


18. GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

Compromisos vigents durant l'any 2020

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%	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⁾	19
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	0 ⁽⁴⁾ 
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	8 sessions
5	<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 			26

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

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

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*	
		2018	2019
1	<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⁾

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
⁽⁴⁾	La pandèmia ha provocat que no es portés a terme cap assemblea ciutadà aquest any.	Cap queixa escrita.		