementada	Implementada
55.4.	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent	No vigent

56. Suport administratiu dels serveis a les persones

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2018	2019	2020	2021	2022
56.1.	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018.	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada	No avaluada
56.2.	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
56.3.	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps màxim de 15 dies laborables.	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada
56.4.	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.	Implementada	Implementada	No avaluada	Implementada	No avaluada

57. Teatre Segarra i Autoditori Can Roig i Torres

Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022
57.1.	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.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
57.2.	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
57.3.	Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
57.4.	Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada

58. Tresoreria

		Resultats				
	Accions i compromisos de qualitat	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
58.1.	Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals (mitjana des de que es registra la factura fins que es paga al proveidor).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
58.2.	Tramitar els pagaments a proveïdors/es per part de la Tresoreria en un temps mig inferior a 30 dies en termes anuals (mitjana tramitació des de que s'aprova l'obligació reconeguda - entra a la Tresoreria- i es paga al proveidor).	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada