

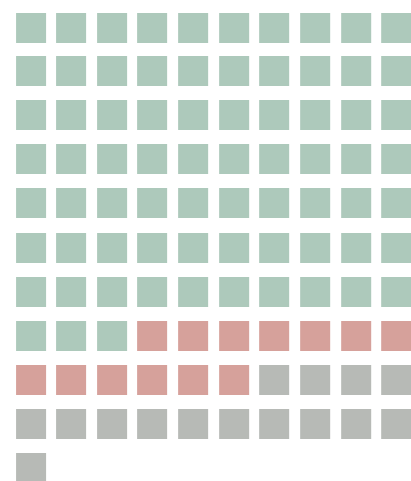
RESULTATS OBTINGUTS PER LÍNIA DE MILLORA

1 LÍNIA DE MILLORA TEMPS DE PRESTACIÓ

CARTES: 42 (71%)
COMPROMISOS: 101 (29%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

73 (72%) complerts
13 (13%) incomplets
15 (15%) no avaluats



Reduir el temps de prestació dels serveis és la línia de millora que incorpora el major nombre de compromisos: 101, un 29% del total.

D'altra banda, unes 42 Cartes de Serveis incorporen compromisos de temps de prestació, és a dir, el 71%. Representa el major nombre de Cartes corresponent a una línia.

Per tant, si tenim en compte aquests paràmetres (compromisos i cartes per línia), podem dir que la Línia de millora 1. Temps de prestació és la línia prioritària per als equips gestors de l'Ajuntament.

Pel que fa al grau de compliment, 73 compromisos d'aquesta línia s'han complert, la qual cosa representa un 72% del total. En aquest cas, contràriament, aquest és el menor percentatge de compliment de les sis línies de millora.

Això indica que la major prioritat de l'organització municipal (complir i reduir els terminis de prestacions) presenta el major grau de dificultat a l'hora d'aconseguir els objectius. Les dificultats que impedeixen el compliment dels compromisos són, bàsicament, la complexitat dels processos de treball i dels procediments normatius, i les mancances de recursos tècnics, materials i humans.

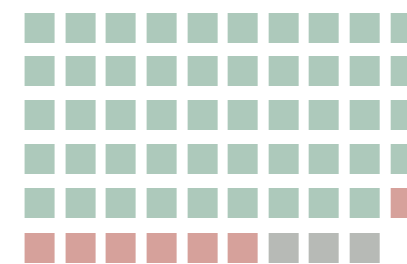
Amb el propòsit de superar aquestes dificultats actualment es treballa en diferents projectes per afavorir la simplificació dels procediments administratius i la transformació digital.

2 LÍNIA DE MILLORA QUANTITAT DE SERVEIS

CARTES: 27 (46%)
COMPROMISOS: 59 (17%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

49 (83%) complerts
7 (12%) incomplets
3 (5%) no avaluats



Els compromisos inclosos en aquesta línia de millora vetllen pel manteniment i per l'increment de la quantitat de prestacions que s'ofereixen a la ciutadania. Un total de 59 compromisos formen part d'aquesta línia, la qual cosa representa un 17% del total. Les Cartes de Serveis que han incorporat aquest tipus de compromisos són 26, un 44%. El nivell de compliment és el 83%.

Aquest tipus de compromisos mesuren la quantitat de serveis que s'han ofert al llarg de l'any 2019: exposicions, hores de servei, tallers, col·laboracions, inscripcions, accions comunicatives, convocatòries, etc.

Bàsicament es tracta d'activitats regularitzades que es deriven de l'activitat ordinària i estructural dels serveis, i que es realitzen de manera habitual.

El propòsit general d'aquests compromisos és donar resposta, amb el major nombre possible de prestacions, a les múltiples necessitats bàsiques de la ciutadania. Per aconseguir-ho es treballa en l'optimització dels recursos humans, tècnics i econòmics, per garantir la cobertura prevista dels serveis. Aquests compromisos i el seu nivell de compliment i incompliment, posen de manifest, en part, el nivell d'activitat i les càrregues de treball que assumeixen els serveis.