

34. MANTENIMENT DE LA VIA PUBLICA

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Pavimentació i mobiliari				
1	<p>Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	92%	94%	95%
2	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	85%	85%	87%
3	<p>Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			Si
Enllumenat				
4	<p>Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	Sí	Sí	Sí
5	<p>Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	Sí	Sí	Sí
Clavegueram				

6	<p>Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual mínim del 22%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, establint com a objectiu el 25%. 	65%	58%	61,45%
7	<p>Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	78%	112%	140,67%
8	<p>Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu com a mínim de 70 tapes. ▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu anual de 60 tapes. 	72	51 ⁽³⁾	50 ⁽⁶⁾
9	<p>Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu mínim de 45 metres de tubulars ▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu mínim de 40 metres de tubulars. 	No avaluat ⁽¹⁾	59 m	23,50 m ⁽⁷⁾
10	<p>Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	87%	88%	96%
Accessos mecànics				
11	<p>Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	97%	97%	96,05%
12	<p>Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	70	70	81,60 min
Senyalització i semàfors				

13	Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	Sí	Sí	Sí
14	Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 70%. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60 % 	60% ⁽²⁾	67% ⁽⁴⁾	70%
15	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	90%	98% ⁻	100%
16	Donar resposta amb un màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	10 %	2%	100%
Relacions amb companyies de subministraments				
17	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.). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	1	0-1 ⁽⁵⁾	0-1 ⁽⁸⁾
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. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	99%	99%	99%

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*	
		2018	2019
1	<p>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.</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. 	4	0

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)	Aquest any no ha estat necessari fer tants metres de reparació de tubulars. Per contra, s'han netejat molts més metres de xarxa i embornals.	0	No cal prendre mesures per aquesta raó ja que aquest any no condiciona que el proper any es facin necessaris la substitució d'un major nombre de metres de reparació. Es podria prendre en consideració sinó hagués un increment d'altres barems com els que sí s'han produït.	
(2)	Pèrdua de personal de brigada directament vinculat a la senyalització.	0	Es subcontractarà una part d'aquest treball de senyalització	1r trimestre 2019
(3)	S'han reparat menys tapes i reixes. Això es deu al fet que l'augment del manteniment preventiu afavoreix no tenir que actuar en tantes accions de reparació urgent en manteniment correctiu.	0	Seguir mantenint accions de manteniment preventiu davant manteniment correctiu	06/02/20
(4)	Les condicions de millora econòmica que es van sol·licitar per resoldre la disminució de la plantilla de la Brigada Municipal no es van concedir, cosa que si que s'ha produït pel 2020.	0	Treure el plec de manteniment de senyalització i aprofitar la dotació econòmica per millorar la resposta a les queixes o demandes que rebem.	20/2/20
(5)	Es poden fer visites puntuals, ja que l'inspector que les feia esta jubilat des de desembre del 2018 i no s'ha reposat la seva plaça	0	Fins que no s'incorpori un nou inspector o es remodeli el servei difícilment es podrà millorar.	6/2/20
(6)	S'han reparat menys tapes i reixes. Això es deu al fet que l'augment del manteniment preventiu afavoreix no tenir que actuar en tantes accions de reparació urgent en manteniment correctiu.	-	Seguir mantenint accions de manteniment preventiu davant manteniment correctiu	22/3/21

(7)	Aquest any ha estat necessari realitzar molta més neteja que no pas reparació de canalitzacions	-	Es un indicador de resultats però no un indicador de qualitat del servei si no és necessari realitzar-lo. Caldrà valorar si és interessant mantenir-lo pel 2021.	22/3/21
(8)	Es poden fer visites puntuals, ja que l'inspector que les feia esta jubilat des de desembre del 2018 i no s'ha reposat la seva plaça	-	Fins que no s'incorpori un nou inspector o es remodeli el servei difícilment es podrà millorar.	22/3/21