



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

RENDICIÓ DE COMPTES DE LES CARTES DE SERVEIS

ANY 2018



Rendició de comptes de les Cartes de Serveis, any 2018
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, RRHH, Hisenda,
Serveis Interns i Promoció de la Ciutat. Gabinet de Planificació i Organització.
Direcció de Participació i Transparència. Coordinació tècnica del Programa
de Transparència i Qualitat democràtica.

Anàlisi i visualització de dades. Disseny i maquetació:
perezpereirasilvia@gmail.com

Plaça de la Vila, s/n
Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)
Tel. 934 62 40 00, extensió 3667

Informació complementària al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/>

Dipòsit legal B-16490-2019
Any d'edició 2019

RENDICIÓ DE COMPTES DE LES CARTES DE SERVEIS

ANY 2018



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

ÍNDEX

GENERAL

0

PRESENTACIÓ

Pàg 10

1

METODOLOGIA I OBJECTIUS

Pàg 14

2

COMPLIMENT GENERAL DELS COMPROMISOS

Pàg 16

3

COMPROMISOS PER CARTA DE SERVEIS

Pàg 22

BLOC 1 Atenció ciutadana

i govern obert	24
1. Arxiu administratiu	26
2. Centres cívics i casals	27
3. Comunicació	28
4. Gabinet d'alcaldia	29
5. Informació digital, redacció i documentació	30
6. Oficina d'informació i atenció ciutadana	31
7. Oficina municipal d'informació al consumidor	32
8. Planificació estratègica, govern obert i planificació	33
9. Relacions institucionals	34
Dades rellevants del BLOC 1	35

BLOC 2 Cultura, esports, cooperació

i turisme	36
10. Biblioteques	38
11. Centre d'art contemporani Can Sisteré	40
12. Cooperació i solidaritat	41
13. Esports	42
14. Museu Torre Balldovina	43
15. Promoció de la ciutat i turisme	44
16. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	45
Dades rellevants del BLOC 2	46

BLOC 3 Educació, formació i ocupació

17. Educació	50
18. Escoles bressol municipals	51
19. Escola de música Can Roig i Torres	52
20. Grameimpuls, SA. Escola de restauració	53
21. Grameimpuls, SA. Formació professional i ocupacional	54

22. Grameimpuls, SA. Informació i orientació laboral	55
Dades rellevants del BLOC 3	56

BLOC 4 Serveis a les persones	58
23. Cementiri	60
24. Centre d'informació i recursos per a la dona	61
25. Convivència	62
26. Policia local	64
27. Punt de voluntariat	66
28. Salut pública i seguretat alimentària	68
29. Serveis socials	70
Dades rellevants del BLOC 4	71

BLOC 5 Activitat econòmica i hisenda	72
30. Contractació	74
31. Comerç, fires i disciplina de mercat	75
32. Gestió tributària	76
33. Grameimpuls, SA	77
34. Grameimpuls, SA. Centres d'empreses	78
35. Grameimpuls, SA. Foment empresarial	79
36. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral ...	80
37. Mercats municipals	81
38. Recaptació	82
Dades rellevants del BLOC 5	83

BLOC 6 Urbanisme, habitatge i medi ambient	84
39. Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats	86
40. Gabinet d'acció territorial	87
41. Gestió urbanística i habitatge	88
42. Gramepark, SA	89
43. Manteniment d'edificis municipals	90
44. Manteniment de la via pública	92
45. Medi ambient i higiene ambiental	94
46. Neteja i recollida de residus	95
47. Servei tècnic d'obres públiques	96
48. Parcs i jardins	97
Dades rellevants del BLOC 6	98

BLOC 7 Serveis Interns	100
49. Assumptes generals	102
50. Compres	103
51. Gabinet de planificació i organització	104
52. Gestió patrimonial	105
53. Intervenció	106

54. Recursos humans	107
55. Recursos i prestacions a les persones	108
56. Recursos i prestacions de l'àrea territorial .	109
57. Serveis jurídics	110
58. Sistemes d'informació	111
59. Tresoreria	112
Dades rellevants del BLOC 7	113

4

LÍNIES DE MILLORA

Pàg 116

Línies estratègiques de millora. Pàg 118
Compromisos per línies. Pàg 120
Compliment per línies i cartes. Pàg 122

5

CONCLUSIONS

Pàg 134

ANNEX

Pàg 136

ÍNDEX

CARTES DE SERVEIS

PER ORDRE ALFABÈTIC

(-) Número de carta de servei

A

Arxiu administratiu (1)	26
Assumptes generals (49)	102

B

Biblioteques (10)	38
-------------------------	----

C

Cementiri (23)	60
Centres cívics i casals (2)	27
Centre d'art contemporani Can Sisteré (11)	40
Centre d'informació i recursos per a la dona (24)	61
Comerç, fires i disciplina de mercat (31)	75
Compres (50)	103
Comunicació (3)	28
Contractació (30)	74
Convivència (25)	62
Cooperació i solidaritat (12)	41

D

Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats (39)	86
--	----

E

Educació (17)	50
Escola de música Can Roig i Torres (19)	52
Escoles bressol municipals (18)	51
Esports (13)	42

G

Gabinet d'acció territorial (40)	87
Gabinet d'alcaldia (4)	29
Gabinet de planificació i organització (51)	104
Gestió patrimonial (52)	105
Gestió tributària (32)	76
Gestió urbanística i habitatge (41)	88
Grameimpuls, SA (33)	77
Grameimpuls, SA. Centres d'empreses (34)	78
Grameimpuls, SA. Formació professional i ocupacional (21)	54
Grameimpuls, SA. Escola de restauració (20)	53
Grameimpuls, SA. Foment empresarial (35)	79
Grameimpuls, SA. Informació i orientació laboral (22)	55
Grameimpuls, SA. Intermediació laboral (36)	80
Gramepark, SA (42)	89

I

Informació digital, redacció i documentació (5)	30
Intervenció (53)	106

M

Manteniment d'edificis municipals (43)	90
Manteniment de la via pública (44)	92
Medi ambient i higiene ambiental (45)	94
Mercats municipals (37)	81
Museu Torre Balldovina (14)	43

N

Neteja i recollida de residus (46)	95
--	----

O

Oficina d'informació i atenció a la ciutadania (6)	31
Oficina municipal d'informació al consumidor (7)	32

P

Parcs i jardins (48)	97
----------------------------	----

Planificació estratègica, govern obert i participació (8) 33	
Polícia local (26)	64
Promoció de la ciutat i turisme (15)	44
Punt del voluntariat (27)	66

R

Recaptació (38)	82
Recursos Humans (54)	107
Recursos i prestacions a les persones (55)	108
Recursos i prestacions de l'àrea territorial (56)	109
Relacions institucionals (9)	34

S

Salut pública i seguretat alimentària (28)	68
Serveis jurídics (57)	110
Serveis socials (29)	70
Servei tècnic d'obres públiques (47)	96
Sistemes d'informació (58)	111

T

Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres (16)	45
Tresoreria (59)	112

El primer any de vigència
de les 59 Cartes de Serveis
ha estat 2018.





**LES CARTES
DE SERVEIS,**
A LA RECERCA
DE L'EXCEL·LÈNCIA
DE L'ADMINISTRACIÓ
LOCAL



NÚRIA PARLON

Alcaldessa

L'any 2016 l'Ajuntament va endegar el projecte d'elaboració del 'Catàleg de Cartes de Serveis' per definir els compromisos que adoptàvem amb la ciutadania, d'una manera pautada i fruit d'un procés de treball intens per part de les persones tècnics/iques municipals i dels i les representants polítics, amb les què es van crear un total de 59 Cartes que es poden consultar al web municipal. Totes elles han estat redactades seguint directrius de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'objectiu d'aquest sistema de gestió dels compromisos és definir i detallar els serveis que ofereix l'Ajuntament als veïns i les veïnes, i vetllar pel seu compliment -més enllà de les obligacions legals- en base a les capacitats i potencialitats de l'organització. Alhora també donar compte, un cop a l'any, del grau que s'ha assolit de compliment d'aquests

compromisos i introduir noves mesures correctores per a la millora de la gestió i l'atenció a la ciutadania, una de les prioritats de l'Equip de Govern.

Ara, us presentem precisament la memòria amb la informació més rellevant de les Cartes de Serveis del 2018 i les línies de millora que es proposen de cara al 2019. D'aquesta manera, a més de posar en valor els compromisos adquirits amb els colomencs i les colomenques, és una forma precisa de posar sobre la taula el grau de compliment assolit. En aquest sentit, fem una valoració positiva dels resultats –el 83% dels compromisos han estat complerts. Però alhora, som conscients que cal seguir treballant amb la mateixa professionalitat i rigor, per a la millora de l'Ajuntament entre totes i tots i sobretot per poder avançar-nos a les noves necessitats de la societat colomenca per als propers anys. La recerca de l'excel·lència a l'administració pública també és possible!

Les Cartes detallen els serveis

que presta l'Ajuntament,
la forma d'accés, els compromisos
de qualitat, els drets i deures
de les persones usuàries
i les vies de participació.





1

OBJECTIUS I METODOLOGIA

Les Cartes de Serveis són una eina de millora continua de la gestió i l'organització municipal

L'Ajuntament va decidir l'any 2016 dotar-se d'un Catàleg de Cartes de Serveis per donar compliment a diferents normatives de transparència i bon govern.

El Catàleg incorpora un total de 59 Cartes de Serveis que han estat elaborades amb la participació de més de 50 professionals municipals.

És important tenir en compte que aquestes Cartes són bàsicament un sistema de gestió que es basa en adquirir, davant la ciutadania, una sèrie de compromisos de qualitat per millorar els serveis que presta l'Ajuntament.

Concretament l'any 2018, les Cartes han incorporat un total de 312 compromisos que es centren principalment en la millora de 6 aspectes concrets de la gestió

municipal: el temps de la prestació dels serveis, la quantitat de serveis prestats, la seva qualitat, les activitats i projectes realitzats, la informació pública que s'ofereix i la valoració de les persones usuàries dels serveis rebuts.

Aquestes són les 6 línies estratègiques de millora en les què l'Ajuntament està fent una especial incidència.

Per mesurar el nivell de compliment dels 312 compromisos de les Cartes es disposa d'un sistema d'indicadors que permet saber si han estat complerts o no.

La present memòria ofereix una síntesi dels resultats obtinguts l'any 2018. La informació completa està disponible al web municipal: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

2

COMPLIMENT GENERAL DELS COMPROMISOS

El compliment general dels compromisos ha estat un 83%

El següent gràfic mostra de manera visual el grau de compliment dels 312 compromisos incorporats a les Cartes. Les dades bàsiques són les següents:

- El 83% dels compromisos s'ha complert segons els objectius previstos (identificats amb color verd).
- El 2% s'ha complert parcialment (color taronja). Aquests són compromisos que tenen assignats dos o més indicadors de mesura i, com a mínim, un d'ells no s'ha complert.
- El 9% dels compromisos s'ha incomplert (color vermell). En aquests casos no ha estat possible aconseguir els objectius

previstos per diferents circumstàncies: manca de recursos, carregues de treball, complexitat dels procediments, etc.

Quan es produeixen incompliments les persones responsables identifiquen les causes i les accions de millora que cal implementar per evitar futurs incompliments (informació ampliada al web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>)

- El 5% dels compromisos no s'han estat avaluats per diferents motius: dificultats amb els instruments de mesura, canvis en la programació de treball, incorreccions en la formulació dels compromisos, etc. (color gris).

COMPLIMENT GENERAL DELS COMPROMISOS

- Complerts
- Parcialment complerts
- Incomplerts
- No avaluats

CARTES DE SERVEIS

Arxiu administratiu																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

59

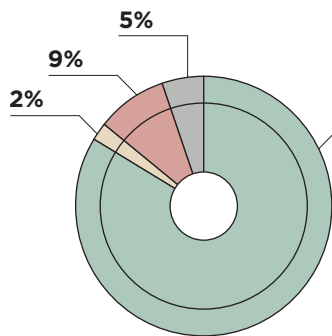
CARTES

312

COMPROMISOS

5

COMPROMISOS
DE MITJANA
PER CARTA



83%
DE COMPLIMENT
AL 2018

COMPROMISOS

Nombre de compromisos per carta

CARTES DE SERVEIS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Grameimpuls. Intermediació laboral																	
Gramimpuls. Formació professional i ocupacional																	
Gramepark, SA																	
Informació digital, redacció i documentació																	
Intervenció																	
Manteniment d'edificis																	
Manteniment de la via pública																	
Medi ambient i higiene ambiental																	
Mercats municipals																	
Museu Torre Balldovina																	
Neteja i recollida de residus																	
Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)																	
Oficina Municipal d'Informació als Consumidors (OMIC)																	
Parcs i jardins																	
Planificació estratègica i govern obert																	
Policia local																	
Promoció de la ciutat i turisme																	
Punt del voluntariat																	
Recaptació																	
Recursos Humans																	
Recursos i prestacions a les persones																	
Recursos i prestacions de l'àrea d'urbanisme																	
Relacions institucionals																	
Salut pública i seguretat alimentària																	
Servei tècnic d'obres públiques																	
Serveis jurídics																	
Serveis socials municipals																	
Sistemes d'informació																	
Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres																	
Tresoreria																	

30

**CARTES AMB TOTS
ELS COMPROMISOS
COMPLERTS
(51%)**

GRAU DE COMPLIMENT

- **Complerts:** compromisos executats segons els objectius previstos.
- **Parcialment incomplerts:** compromisos que tenen assignats dos o més indicadors de mesura i, com a mínim, en un d'ells no s'ha complert.
- **Incomplerts:** compromisos no aconseguits.
- **No avaluats:** compromisos no avaluats per diferents circumstàncies.

El 83% dels compromisos

adquirits s'ha complert,
el 2% s'ha complert parcialment,
el 9% s'ha incomplert i el 5% no ha
estat possible avaluar. Treballem
per evitar futurs incompliments.





3

COMPROMISOS PER CARTES DE SERVEIS

Aquest apartat permet conèixer els 312 compromisos adquirits a les 59 cartes i el seu grau de compliment

A continuació es detallen els compromisos de qualitat adquirits a cada Carta i els resultats obtinguts durant l'any 2018.

Per facilitar la lectura, els compromisos destaquen amb un codi de colors que indiquen els diferents graus de compliment.

- ☐ Compliment
- ☐ Compliment parcial
- ☐ Incompliment
- ☐ No avaluat

Les 59 Cartes s'han classificats pels blocs temàtics que ordenen la gestió municipal. Són aquests:

1. Atenció ciutadana i govern obert
2. Cultura, esports, cooperació i turisme
3. Educació, formació i ocupació
4. Serveis a les persones
5. Activitat econòmica i hisenda
6. Urbanisme, habitatge i medi ambient
7. Serveis interns

Cada bloc incorpora les Cartes corresponents, un plànol il·lustratiu amb la ubicació aproximada dels serveis i algunes de les dades més rellevants de cada bloc.

BLOC 1

ATENCIÓ

CIUTADANA

I GOVERN

OBERT

1. Arxiu administratiu

2. Centres cívics i casals

2a. Centre Cívic Can Franquesa

2b. Centre Cívic Can Mariner

2c. Centre Cívic del Fondo

2d. Centre Cívic del Llatí

2e. Centre Cívic dels Pins

2f. Centre Cívic del Raval

2g. Centre Cívic del Riu

2h. Centre Cívic Singuerlín

2i. Casal de la Guinardera

2j. Casal de les Oliveres

2k. Casal de la Riera Alta

2l. Casal dels Safaretjos

2m. Espai A. de Can Calvet

2n. Espai A. del Cementiri Vell

2o. Casal del Riu Nord

2p. Espai A. dels Pirineus

2q. Espai A. Santa Rosa

3. Comunicació

4. Gabinet d'alcaldia

5. Informació digital, redacció i documentació

6. Oficina d'informació i atenció ciutadana

7. Oficina municipal d'informació al consumidor

8. Planificació estratègica i govern obert

9. Relacions institucionals



1 ARXIU ADMINISTRATIU

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Organitza, gestiona i conserva els documents que l'Ajuntament ha generat o rebut al llarg dels anys. Està format per:

- L'arxiu central administratiu, amb documentació de 5 a 15 anys d'antiguitat
- L'arxiu intermedi administratiu, amb documentació de 16 a 30 anys d'antiguitat
- L'arxiu dels serveis territorials, amb documentació urbanística dels segles XX i XXI

L'Ajuntament disposa també de l'Arxiu històric, que es troba ubicat al Museu Torre Balldovina. Aquest arxiu conserva a perpetuïtat la documentació amb valor informatiu, històric i cultural.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

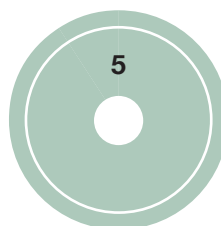
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts.	4 minuts
2	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts.	3 minuts
3	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores.	40 hores
4	Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.	9,5 punts
5	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i investigadores, en la consulta del fons documental.	9,8 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 5 complerts



100%

2 CENTRES CÍVICS I CASALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La xarxa d'equipaments cívics municipals ofereix espais per afavorir la convivència, la participació ciutadana i fomentar la vida comunitària. Aquesta xarxa està formada per:

- Centres cívics, destinats a persones i entitats perquè hi realitzin activitats socials, culturals, esportives i de lleure.
- Casals municipals, seus d'entitats del barri on es situa.
- Espais associatius, espais que l'Ajuntament cedeix a entitats sense ànim de lucre, de caràcter associatiu.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

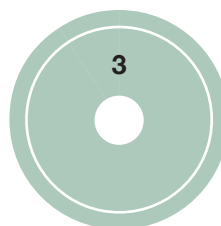
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies.	100%
2	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic: - en un termini màxim de 48 h - i amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	100% 8,93 punts
3	- Garantir la realització d'un mínim de 3 tallers i activitats als centres cívics i casals, - amb un grau de satisfacció superior a 7 punts.	42 tallers 8,5 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 3 complerts



100%

3 COMUNICACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei té com a finalitat mantenir informada la ciutadania de les qüestions relacionades amb la ciutat i la gestió municipal. Per aquest motiu:

- Elabora i gestiona la informació municipal
- Coordina la relació de l'Ajuntament amb els mitjans de comunicació
- Impulsa la creació de campanyes institucionals de comunicació
- Edita setmanalment el butlletí "L'Ajuntament Informa"
- Ofereix serveis d'impremta
- Gestiona la publicitat municipal a la via pública

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

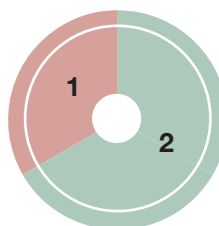
Núm	Compromisos	Resultats
1	Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 6 entrevistes anuals als membres de la corporació.	40 entrevistes
2	Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 15 vídeos anuals sobre gestió i actualitat municipal.	81 vídeos
3	Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida.	No

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 2 complerts

■ 1 incomplert



66%

4 GABINET D'ALCALDIA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest gabinet dóna suport a les activitats pròpies de l'alcalde i gestiona les delegacions de la seva agenda en la resta de regidors i regidores de l'equip de govern.

Ofereix també: servei de protocol, disseny i coordinació d'activitats que requereixen organització cerimonial (casaments...), coordinació dels diferents serveis municipals, i foment de les relacions institucionals amb entitats, administracions i organismes públics, i ciutadania.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

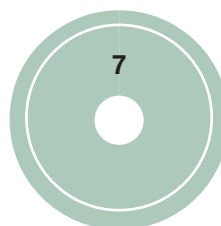
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcalde, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet.	0 incidències
2	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb menys de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.	0 incidències
3	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcalde de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, com a mínim en el 95 % de les peticions.	100% peticions ateses
4	Donar resposta al 85% de les peticions rebudes al Gabinet d'Alcalde.	95% peticions ateses
5	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals amb un nombre màxim de 12 queixes dels/les participants o requeriments de la direcció.	1 queixa
6	- Donar resposta favorable al 75% de les peticions de casament en les dates demanades. - En el 25% restant, oferir dates alternatives favorables, com a mínim en el 90 % dels casos.	98% primeres respostes 100% dates alternatives
7	Respondre les preguntes i precis realitzats pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos.	100% peticions ateses

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

7 COMPROMISOS

■ 7 complerts



100%

5 INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat responsable de la gestió i manteniment dels continguts informatius del web municipal. S'encarrega també de la reputació digital i la presència institucional a les xarxes socials, i coordina i dona suport a la implantació de noves plataformes digitals.

El seu objectiu és oferir, per diferents canals de comunicació, informació municipal d'interès per a la ciutadania, tot aprofitant i potenciant els avantatges de les tecnologies digitals.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

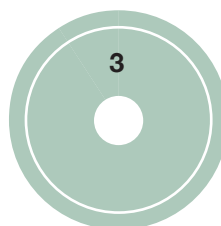
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook) entre un 5 i un 10%.	14% Twitter 16% Facebook
2	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte.	10 queixes
3	Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny.	Sí

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 3 complerts



100%

6 OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Atén, de manera integral i centralitzada (finestreta única) les sol·licituds d'informació i gestió dels diferents àmbits d'actuació municipal.

També ofereix un servei d'atenció personalitzat a través dels canals d'atenció presencial, telefònic i telemàtic, sobre els següents aspectes:

- Informació de la ciutat i l'Ajuntament
- Suggeriments, queixes, consultes i agraïments
- Tràmits administratius simples i inici d'expedients que requereixen tramitació per part d'altres departaments

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

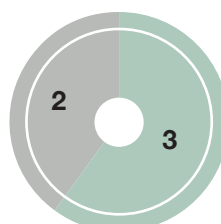
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.	8 punts
2	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables.	No avaluat
3	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables.	No avaluat
4	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.	22 minuts
5	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.	3 minuts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 3 complerts
■ 2 no avaluats



60%

7 OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei adreçat a totes les persones consumidores del municipi, que ofereix les següents prestacions:

- Atenció presencial i en línia
- Informació i foment dels drets de les persones consumidores
- Gestió de reclamacions, queixes i denúncies sobre consum
- Assessorament a l'hora de comprar un producte o servei
- Mediació entre persones consumidores, empreses i comerços
- Col·laboració amb el sector comercial i les entitats ciutadanes

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

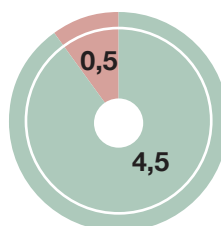
Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.	10 dies
2	- Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies - i tancar-los com a màxim en 6 mesos.	23 dies/ obertura
		48 dies/ tancament
3	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.	100% de centres
4	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.	87% de respostes
5	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.	6 notícies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 4,5 complerts

■ 0,5 incomplert



90%

8 PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, GOVERN OBERT I PARTICIPACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat que defineix les línies estratègiques de l'actuació de l'Ajuntament, fomentant la participació i la coresponsabilitat de la ciutadania. Amb aquest objectiu impulsa:

- La transparència: portal de transparència, formació, accés a la informació pública, etc.
- La participació ciutadana: processos participatius presencials i virtuals, peticions al Ple, registre ciutadà i consells municipals sectorials.
- El Pla d'Acció Municipal i el seu retiment de comptes.
- Les Regidories de Districte.
- El Programa "Santa Coloma Universitària".

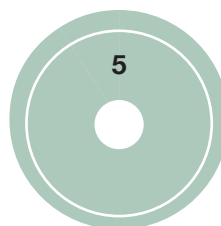
GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	- Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible; - no rebre més de 10 queixes i derivar-les totes al serveis corresponents.	0 queixes 0 derivacions
2	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.	Sí
3	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.	2 fòrums
4	Incrementar un 20% els processos participatius diferents als previstos al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.	100% (2/0) processos participatius
5	Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos municipals des de la proximitat de les Regidories de Districte.	6 accions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS
■ 5 complerts



100%

9 RELACIONS INSTITUCIONALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta unitat s'encarrega d'atendre i donar resposta, de manera centralitzada, a totes les queixes, demandes d'actuació, consultes i suggeriments que es reben a l'Ajuntament pels diferents canals de comunicació. També gestiona els següents serveis:

- Formalització de convenis i projectes impulsats des de l'Alcaldia
- Demandes d'informació institucional requerides per altres administracions i/o entitats públiques
- Atenció a la ciutadania i a les entitats ciutadanes
- Recepció i gestió de les comunicacions de l'Alcaldia

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

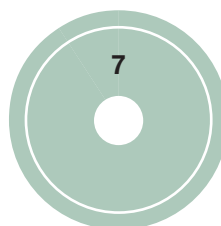
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en l'any natural.	80% tancats
2	Donar respostes a les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en el següents terminis: - ≥40% de respostes en ≤45 dies - ≤32% de respostes entre 46 i 65 dies - ≤28% de respostes en 90 dies	73% 12% 6%
3	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	0 queixes
4	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).	100% de formatius
5	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.	Sí
6	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.	100% de sessions
7	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	9.6 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

7 COMPROMISOS

■ 7 complerts



100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 1

ATENCIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT

9 CARTES (15%)

43 COMPROMISOS (14%)



10

PUNTS DE VALORACIÓ
D'INVESTIGADORS/ORES
PER LA CONSULTA A
L'ARXIU ADMINISTRATIU

81

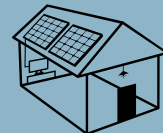
VÍDEOS
SOBRE L'ACTUALITAT
MUNICIPAL

73%

DE QUEIXES
I CONSULTES ATESES
COM A MÀXIM EN 45 DIES

2

FÒRUMS CIUTADANS
PER DEBATRE
ACTUACIONS MUNICIPALS



9

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES
USUÀRIES
D'ACTIVITATS
DELS CENTRES CÍVICS
I CASALS



8

PUNTS DE
VALORACIÓ DE LES
PERSONES USUÀRIES
DE L'OFICINA
D'INFORMACIÓ I
ATENCIÓ CIUTADANA

98%

DE RESPOSTES
FAVORABLES A LES
DADES SOL·LICITADES
DE CASAMENTS

TOTS ELS CENTRES
D'EDUCACIÓ
SECUNDÀRIA
TREBALLEN TEMES
DE **CONSUM**
RESPONSABLE

14%

DE NOUS SEGUIDORS
I SEGUIDORES
A **FACEBOOK**

BLOC 2

CULTURA, ESPORTS, COOPERACIÓ I TURISME

10. Biblioteques

10a. *Biblioteca Central*

10b. *Biblioteca Fondo*

10c. *Biblioteca Singuerlín-Salvador Cabre*

10d. *Biblioteca Can Peixauet*

11. Centre d'art contemporani Can Sisteré

12. Cooperació i solidaritat

13. Esports

14. Museu Torre Balldovina

15. Promoció de la ciutat i turisme

16a. Teatre Sagarra i

16.b Auditori Can Roig i Torres



10 BIBLIOTEQUES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Xarxa de Biblioteques està formada per 4 biblioteques públiques municipals: Central, Fondo, Singuerlín i Can Peixauet. Funcionen en conveni amb la Diputació de Barcelona i formen part de la seva Xarxa de Biblioteques Municipals.

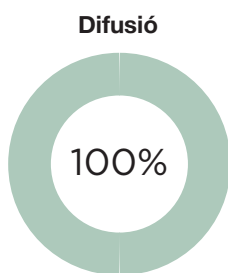
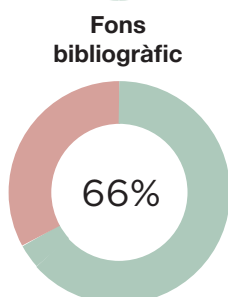
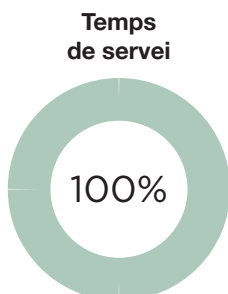
Totes elles ofereixen serveis i activitats dirigides a satisfer les necessitats de coneixement i informació de la ciutadania, a partir d'un ventall ampli de recursos, en constant actualització: visites, punt d'informació turística, préstec, formació en tecnologies, foment de la lectura i cessió d'espais.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
Temps de servei		
1	- Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques, - amb un mínim de 3 biblioteques obertes.	7.357 hores 4 biblioteques
2	Mantenir obertes al públic: a) 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte; b) 3 biblioteques en període de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres; i c) 1 biblioteca durant la Setmana Santa, de dilluns a dijous.	4 en tots els casos
Fons bibliogràfic		
3	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.	4% del fons renovat
4	Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca.	161 a Central 146 a Fondo 144 a Can Peixauet 119 a Singuerlín
5	Adquirir totes les obres d'autors i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local.	90% d'adquisicions
Activitats		
6	Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.	2 mínim per biblioteca i en el cas de La Central, 5
7	Realitzar una activitat infantil setmanal a cada biblioteca.	9 activitats
8	Oferir un mínim de 60 visites escolars a l'any al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques.	194 visites
9	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa.	494 hores

COMPLIMENT PER ESPECIALITZACIÓ



GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

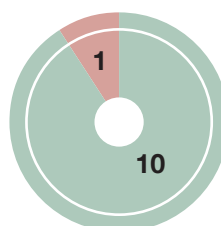
Núm	Compromisos	Resultats
Difusió		
10	Oferir, com a mínim un cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental.	2-3 informacions setmanals
11	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim.	12 enviaments

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

11 COMPROMISOS

■ 10 complerts

■ 1 incomplert



91%

11 CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Espai de difusió cultural amb oferta específica d'art contemporani. Difon l'obra d'artistes locals i propostes d'art emergent. Les exposicions es complementen amb conferències, debats, cicles de lectures, concerts, representacions escèniques de petit format, tallers d'experimentació amb l'art, cursos de formació, edicions i fons documental.

L'espai disposa de sales que es cedeixen als serveis municipals, i a les entitats i col·lectius de la ciutat que les sol·liciten, per tal d'organitzar activitats d'interès general.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

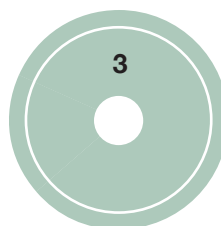
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art.	5 exposicions
2	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició.	5 dies
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.	7 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 3 complerts



100%

12 COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Dóna suport a la cooperació amb els països amb comunitats empobrides i vulnerables, i promou la cultura de la pau i dels drets humans. Concretament, impulsa projectes i programes de cooperació directa, campanyes d'emergència humanitària i col·laboracions amb organitzacions no governamentals.

També porta a terme:

- Accions per a la sensibilització i educació per la pau
- Programa "Joves i Cooperació / Joves per la Pau"
- Activitats a l'Espai per la Pau i al Fons Joan Gomis
- Jornades per la Pau i la Cooperació

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

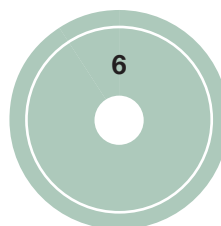
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització, amb un mínim del 70% de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	1 convocatòria 70% del pressupost
2	Participar com a mínim en 3 campanyes anyals de solidaritat o emergència humanitària, amb un mínim d'un 10% de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.	5 campanyes 10% del pressupost
3	Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.	4 notes
4	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.	100% de respostes
5	No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de cooperació i solidaritat.	2 queixes
6	Oferir activitats de difusió i informació en el marc del "Pla de sensibilització en solidaritat i valors" - 10 sessions, com a mínim - 1 taller, com a mínim - 1 curs, com a mínim - 4 d'exposicions - Grau de satisfacció de 6 punts, com a mínim	14 sessions 1 taller 1 curs 10 exposicions 8 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

6 COMPROMISOS

■ 6 complerts



100%

13 ESPORTS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta unitat recolza iniciatives que promouen l'esport, l'activitat física i els seus valors. També gestiona i facilita l'ús de més de vint instal·lacions esportives per a que les entitats, esportistes, els col·lectius i la ciutadania puguin realitzar les seves activitats. Igualment ofereix:

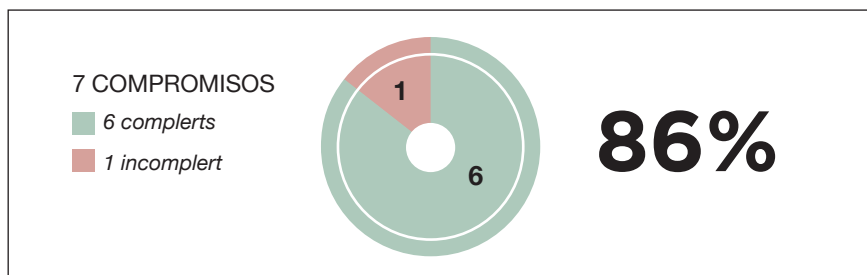
- Assessorament tècnic i formació
- Programa d'activitats esportives en edat escolar i per a la gent gran
- Suport a l'esport federat, als grans esdeveniments esportius i al reconeixement de trajectòries esportives individuals i col·lectives

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre en un màxim de 5 dies les peticions d'assessorament tècnic.	95% de peticions
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.	97% de peticions
3	Atendre favorablement les petició d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.	98% de casos
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.	91% d'entitats
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.	94% de derivacions
6	Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.	Sí
7	Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.	1 campanya

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS



14 MUSEU TORRE BALLOVINA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Torre Balldovina era una torre de defensa al segle XI i, aprofitant aquesta torre, s'hi va construir un gran casal. Durant molts anys va ser residència d'estiu de la família del poeta Josep Maria de Sagarra, i en l'actualitat és la seu del Museu Municipal i l'Arxiu Històric de la Ciutat. L'accés i la visita lliure és gratuïta.

Al Museu s'organitzen exposicions permanents, temporals i activitats culturals; es dona suport educatiu i a la recerca; i s'ofereix servei de reprografia, cessió de la sala d'actes, botiga i llibreria.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

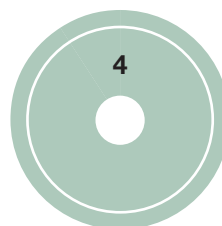
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	- Oferir 1 o més exposicions temporal sobre el passat i present de la ciutat, - amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.	2 exposicions 9 punts
2	- Realitzar 200 o més activitats educatives - amb un grau de satisfacció de 7 punts com a mínim.	247 activitats 9 punts
3	- Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies, - i resoldre el 90% com a màxim en 60 dies.	100% respostes 100% resolucions
4	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.	94% de consultes

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 4 complerts



100%

15 PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta unitat promou Santa Coloma com a destí turístic, i promociona la seva gastronomia, les activitats vinculades al camp de la investigació alimentària, la cultura, la tradició esportiva i la promoció de la identitat local. Treballa per:

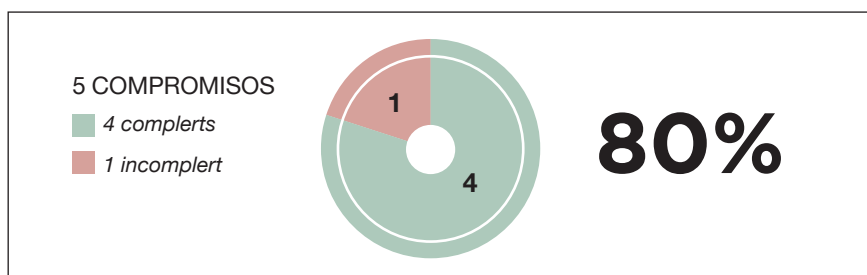
- Establir col·laboracions entre el sector públic i el privat
- Crear productes turístics diversos i especialitzats: rutes turístiques, esdeveniments, marca "Santa Coloma", etc.
- Augmentar el coneixement de Santa Coloma: senyalització turística, difusió de material promocional, acords de col·laboració, etc.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques.	9 punts
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquet motiu.	0 queixes
3	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.	0 convocatòries
4	Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%.	30% d'increment
5	Fomentar la marca Santa Coloma fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística.	22 oficines

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS



16 TEATRE SEGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Equipaments culturals municipals que treballen per apropar les arts escèniques i musicals a la població de Santa Coloma de Gramenet. Els tipus de programació que ofereixen són:

- Estable, de teatre i música.
- Espectacles i concerts de grups i solistes locals
- Familiar: espectacles adreçats al públic infantil i juvenil
- Escolar en horari lectiu
- Actes de servei a la comunitat: solidaris, salut pública, gènere,...
- Cessions de sales

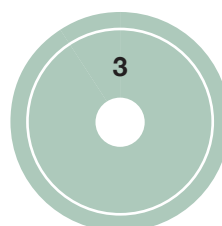
GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
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.	100%
2	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.	2 queixes
3	- Dedicar el 40% de la programació del Teatre a: - 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc, - amb l'assistència de 3.500 espectadors.	43% de programació 21 accions 4.850 espectadors

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS
■ 3 complerts



100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 2

CULTURA, ESPORTS,
COOPERACIÓ I TURISME

7 CARTES (12%)

39 COMPROMISOS (13%)



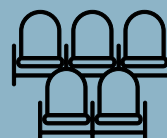
22

OFICINES DE TURISME
DISPOSEN
D'INFORMACIÓ SOBRE
SANTA COLOMA



98%

DE PETICIONS
FAVORABLES PER
ACTIVITATS ESPORTIVES
DE GENT GRAN



4.850

ESPECTADORS/ORES
D'OBRES DE TEMÀTICA
SOCIAL AL TEATRE
SAGARRA



7.357

HORES DE SERVEI
DE BIBLIOTEQUES

5

EXPOSICIONS
D'ART CONTEMPORANI

247

ACTIVITATS EDUCATIVES
AL MUSEU TORRE
BALLOVINA

5

CAMPANYES
DE SOLIDARITAT I
EMERGÈNCIA HUMANITÀRIA

Els principis que inspiren
les Cartes de Serveis són
la transparència,
la informació, la confiança
i la qualitat dels serveis
municipals.



BLOC 3

EDUCACIÓ, FORMACIÓ I OCUPACIÓ

17. Educació

18. Escoles bressol municipals

18a. Servei d'Educació Municipal

18b. Escola Bressol Municipal (EBM) l'Ànec

18c. EBM La Cigonya

18d. EBM l'Esquirol

18e. EBM La Sargantana

18f. EBM La Maduixa

18g. EBM Les Oliveres

18h. EBM L'Oreneta

18i. EBM Els Pins

19. Escola de música Can Roig i Torres

20. Grameimpuls, SA. Escola de restauració

20a. Edifici Primavera

20b. Edifici Canigó

20c. Recinte Torribera

21. Grameimpuls, SA. Formació professional i ocupacional

21a. CFO La Ginesta

21b. Centre de Formació i Treball

22. Grameimpuls, SA. Informació i orientació laboral



17 EDUCACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Educació impulsa i promou l'educació a la ciutat. Atén les demanes i inquietuds de la ciutadania en aquest àmbit, i informa sobre els següents recursos i projectes:

- Oficina municipal d'escolarització
- Observatori de planificació escolar
- Programa d'activitats educatives complementàries al currículum
- Cessió per a l'ús social dels centres educatius públics
- Programa de reutilització de llibres de text i digitalització
- Manteniment i vigilància de les escoles de primària
- Consell Escolar Municipal, Escola de famílies i Pla educatiu d'entorn

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

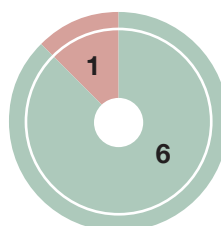
Núm	Compromisos	Resultats
1	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.	1 campanya
2	Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.	98% d'atencions
3	Donar suport als projectes educatius de centres, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors.	100% d'activitats
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.	100% de sol·licituds
5	Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.	3 sessions
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.	100% de derivacions
7	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.	0 queixes

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

7 COMPROMISOS

■ 6 complerts

■ 1 incomplert



86%

18 ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Xarxa d'escoles bressol municipals està formada per 8 centres públics. Ofereixen educació per a la petita infància, des de les 16 setmanes fins als 3 anys. Promouen el desenvolupament i l'aprenentatge dels nens i les nenes, en un ambient acollidor i integrador.

Els seus projectes educatius es basen en:

- Treballar de forma conjunta amb les famílies
- Motivar els nens i nenes per millorar el seu aprenentatge
- Ensenyar valors a partir de la vida quotidiana i la convivència

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

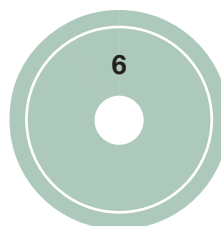
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Garantir la 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.	Sí
2	Garantir la informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe.	1 reunió
3	Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.	Sí
4	Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals.	11 informes
5	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts.	6 punts
6	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa,	2 intercanvis

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

6 COMPROMISOS

■ 6 complerts



100%

19 ESCOLA DE MÚSICA CAN ROIG I TORRES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Centre municipal d'ensenyament musical, autoritzat pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat. Ofereix, entre d'altres, els següents cursos i activitats:

- Ensenyaments musicals des dels 3 anys
- Estudis de nivell elemental i mitjà no reglats
- Mòdul de capacitat a grau superior
- Classes individuals i col·lectius de diferents instruments
- Tallers per adults i per a nadons
- Can Coral i música de cambra
- Grups instrumentals i orquestres
- Concerts, classes magistrals i intercanvis

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

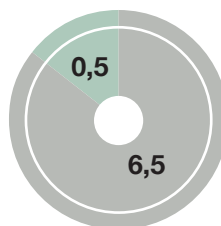
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No avaluat
2	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	No avaluat
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.	No avaluat
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.	No avaluat
5	Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No avaluat
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.	No avaluat
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.	No avaluat
	Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta.	1 queixa

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

7 COMPROMISOS

- 0,5 complerts
- 6,5 no evaluats



En aquest cas no és pot calcular el nivell de compliment perquè el 93% dels compromisos es mesuren mitjançant una enquesta bianual, i l'any 2018 no s'ha realitzat.

A partir de 2019 l'enquesta serà anual.

20 GRAMEIMPULS SA: ESCOLA DE RESTAURACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta escola depèn de l'empresa municipal Gra-meimpuls, SA i desenvolupa programes de formació de diferents especialitats de cuina, servei de bar, restaurant i sommelieria. Les seves instal·lacions disposen del Certificat de Professionalitat atorgat per la Generalitat de Catalunya.

Bàsicament ofereix:

- Cursos de formació ocupacional
- Formació continuada per a professionals
- Cursos per a persones aficionades
- Casal d'estiu per a joves
- Activitats de recuperació de la Vinya d'en Sabater, que forma part del patrimoni vitícola de la ciutat.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

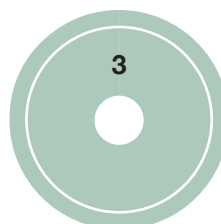
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional.	8,7 punts
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.	9,8 punts
3	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina".	8,3 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 3 complerts



100%

21 GRAMEIMPULS SA: FORMACIÓ PROFESSIONAL I OCUPACIONAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Centre de Formació Ocupacional La Ginesta i el Centre de Formació i Treball desenvolupen gran part de la formació professional ocupacional que ofereix l'empresa municipal, Grameimpuls, SA.

Tots dos centres formen persones que volen aprendre un ofici, alternant la part teòrica i pràctica, i/o reciclar-se professionalment. S'ofereixen:

- Casa d'oficis, programa mixt de formació i treball
- Formació professional ocupacional, nivell 1 i 2
- Programes per a joves
- Dispositius d'inserció sociolaboral

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

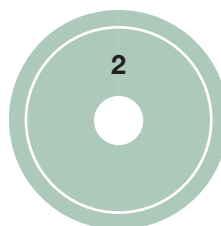
■ Compliment
 ■ Compliment parcial
 ■ Incompliment
 ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	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.	8,9 punts
2	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.	9,3 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 2 complerts



100%

22 GRAMEIMPULS SA: INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei de l'empresa municipal Grameimpuls, SA dóna atenció a les persones demandants d'ocupació i les orienta sobre les tendències del mercat laboral, i sobre les diferents opcions que tenen per iniciar el seu procés d'inserció.

A més, assessora sobre les ocupacions més adequades per a les capacitats dels/les aspirants, informa sobre recursos formatius i facilita tot un seguit de recursos per trobar feina: ordinadors, bossa de treball, premsa especialitzada, directoris d'empreses, etc.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

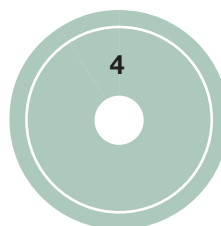
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	1 dia
2	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals.	1 dia
3	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	100% de persones
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.	9,5 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 4 complerts



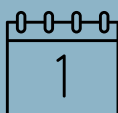
100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 3

EDUCACIÓ, FORMACIÓ I OCUPACIÓ

6 CARTES (10%)

29 COMPROMISOS (9%)



1

DIA D'ESPERA PER
ATENDRE LES PETICIONS
D'INFORMACIÓ DE
LES PERSONES
DEMANDANTS
D'OCUPACIÓ



3

SESSIONS INFORMATIVES
PER DONAR A
CONÈIXER LA INVERSIÓ
MUNICIPAL
EN EDUCACIÓ



9

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES
PARTICIPANTS ALS
CURSOS DE FORMACIÓ
PROFESSIONAL I
OCUPACIONAL



11

INFORMES PER
A LES FAMÍLIES
SOBRE EL SERVEI DE
MENJADORS A LES
ESCOLES BRESSOL



9

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES
PARTICIPANTS ALS
CURSOS DE L'ESCOLA
DE RESTAURACIÓ

En l'elaboració de les Cartes

han participat més
de 50 professionals.

Ha estat un interessant exercici
per mantenir l'Ajuntament
en continua innovació.



BLOC 4

SERVEIS A LES PERSONES

23. Cementiri

24. Centre d'informació i recursos per a la dona

25. Convivència

26. Policia local

27. Punt de voluntariat

28. Salut pública i seguretat alimentària

29. Serveis socials municipals

Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS),
districtes 1, 2 i 6

29a. EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner)
i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell)

29b. EBAS districte 6 (Fondo)

Departament d'Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS),
districtes 3, 4 i 5

29c. EBAS districte 3 (Singularlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra
de Marina i Can Calvet)

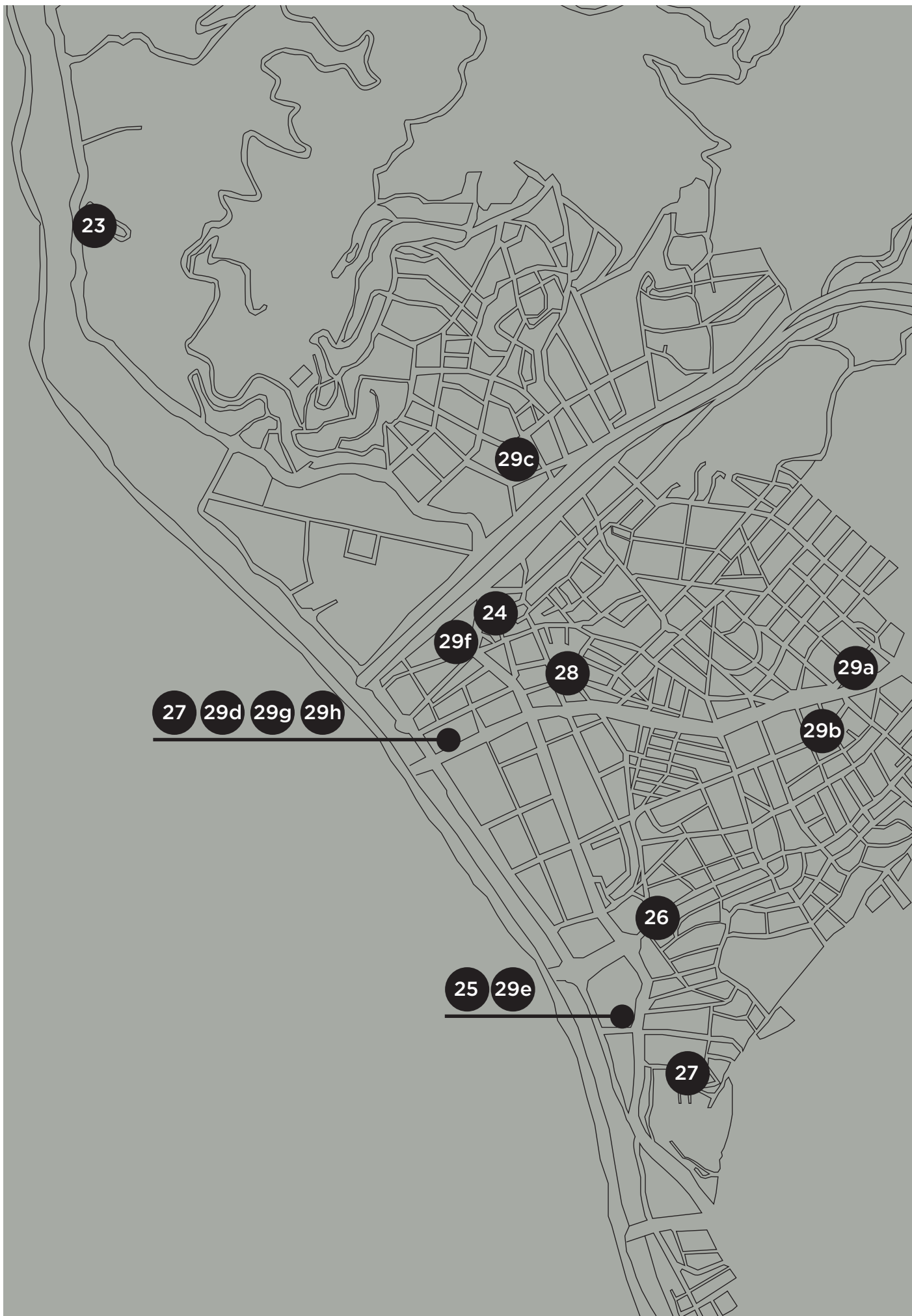
29d. EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)

29e. EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safarells)

29f. Departament de Gestió de Prestacions Socials

29g. Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAI)

29h. Departament d'Atenció a les Persones en Situació
de Dependència i Adults Vulnerables



23 CEMENTIRI

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL va guanyar la licitació convocada per l'Ajuntament per gestionar el cementiri municipal. Aquesta empresa s'encarrega, entre d'altres funcions, dels enterraments i les incineracions. Els tècnics municipals fan el seguiment i control del contracte, per garantir que ofereix un servei de qualitat.

Els serveis de Cons-te, SL es complementen amb altres prestacions de les funeràries privades. Els ciutadans/anes les poden contractar, per exemple, per traslladar els difunts fins al cementiri.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

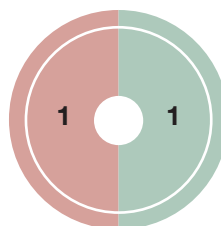
Núm	Compromisos	Resultats
1	Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació.	4 mesos
2	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.	40 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 1 complert

■ 1 incomplert



50%

24 CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES (CIRD)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Ofereix orientació i suport professional especialitzat a les dones de la ciutat que pateixen alguna desigualtat de gènere. Les actuacions que realitza estan relacionades amb la sensibilització, la prevenció i l'atenció directa.

Els objectius del servei són:

- Potenciar l'autonomia de les dones.
- Contribuir a superar les desigualtats de gènere.
- Atendre de forma especialitzada les dones que pateixen violència masclista.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

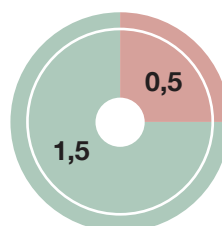
Núm	Compromisos	Resultats
1	Donar resposta, com a mínim: . al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència. . al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.	100% de demanda 60% de demanda
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.	0 queixes

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 1,5 complerts

■ 0,5 incomplert



75%

25 CONVIVÈNCIA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei realitza accions per millorar la convivència i la cohesió social. Organitza projectes de proximitat per millorar la relació entre les persones i la relació de les persones amb el seu entorn. Les prestacions que ofereix són les següents:

- Gestió positiva dels conflictes
- Funcionament de la Xarxa de transmissió de valors i missatges positius
- Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

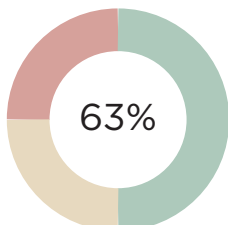
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
Gestió positiva de conflictes		
1	Oferir una primera intervenció a les sol·licituds rebudes a l'Equip de Mediació: - en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos, - i en 4 dies a l'altra 20%.	86% en ≤ 48 hores 8% en ≤ 4 dies
2	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels casos.	80% dels casos
3	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies.	50% en ≤ 60 dies 25% en ≤ 180 dies
4	Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	7 punts
Xarxa de transmissió de valors i missatges positius		
5	Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics, la realització de més de 8 treballs de recerca, i 3 projectes de centre.	100% d'instituts 7 projectes de centre*
6	Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.	0,4% d'increment
7	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.	781 interaccions

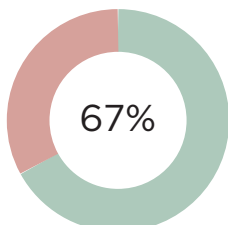
(L'any 2018 l'enfoc pedagògic ha canviat i no s'han fet treballs de recerca)

COMPLIMENT PER ESPECIALITZACIÓ

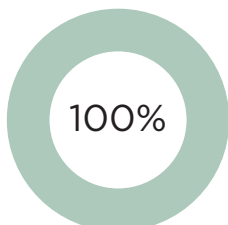
Gestió positiva de conflictes



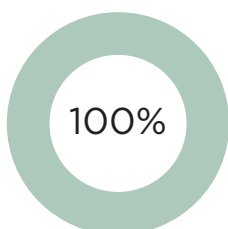
Xarxa de transmissió de valors i missatges positius



Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)



Altres compromisos del Servei



GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

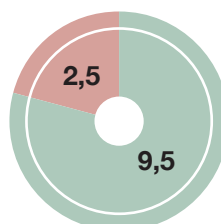
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)		
8	Fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. Organitzar amb aquest fi un mínim de 3 mòduls formatius, amb més de 40 assistents.	3 mòduls 46 assistents
9	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera, amb un nombre mínim de 85 participants.	8 sessions 105 participants
10	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	Sí
Altres compromisos del Servei		
11	Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	100% de demanda
12	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.	Sí

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

12 COMPROMISOS

■ 9,5 complerts
■ 2,5 incomplets



79%

26 POLICIA LOCAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Treballa amb principis d'implicació social, presència en el territori, proximitat i vocació de servei públic. Les seves prestacions són:

- Policia de proximitat: presència continuada a la via pública, recepció de denúncies, oficina mòbil d'atenció ciutadana i grup d'informació i prevenció.
- Policia administrativa: aplicació de diferents normatives municipals, autonòmiques i estatals.
- Policia de trànsit: control i regulació del trànsit.
- Policia assistencial: prestació d'auxili directe i protecció de la ciutadania.

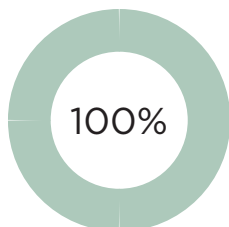
GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

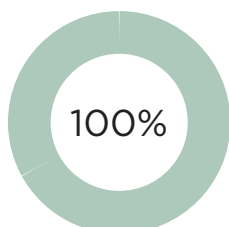
Núm	Compromisos	Resultats
Temps de resposta		
1	Respondre el 90% dels requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	100% de requeriments
2	Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos.	100% d'accidents
3	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies.	90,6% de demandes
Atencions i derivacions		
4	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.	0,44% de queixes
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).	100% d'assistències
6	Derivar els casos que ho requerixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions.	100% de derivacions
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.	100% de derivacions
8	Assistir i assessorar els menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, i derivar-los al Programa de reparació i conciliació municipal.	100% dels casos

COMPLIMENT PER ESPECIALITZACIÓ

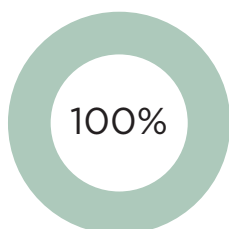
Temps de resposta



Atencions i derivacions



Seguretat viària



GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

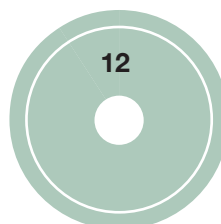
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
Seguretat viària		
9	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.	100% d'estudis
10	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores.	100% de retirada
11	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies el 80% dels casos, i en 60 dies el 100%.	100% en 30 dies 100% en 60 dies
12	Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme.	100% de demanda

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

12 COMPROMISOS

■ 12 complerts



100%

27 PUNT DEL VOLUNTARIAT

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Sensibilitza i orienta les persones interessades en participar en activitats de voluntariat de les entitats privades sense ànim de lucre. Mitjançant entrevistes personalitzades, els/les interessats/ades es deriven a projectes de col·laboració concrets, segons les seves habilitats, experiència i disponibilitat.

Igualment s'ofereix una programació estable formativa sobre aquests temes, dirigida a col·lectius específics i a la ciutadania en general; i s'assessora a les entitats que realitzen aquests tipus de projectes, fomentant entre elles el treball en xarxa.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

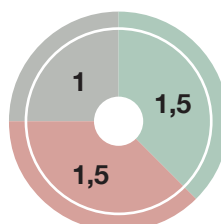
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts.	No avaluat
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	0 queixes
3	Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), més del 90% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives).	60% de sol·licituds
4	- Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat - amb un grau de satisfacció mínim de 8 punts.	2 tallers
		9 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 1,5 complerts
■ 1,5 incomplerts
■ 1 no avaluat



38%

Amb l'aprovació de les Cartes
de Serveis, l'Ajuntament
ha establert un nova relació
amb la ciutadania i ha assumit
una sèrie de compromisos
ineludibles.



28 SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Contribueix a la millora de la salut de la ciutadania i, en especial, de la població joves i els col·lectius més vulnerables. Col·labora amb altres administracions públiques responsables i ofereix, entre d'altres, les següents prestacions:

- Programa d'educació per a la salut
- Pla municipal de Drogodependències
- Prevenció de la infecció per VIH i la sida
- Suport en l'atenció en salut mental i addiccions
- Control dels establiments alimentaris i autoritzacions sanitàries

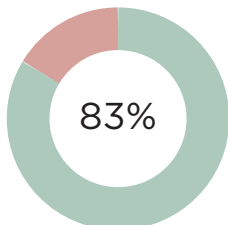
GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

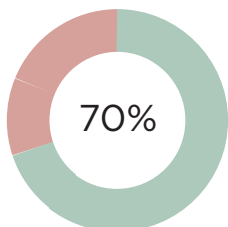
Núm	Compromisos	Resultats
Promoció de la salut		
1	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a joves en situacions de vulnerabilitat, segons les necessitats detectades per l'equip educatiu.	100% de demandes
2	Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.	100% de demandes
3	Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.	85% de demandes
4	Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'1 campanya anual de sensibilització i prevenció.	1 campanya 100% sol·licituds
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.	1 pla
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.	90% de demandes
Seguretat alimentària		
7	- Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular, - i el 50% dels establiments de nova obertura classificats.	79% nova obertura 79% classificats
8	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats.	100% d'establiments

COMPLIMENT PER ESPECIALITZACIÓ

Salut pública



Seguretat alimentària



GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

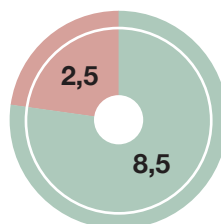
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
9	Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners), en el 90% dels casos.	100% inspeccionats 90% en ≤48h
10	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.	37%
11	- Controlar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment - i concedir l'autorització sanitària de funcionament.	90% inspeccionats 100% autoritzacions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

11 COMPROMISOS

■ 8,5 complerts
■ 2,5 incomplerts



77%

29 SERVEIS SOCIALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Treballen per oferir suport i ajudar totes les persones que requereixin orientació i/o atenció social, o que es troben en situació de vulnerabilitat o dependència. Les funcions principals d'aquests serveis són:

- Oferir informació, orientació i assessorament
- Diagnosticar la situació social de cada persona
- Elaborar un pla de treball per millorar la situació personal i familiar
- Gestionar els recursos i les prestacions disponibles

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

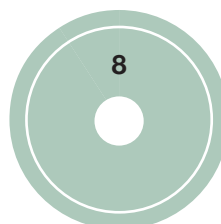
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.	90% d'entrevistes
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.	100% d'atencions
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.	90% d'entrevistes
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.	0 queixes
5	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.	100% d'atencions
6	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat.	90% d'atencions
7	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys.	100 persones
8	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció.	0 queixes

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

8 COMPROMISOS

■ 8 complerts



100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 3

SERVEIS A LES PERSONES

7 CARTES (12%)

51 COMPROMISOS (16%)



4

MESOS COM
A MÀXIM PER
FINALITZAR ELS
TRÀMITS D'INHUMACIÓ
AL CEMENTIRI
MUNICIPAL



24

HORES COM A MÀXIM
DE TEMPS D'ATENCIÓ
DELS CASOS
D'URGÈNCIA AL CENTRE
D'INFORMACIÓ I
RECURSOS PER A DONES

90%

D'ESTABLIMENTS
COMERCIALS
DENUNCIATS PER TEMES
DE SALUT PÚBLICA,
INSPECCIONATS EN
MENYS DE 48 HORES

100%

DE CASOS
URGENTS DE
SERVEIS SOCIALS
ATESOS EN
24 HORES



9

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES
PARTICIPANTS
ALS TALLERS DE
FORMACIÓ PER AL
VOLUNTARIAT



9

MINUTS COM A MÀXIM
D'ARRIBADA DE LA
POLICIA LOCAL AL
90% DELS ACCIDENTS
DE TRÀNSIT
AMB FERITS

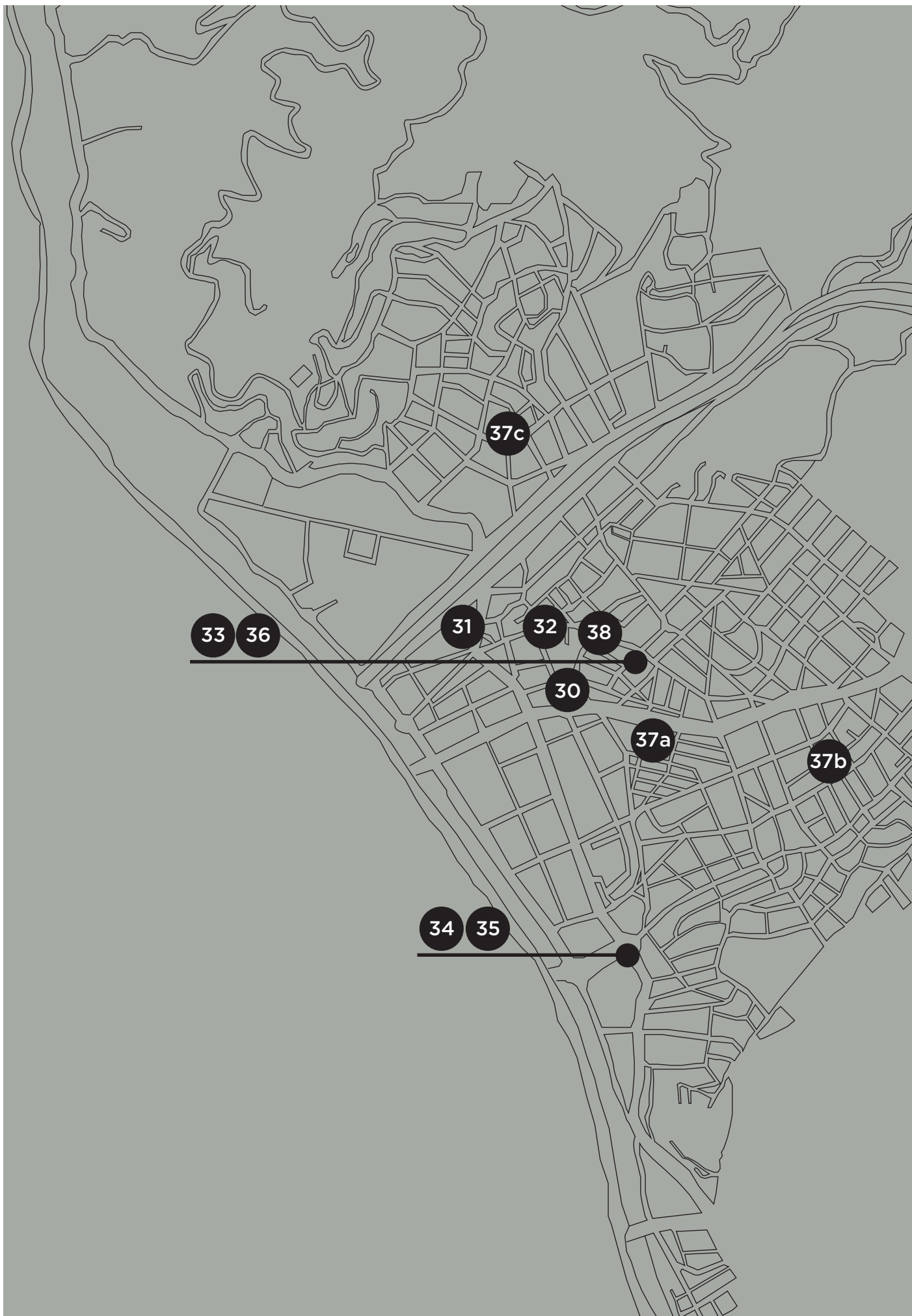
7

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES
USUÀRIES DEL SERVEI
DE RESOLUCIÓ DE
CONFLICTES DE
CONVIVÈNCIA

BLOC 5

ACTIVITAT ECONÒMICA I HISENDA

- 30. Contractació
- 31. Comerç, fires i disciplina de mercat
- 32. Gestió tributària
- 33. Grameimpuls, SA
- 34. Grameimpuls, SA. Centres d'empreses
- 35. Grameimpuls, SA. Foment empresarial
- 36. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral
- 37. Mercats municipals
 - 37a. *Mercat Sagarra*
 - 37b. *Mercat Fondo*
 - 37c. *Mercat Singuerlin*
- 38. Recaptació



30 CONTRACTACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Gestiona la contractació administrativa municipal d'obres, serveis, subministraments, gestió de serveis públics, especials, privats i acords marc que no siguin contractes menors.

És responsable de contractar l'oferta més avantatjosa per als interessos municipals, seguint els valors d'igualtat de tracte, publicitat, lliure concurrència i transparència, i vetllant pel compliment dels principis d'eficàcia i eficiència en la despesa.

Ofereix informació i assessorament, elabora i tramita expedients, coordina la Mesa de Contractació i resol recursos especials del seu àmbit.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

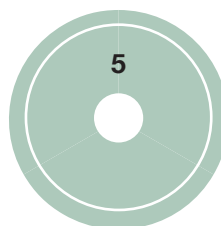
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	En el 75% dels casos, donar una primera resposta, amb pautes i indicacions als serveis gestors, per tal que iniciïn les seves licitacions. Aquesta resposta es donarà en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la documentació.	80% dels casos
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes anuals per aquest concepte.	0 queixes
3	Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 90% dels casos.	100% dels casos
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.	100% de notificacions
5	Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació.	100% de lliuraments

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 5 complerts



100%

31 COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Ofereix informació, orientació i assessorament als/les comerciants i consumidors/es, i col·labora en el foment del comerç de proximitat. Ho fa mitjançant:

- La definició d'eixos urbanístics comercials
- La posada en funcionament de la "Grama", moneda social de la ciutat
- L'organització de campanyes, actes, fires, etc.
- La difusió de l'oferta local comercial
- L'atorgament d'ajuts econòmics al comerç local
- El funcionament de la Finestreta Única Empresarial

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Editar com a mínim 8 edicions d'un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat.	S'ha prioritzat l'edició d'altres materials
2	Establir com a mínim 5 acords i convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.	8 acords
3	Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura o reforma de comerços.	79 ajuts
4	Consolidar el nombre de comerços i consumidors/es inscrits/es a la xarxa de moneda social, fins arribar com a mínim a 200.	238 comerços
5	Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions i/o alertes d'interès, sobre sensibilitació i riscos de l'activitat comercial.	139 comunicacions
6	Actualitzar i gestionar el cens de locals buits d'establiment comercials.	No actualitzat

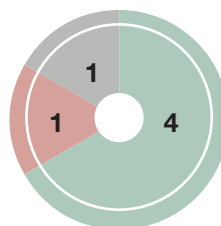
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

6 COMPROMISOS

■ 4 complerts

■ 1 incomplert

■ 1 incomplert



67%

32 GESTIÓ TRIBUTÀRIA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei encarregat de gestionar els ingressos de dret públic de l'Ajuntament, facilitant als ciutadans i ciutadanes les seves obligacions tributàries.

- Gestiona i inspecciona els principals tributs i preus públics del municipi: IBI, IAE, plusvàlues, guals, mercats, residus, etc.
- Aprova i actualitza les Ordenances Fiscals
- Tramita les subvencions municipals a certs col·lectius
- Gestiona el cadastre de la ciutat i el punt d'informació cadastral, per delegació del Ministeri d'Hisenda

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

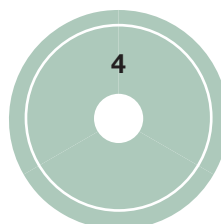
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Distribuir als domicilis de la ciutadania el calendari fiscal anual abans del 15 de febrer.	Sí
2	Informar les persones usuàries personalment i puntual si han demanat cita prèvia i en menys de 10 minuts sense cita.	Sí
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.	≤ 24 hores
4	Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies.	≤ 15 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 4 complerts



100%

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Empresa municipal constituïda l'any 1989 per promocionar l'ocupació i l'activitat empresarial. Dóna suport a persones aturades, treballadors i treballadores que volen millorar professionalment, emprenedors/ores i empreses locals.

En línies generals ofereix els següents serveis:

- Informació i orientació laboral per trobar feina i/o millorar professionalment
- Cursos de formació ocupacional i formació universitària (UNED)
- Intermediació laboral entre empreses i treballadors/ores
- Foment empresarial
- Centres d'empreses de nova creació

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

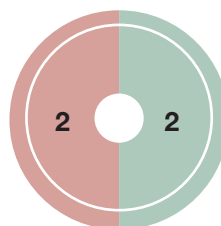
Núm	Compromisos	Resultats
1	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim.	9 punts
2	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	32 dies
3	Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals com a mínim, a través del web i les xarxes socials.	205 notícies
4	Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.	9.718 persones

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 2 complerts

■ 2 incomplerts



50%

34 GRAMEIMPULS SA: CENTRES D'EMPRESES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els centres d'empreses són equipaments municipals gestionats per l'empresa municipal Grameimpuls, SA, que ofereixen suport a projectes de nova creació i empreses en procés de reorientació i consolidació.

Els serveis prestats són:

- Lloguer d'oficines i tallers amb instal·lacions equipades i serveis comuns: recepció, seguretat, neteja, sales de reunions, formació, etc.
- Assessorament i informació en totes les àrees empresarials per tal d'afavorir la supervivència i la competitivitat de les empreses que s'hi instal·len.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

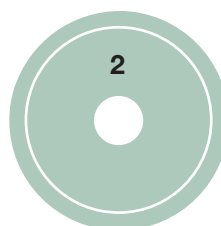
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Respondre les peticions d'accés al centre, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies.	3 dies
2	Donar un servei amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana.	8,8 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 2 complerts



100%

35 GRAMEIMPULS SA: FOMENT EMPRESARIAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei de l'empresa municipal Grameimpuls, SA que ofereix assessorament, formació i consultoria a persones emprenedores i empreses de la ciutat.

- El seu objectiu és fomentar l'esperit emprenedor, i impulsar la generació i consolidació d'un empresariat competitiu al territori.
- Fa valoracions de projectes empresarials incipients i analitza la seva viabilitat; facilita la formació i l'acompanyament a les petites empreses per fer-les créixer.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

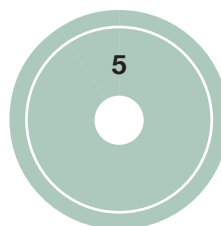
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts.	9,6 punts
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.	3,6 punts
3	Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana.	9,8 punts
4	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes.	100% de sol·licituds
5	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE.	100% de sol·licituds

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 5 complerts



100%

36 GRAMEIMPULS SA: INTERMEDIACIÓ LABORAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat de l'empresa municipal Grameimpuls, SA que s'encarrega de detectar les necessitats formatives i laborals del teixit empresarial, per millorar la seva productivitat i adequar la seva demanda de recursos humans.

A més, posa en contacte a les persones que busquen feina amb les empreses que necessiten cobrir llocs de treball. Concretament ofereix:

- Serveis d'agència de col·locació
- Gestió d'ofertes de treball
- Pràctiques en empreses
- Informació i assessorament
- Formació continua

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

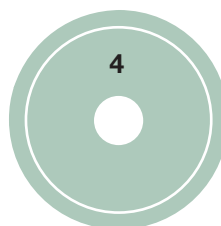
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.	9,6 punts
2	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions.	84,5%
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.	100% d'alumnes
4	Oferir Informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica.	259 d'empreses

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 4 complerts



100%

37 MERCATS MUNICIPALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els tres mercats municipals són: Sagarra, Fondo i Singuerlin. Tenen com a objectiu vendre aliments frescos, congelats o precuinats al detall.

La unitat municipal que s'encarrega de gestionar diferents aspectes dels mercats de la ciutat s'anomena Serveis Urbans i assumeix les següents funcions.

- Manteniment, vigilància i neteja de les instal·lacions
- Atenció als concessionaris/àries
- Elaboració i compliment d'ordenances i reglaments
- Tramitació administrativa de parades i traspassos

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

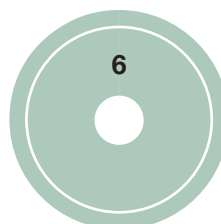
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.	95% de reparacions
2	Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.	100% de comunicacions
3	Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.	Menys de 4 mesos
4	Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.	24 hores
5	Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries.	8 reunions
6	Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos.	100% dels casos

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

6 COMPROMISOS

■ 6 complerts



100%

38 RECAPTACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Gestiona el cobrament dels tributs, preus públics i altres ingressos de dret públic municipals. Concretament ofereix:

- Informació i assistència presencial i telefònica
- Gestió de domiciliacions bancàries
- Tramitació d'ajornaments i fraccionaments
- Lliurament de duplicats de rebuts i justificants

Per delegació de l'Ajuntament, la Diputació de Barcelona s'encarrega dels cobraments que no s'han pagat en període voluntari, i que generen un recàrrec per estar fora de termini.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

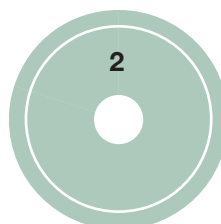
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts.	9,8 punts
2	Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.	8 minuts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 2 complerts



100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 5

ACTIVITAT ECONÒMICA I HISENDA

9 CARTES (15%)

38 COMPROMISOS (12%)



100%

DELS CASOS LES MESES
DE CONTRACTACIÓ
CONVOCADES AMB
LA DOCUMENTACIÓ
DISPONIBLE

238

COMERÇOS I PERSONES
CONSUMIDORES
INSCRITES A LA **XARXA DE
MONEDA SOCIAL**

10

PUNTS DE VALORACIÓ DE
LES EMPRESES USUÀRIES
DEL SERVEI
D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

10

PUNTS DE SATISFACCIÓ
DE LES PERSONES
USUÀRIES DEL SERVEI DE
RECAPTACIÓ



95%

DE REPARACIONS DE
PETIT MANTENIMENT
ATESES EN MENYS DE
24 HORES ALS MERCATS
MUNICIPALS



24

**HORES COM A
MÀXIM D'ATENCIÓ** DE
CONSULTES SOBRE
COMPROVACIONS
I LIQUIDACIONS
D'IMPOSTOS

9

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES EMPRESES
USUÀRIES DELS CENTRES
D'EMPRESSES

10

PUNTS DE VALORACIÓ
DEL SERVEI DE FOMENT
EMPRESARIAL PER PART
DE LES PERSONES I
EMPRESSES USUÀRIES

9

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES
USUÀRIES DELS SERVEIS
OFERTS PER
GRAMEIMPULS, SA

BLOC 6

URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

- 39. Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats
- 40. Gabinet d'acció territorial
- 41. Gestió urbanística i habitatge
- 42. Gramepark, SA
- 43. Manteniment d'edificis municipals
- 44. Manteniment de la via pública
- 45. Medi ambient i higiene ambiental
- 46. Neteja i recollida de residus
- 47. Servei tècnic d'obres públiques
- 48. Parcs i jardins



39 DISCIPLINA URBANÍSTICA, L·LICENCIES D'OBRES I ACTIVITATS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei que gestiona la disciplina urbanística, i porta a terme mesures necessàries per garantir el manteniment dels immobles i la protecció de la legalitat urbanística.

Concretament s'encarrega de les següents tramitacions:

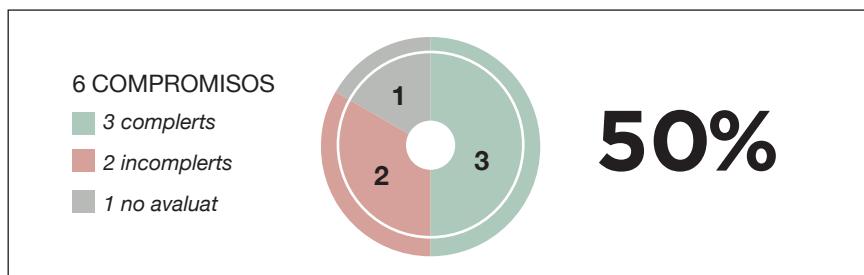
- L·licències, comunicacions i/o assabentats d'obres
- L·licències, comunicacions i/o declaracions d'activitats econòmiques
- Denúncies i reclamacions de disciplina urbanística i d'obres
- Informació, atenció de consultes i inspeccions

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80 % dels casos.	95% d'inscripcions
2	Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.	8 reunions
3	Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini menor a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.	6 mesos
4	Resoldre el 80% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 30 dies.	16% de sol·licituds
5	Resoldre el 80% de les sol·licituds de devolució de dipòsits, en un temps inferior a 30 dies.	64% de sol·licituds
6	Resoldre el 80% de les sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 10 dies.	No avaluat

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS



40 GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest gabinet té com a principal objectiu planificar urbanísticament el futur de la ciutat, i concretament s'encarrega de les següents funcions:

- Redacció del planejament urbanístic de la ciutat a mig i llarg termini
- Realització de propostes per a la millora del territori
- Coordinació dels diferents serveis municipals que intervenen i tenen incidència en el disseny urbà
- Pla de mobilitat urbana
- Oficina d'informació urbanística
- Cartografia

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

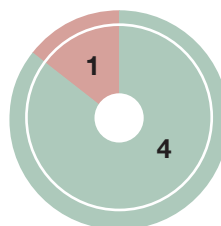
Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats.	100% d'atencions
2	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 15 dies, de les següents matèries: informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats i canvis de numeració de finques.	32 dies
3	Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte.	8 sessions 3 projectes
4	Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.	9 sessions 8 projectes
5	Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació.	100% de sessions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 4 complerts

■ 1 incomplert



80%

41 GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei que tramita el planejament urbanístic, en fase d'execució, per afavorir els diferents usos del sòl de la ciutat: construcció de zones verdes, equipaments, habitatges, comerç, etc.

També gestiona, en col·laboració amb altres serveis municipals:

- Les expropiacions.
- El Pla Especial de Reforma Interior (PERI) Santa Coloma Vella II que, entre d'altres actuacions, inclou la connexió del passeig Jaume Gordi amb la Rambla de Santa Sebastià.
- Les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) per afavorir la rehabilitació d'habitatges privats en determinades zones de la ciutat.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

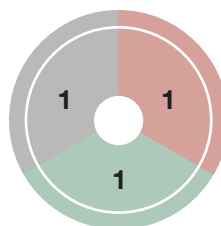
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.	75% de respostes
2	Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes no vacacionals.	100% de cites
3	Resoldre de mutu acord amb els afectats el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al real·lotjament.	No s'han produït expropiacions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 1 complert
■ 1 incomplert
■ 1 no avaluat



33%

42 GRAMEPARK SA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Empresa municipal constituïda l'any 1988 per gestionar serveis relacionats amb l'accés a l'habitatge i la construcció, venda i concessió de places d'aparcament. Ofereix serveis en els següents àmbits:

Habitatges

- Bossa d'habitatges de lloguer i habitatges de protecció oficial
- Ajuts diversos
- Servei d'intermediació en deutes de l'habitatge

Aparcaments

- Aparcaments de rotació, de lloguer i en concessions administratives
- Grua, dipòsit de vehicles i zones blaves

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

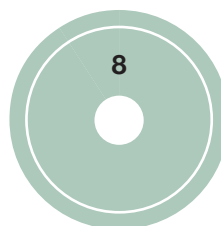
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.	9 punts
2	Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers.	100% de tramitacions
3	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.	9 punts
4	Promoure com a mínim la signatura de 40 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.	43 contractes
5	Atendre com a màxim en 15 minuts a les persones usuàries.	7 minuts
6	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	9 punts
7	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	9 punts
8	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.	9 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

8 COMPROMISOS

■ 8 complerts



100%

43 MANTENIMENT D'EDIFICIS MUNICIPALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat encarregada de la conservació i manteniment dels equipaments municipals d'ús públic, per exemple, edificis corporatius, biblioteques, instal·lacions esportives, mercats municipals, centres culturals i educatius, etc.

Bàsicament manté les instal·lacions de calefacció, climatització, elevadors, alarmes, detecció i extinció d'incendis, sanejament, obra civil, electricitat, aigua i gas. Ofereix:

- Atenció d'incidències
- Manteniment preventiu i correctiu
- Actuacions d'urgència
- Redacció de projectes i contractació d'obres
- Consum i gestió energètica

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

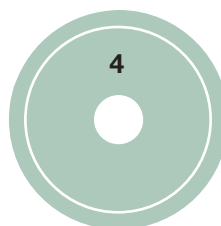
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	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.	80% de reunions
2	Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.	2 instal·lacions
3	Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals.	5 mesures
4	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes.	90% de peticions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 4 complerts



100%

L'Ajuntament donarà
comptes un cop l'any
del compliment
dels compromisos adquirits
davant la ciutadania.



44 MANTENIMENT VIA PÚBLICA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei supervisa el manteniment dels carrers, places i zones verdes de la ciutat, en relació amb els següents aspectes: pavimentació, guals, enllumenat, clavegueram, escales i ascensors mecànics, semàfors, senyalització, mobiliari urbà amb publicitat, actuacions de les companyies de servei (aigua, electricitat, gas, telefonia...), etc. També ofereix informació i atenció a la ciutadania en relació a aquest manteniment.

L'Ajuntament contracta per concurs públic les empreses que s'encarreguen de fer aquestes tasques i els tècnics municipals supervisen les actuacions d'aquestes empreses a la via pública.

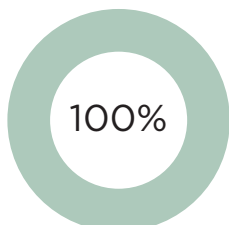
GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

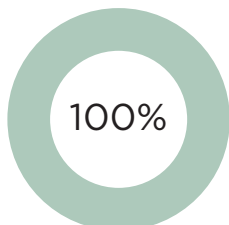
Núm	Compromisos	Resultats
Pavimentació i mobiliari		
1	Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.	92% de reparacions
2	Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions del mobiliari urbà que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.	85% de reparacions
3	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.	4 queixes
Enllumenat		
4	Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.	Sí
5	Implementar un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.	Sí
Clavegueram		
6	Netejar com a mínim un 22% de la xarxa de clavegueram.	66% de la xarxa
7	Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram.	78% d'unitats
8	Col·locar com a mínim 70 tapes noves de pous i reixes.	72 tapes
9	Arranjar més de 45 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.	No avaluat
10	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.	87% d'actuacions
Accessos mecànics		
11	Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert.	97% de l'horari
12	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.	70 minuts

COMPLIMENT PER ESPECIALITZACIÓ

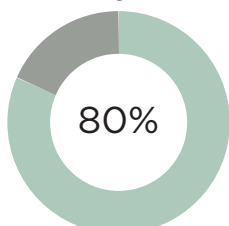
Pavimentació i mobiliari



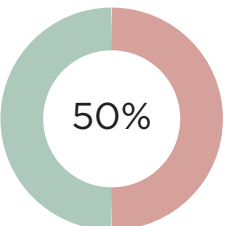
Enllumenat



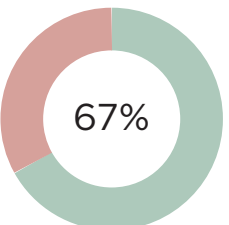
Clavegueram



Accessos mecànics



Senyalització i semàfors



Relacions amb companyies de subministraments



GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
-----	-------------	-----------

Senyalització i semàfors

13	Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts.	Sí
14	Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.	60% d'incidències
15	- Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. - El 15% restant serà atès en un temps màxim de 5 dies.	90% en 3 dies 10% en 5 dies

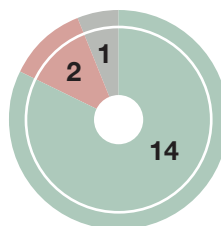
Relacions amb companyies de subministraments

16	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.).	1 inspecció
17	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.	99% d'acceptacions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

17 COMPROMISOS

■ 14 complerts
■ 2 incomplets
■ 1 no avaluat



82%

45 MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Planifica i gestiona programes de caràcter mediambiental per garantir que la ciutadania gaudeixi dels seus beneficis. Vetlla també per la qualitat de vida urbana i natural. Les seves prestacions són:

- Parc Serralada de Marina i Parc Fluvial del Besòs
- Fonts d'energies renovables
- Ús ambientalment correcte de l'aigua
- Control de les fonts contaminants i les plagues urbanes
- Xarxa de deixalleries municipal
- Tinença responsable dels animals domèstics

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

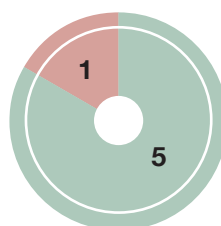
Núm	Compromisos	Resultats
1	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals.	0 incendis
2	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries.	7 punts
3	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana.	50% d'increment
4	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions.	20% d'adopcions
5	Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues.	100% d'actuacions
6	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet.	No assolit

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

6 COMPROMISOS

■ 5 complerts

■ 1 incomplert



83%

46 NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei s'encarrega de supervisar la recollida, el transport i el reciclatge dels residus, i de netejar els espais i equipaments municipals. L'Ajuntament contracta per concurs públic empreses especialitzades que realitzen aquests serveis, i el personal municipal fan el seguiment.

S'ofereixen serveis de:

- Recollida de residus domèstics (rebuig, orgànica, paper, vidre i envasos), voluminosos, comercials, i paper-cartró a establiments públics i privats
- Neteja de la via pública i de l'interior dels equipaments municipals
- Sensibilització mediambiental sobre la neteja i la generació de residus

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

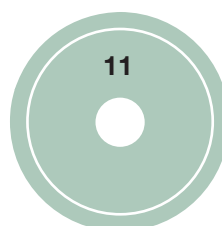
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any).	99% de freqüència
2	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim 3 dies a la setmana.	95% de recollides
3	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.	3 dies
4	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies des de la data en què són detectats.	2 dies
5	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres.	5.670 kg
6	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos.	100% de retirades
7	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària.	6,4 punts
8	Recollir cada dia com a mínim les paperes de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos.	100% de recollides
9	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos.	100% de retirades
10	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos.	100% de netejes
11	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos.	100% de netejes

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

11 COMPROMISOS

■ 11 complerts



100%

47 SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat responsable de les següents funcions:

- Gestió dels projectes tècnics i obres públiques incorporades al Pla d'Acció Municipal.
- Estudis de viabilitat d'altres obres de construcció i rehabilitació, proposades per l'equip de govern, i a requeriment de la ciutadania i altres serveis municipals.
- Impulsar el Pla de Rehabilitació d'Habitatges "Santa Coloma renovem els barris", gràcies al qual, a determinades zones de la ciutat, s'intensifica la rehabilitació d'habitatges privats.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

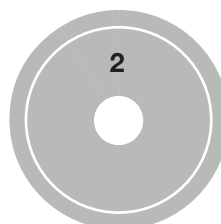
■ Compliment
 ■ Compliment parcial
 ■ Incompliment
 ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Complir els terminis previstos de redacció de projectes d'obres en el 85% dels casos.	No avaluat
2	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 avaluat

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 2 no avaluats



48 PARCS I JARDINS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta unitat protegeix totes les zones verdes urbanes, i gestiona la neteja i el manteniment de:

- La jardineria: parcs, jardins, places, parterres i jardineres
- Els arbres i arbustos dels carrers
- El mobiliari urbà
- Les zones d'esbarjo per a gossos
- Els jocs infantils i esportius

També ofereix assessorament en obra nova municipal, control de plagues, sistemes de reg i gestió de lavabos químics a les zones verdes.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

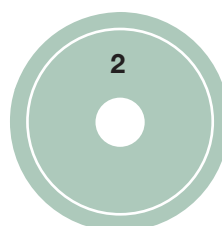
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes.	2% d'increment
2	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu.	29% de queixes

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

2 COMPROMISOS

■ 2 complerts



100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 6

URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

10 CARTES (17%)

64 COMPROMISOS (21%)



95%

D'INSPECCIONS
REALITZADES DESPRÉS
DE REBRE UNA QUEIXA O
DENÚNCIA DE DISCIPLINA
URBANÍSTICA,
LLICÈNCIES D'OBRES I
ACTIVITATS

5

**MESURES D'ESTALVI
ENERGÈTIC IMPLANTADES
A LES INSTAL·LACIONS
MUNICIPALS**



100%

DE CITES
CONCERTADES EN
UN TEMPS MIG DE 5
DIES LABORABLES,
AL SERVEI DE GESTIÓ
URBANÍSTICA I
HABITATGE

20%

**D'AUGMENT
D'ADOPCIONS
D'ANIMALS DE
COMPANYIA**



43

CONTRACTES SIGNATS
ENTRE PROPIETARIS
I INQUILINS, DINS EL
PROGRAMA DE BOSSA
D'HABITATGE DE
LLOGUER

5.670

**KG DE MOBLES I
VOLUMINOSOS**
RECOLLITS A DOMICILI
I A LA VIA PÚBLICA

9

SESSIONS PER INFORMAR
LA CIUTADANIA SOBRE 8
PROJECTES DE MOBILITAT
URBANA

2%

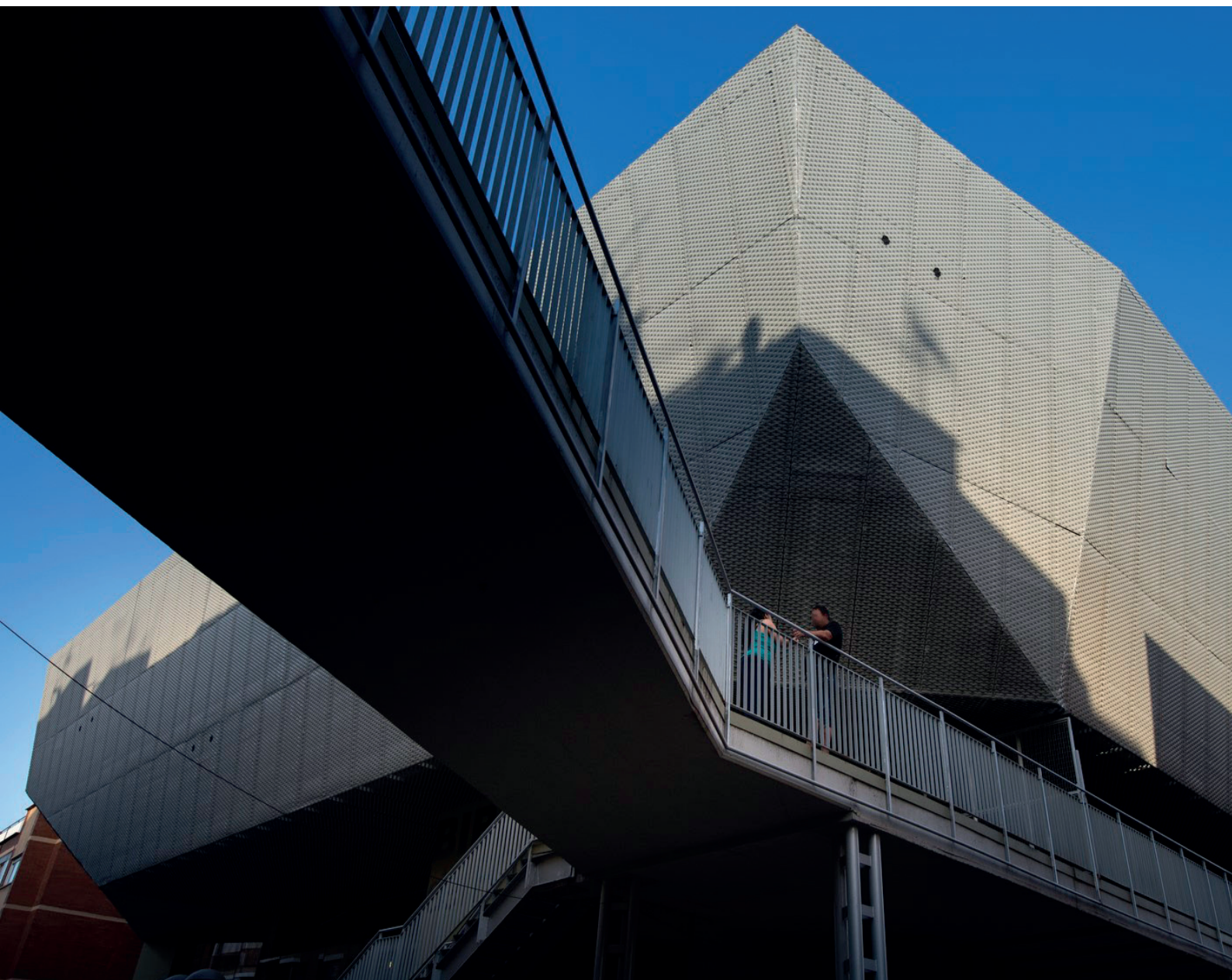
**D'INCREMENT DE LA
QUALITAT DE LA NETEJA A
LES ZONES PAVIMENTADES
DE LES ZONES VERDES**

97%

**DE TEMPS GARANTIT DE
FUNCIONAMENT A LES
ESCALES, ASCENSORS I
RAMPES MECÀNIQUES DE
LA VIA PÚBLICA**

Tots els departaments

municipals col·laboren
i cooperen en el
compliment de més de 300
compromisos de qualitat
per millorar els serveis.



BLOC 7

SERVEIS INTERNS

- 49. Assumptes generals
- 50. Compres
- 51. Gabinet de planificació i organització
- 52. Gestió patrimonial
- 53. Intervenció
- 54. Recursos humans
- 55. Recursos i prestacions a les persones
- 56. Recursos i prestacions de l'àrea territorial
- 57. Serveis jurídics
- 58. Sistemes d'informació
- 59. Tresoreria



49 ASSUMPTES GENERALS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat que gestiona alguns tràmits ciutadans bàsics, com per exemple, la gestió del padró municipal d'habitants, el registre d'entrada de documentació i la distribució de les queixes i suggeriments dirigits a l'Ajuntament.

A nivell intern dóna cobertura a la resta de serveis municipals en determinades gestions d'àmbit logístic i administratiu, com per exemple, el servei de consergeria, la gestió del magatzem i de la missatgeria municipal. Assumeix també tasques organitzatives i administratives en la celebració d'eleccions europees, generals, autonòmiques i locals.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

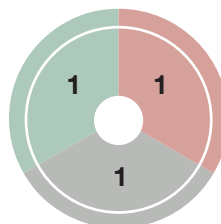
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Distribuir en menys de 20 hores la documentació registrada d'entrada, i superar en 5 dècimes el grau de satisfacció, respecte a l'enquesta de l'any anterior.	No ha estat possible realitzar l'enquesta
2	Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.	No avaluat
3	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.	0,20% de diferències

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 1 complert
■ 1 incomplert
■ 1 no avaluat



33%

50 COMPRES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat que pertany al Servei de Compres i Gestió Patrimonial i que té com a objectiu proveir, als diferents serveis municipals, el materials d'oficina i mobiliari necessaris per a la realització de les tasques encomanades.

Compra i adquireix també els següents tipus de subministraments: vestuari i calçat del personal que ho necessita, productes higiènics i accessoris, diferents tipus d'assegurances, fotocopiadores, equips multifunció, carburant per als vehicles municipals, etc.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

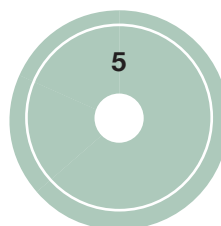
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	6 hores 28 minuts
2	Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un temps mig de 10 dies.	2 dies
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.	100% de trasllats
4	Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.	100% d'atencions
5	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana.	9,7 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 5 complerts



100%

DESCRIPCIÓ
DEL SERVEI

Dóna suport a l'equip directiu i ofereix serveis de consultoria interna als diferents departaments de l'Ajuntament, en relació als següents àmbits d'actuació:

- Innovació. Implantació de projectes relacionats amb la innovació i la modernització dels sistemes de treball de l'Ajuntament.
- Transversalitat. Promoció de reunions i trobades directives i tècniques per fomentar la transmissió del coneixement intern i la coordinació entre equips.
- Comunicació interna. Administració de la Intranet, principal mitjà de comunicació interna de l'Ajuntament.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

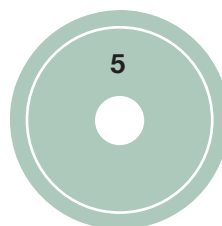
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Complir els encàrrecs rebuts per part de la direcció per col·laborar i donar suport a projectes de caràcter innovador.	100% de compliment
2	Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals.	114 sessions
3	Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna.	100% de compliment
4	Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.	27 nous continguts
5	Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de l'àrea interna.	100% de compliment

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

5 COMPROMISOS

■ 5 complerts



100%

52 GESTIÓ PATRIMONIAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta unitat pertany al Servei de Compres i Gestió Patrimonial i s'encarrega de la gestió, manteniment i control centralitzat de l'inventari de béns i drets de la Corporació. També gestiona:

- Els habitatges i locals de propietat municipal: contractes d'arrendaments, cobraments, assegurances, manteniment, compravendes, cessions, permutes, etc.
- La cessió de locals municipals a entitats ciutadanes o privades sense ànim de lucre, prèvia signatura de convenis i acords.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

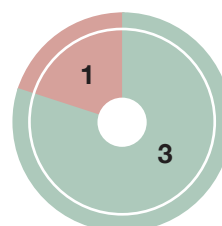
Núm	Compromisos	Resultats
1	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.	2 minuts
2	Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.	100% de compliment
3	Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana.	97%
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.	9 punts

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 3 complerts

■ 1 incomplert



75%

53 INTERVENCIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Té com a objectius garantir la legalitat dels actes de contingut econòmic, registrar aquests actes d'acord amb les normatives comptables, formular els comptes de l'Ajuntament i dels ens dependents, i assessorar sobre aquestes matèries.

Assumeix taques relacionades amb:

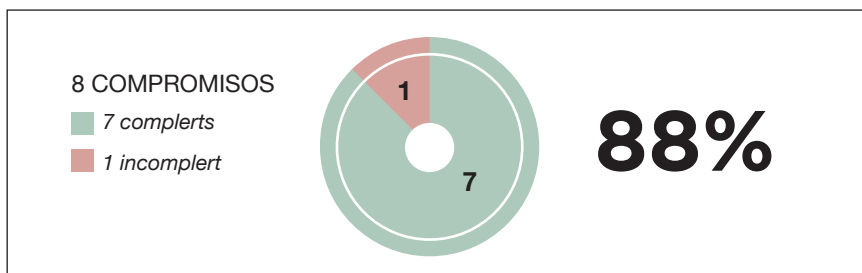
- El control intern de la gestió econòmica de l'Ajuntament, els organismes autònoms, i de les societats mercantils dependents
- La comptabilitat financera i el seguiment de l'execució del pressupost municipal
- La inspecció de la comptabilitat dels organismes autònoms i les societats mercantils

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu.	0 queixes
2	Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució.	Sí
3	Publicar al portal de la transparència la informació de la intervenció, en un termini inferior als 15 dies des de la seva aprovació, en el 90% dels casos.	90%
4	Disposar d'un pla d'auditories anual/bianual, aprovat i en vigència.	No
5	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.	Sí
6	Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.	80%
7	Garantir el compliment del 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost: - 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. - 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.	95%
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.	3 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS



54 RECURSOS HUMANS

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Equip multidisciplinari de professionals que treballen conjuntament i transversal per tal de donar serveis als empleats i empleades públiques de la Corporació, així com a diferents serveis de l'organització.

Aquest servei està format per diferents àmbits de gestió:

- Atenció a l'empleat
- Selecció de personal i desenvolupament
- Relacions laborals, recursos i prestacions
- Prevenció de riscos laborals

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

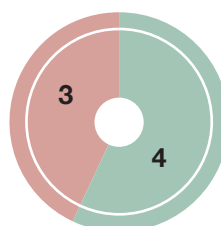
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció de personal al web municipal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.	2 queixes
2	Actualitzar trimestralment al web la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions.	No
3	Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels casos	100%
4	Formar el 33% de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.	30%
5	Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.	4 dies
6	Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal com a màxim en 15 dies.	50%
7	Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2018-2019.	50%

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

7 COMPROMISOS

■ 4 complerts
■ 3 incomplerts



57%

55 RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei de caràcter intern, l'objectiu del qual és donar suport a les unitats que formen part de les següents àrees executives:

- Àrea d'educació, drets socials, infància, joventut i esports
- Àrea de cultura, moviments socials, entitats ciutadanes, memòria història i LGTBI

Bàsicament realitza gestions de caràcter administratiu (gestió documental, tramitació d'expedients, factures, contractes, sancions, subvencions, informes, etc.), i de caràcter econòmic, pressupostari i comptable. Ofereix també assessorament jurídic, i centralitza la informació i el seguiment de les actuacions de les unitats amb

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

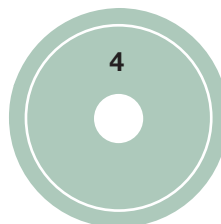
■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018.	Sí
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.	0 queixes
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.	15 dies
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.	3 reunions

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

4 COMPROMISOS

■ 4 complerts



100%

56 RECURSOS I PRESTACIONS A L'ÀREA TERRITORIAL

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei de caràcter intern que dona suport administratiu, jurídic i econòmic a bona part de les unitats de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.

Bàsicament realitza gestions de caràcter administratiu (gestió documental, tramitació d'expedients, factures, contractes, sancions, subvencions, informes, etc.), i de caràcter econòmic, pressupostari i comptable. Ofereix també assessorament jurídic, i centralitza la informació i el seguiment de les actuacions les unitats amb les quals treballa.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

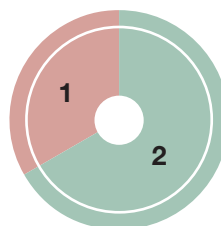
Núm	Compromisos	Resultats
1	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.	No
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.	2 queixes
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.	10 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

3 COMPROMISOS

■ 2 complerts

■ 1 incomplert



67%

57 SERVEI JURÍDIC

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei responsable de la defensa judicial de l'Ajuntament, la resolució dels recursos administratius que s'interposin contra aquest, la gestió, tramitació i resolució de les reclamacions patrimonials, i les reclamacions de danys del patrimoni municipal.

També s'encarrega de la defensa en judici del personal de l'Ajuntament que així ho sol·liciti, en virtut del que disposa el corresponent conveni col·lectiu.

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
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 avaluat

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

1 COMPROMISOS

■ 1 no avaluat



58 SISTEMES D'INFORMACIÓ

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat que proporciona les eines informàtiques i de comunicacions necessàries, per tal que el personal de la Corporació pugui dur a terme les seves tasques. Concretament s'encarrega de:

- Donar suport informàtic i d'assistència remota i presencial en el cas d'incidències en el programari i maquinari de l'Ajuntament
- Mantenir la infraestructura de sistemes d'informació actual
- Desenvolupar i implantar noves aplicacions informàtiques
- Gestió d'altres i baixes d'usuaris/àries
- Servei de préstec de material

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

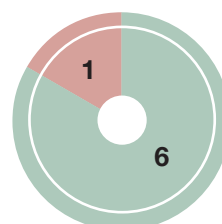
Núm	Compromisos	Resultats
1	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora i el 20% en 48 hores com a màxim.	13% ≤ 1h 48% ≤ 48h
2	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou.	Sí 4 nous
3	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques.	61%
4	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.	100%
5	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús.	100%
6	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos.	99%
7	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals.	0,42 incidències

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

7 COMPROMISOS

■ 6 complerts

■ 1 incomplerts



86%

59 TRESORERIA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Té com a objectiu gestionar eficaçment i eficient els recursos financers de l'Ajuntament, d'acord amb allò que estableixen les disposicions legals i reglamentàries vigents. S'encarrega de les següents funcions:

- Maneig i custòdia dels fons monetaris
- Elaboració i control del pressupost anual de tresoreria
- Seguiment de la recaptació i propostes de millora dels circuits d'ingressos
- Retiment d'informació pública financera
- Suport i informació als serveis municipals
- Gestió amb entitats financeres col·laborades
- Tramitació de pagaments

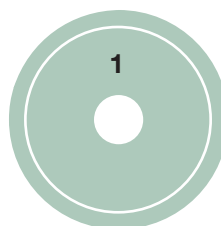
GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2018

■ Compliment ■ Compliment parcial ■ Incompliment ■ No avaluat

Núm	Compromisos	Resultats
1	Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies.	17 dies

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

1 COMPROMÍS
■ 1 complert



100%

DADES RELLEVANTS DEL BLOC 7

SERVEIS INTERNS

11 CARTES (19%)

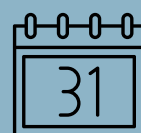
48 COMPROMISOS (15%)

0,2%

DE DIFERÈNCIES RESOLTES
ENTRE EL PADRÓ MUNICIPAL
I LES DADES DE L'INSTITUT
NACIONAL D'ESTADÍSTICA

10

PUNTS DE VALORACIÓ
DE LES PERSONES INTERNES
I EXTERNES USUÀRIES DEL
SERVEI DE COMPRES



10

DIES DE TEMPS
MIG D'ELABORACIÓ
D'ARTICULAT I
DISPOSICIONS GENERALS
AL SERVEI DE RECURSOS
I PRESTACIONS DE
L'ÀREA D'URBANISME

114

SESSIONS DE TREBALL
TRANSVERSAL EN LES QUÈ EL
GABINET D'ORGANITZACIÓ HA
PARTICIPAT

5

MINUTS D'ESPERA PER
SER ATÈS O ATESA AL
SERVEI DE GESTIÓ
PATRIMONIAL



0

QUEIXES REBUDES PER
INFORMACIÓ DEFICIENT
FACILITADA PEL
SERVEI DE RECURSOS
I PRESTACIONS A LES
PERSONES

80%

DE LA DESPESA MUNICIPAL
SOTMESA A AUDITORIES I
CONTROLS FINANCERS

100%

DE DISPONIBILITAT DE LES
BASES DE DADES DELS
SERVEIS CRÍTICS

7

PUNTS COM A MÍNIM DE
VALORACIÓ DELS CURSOS
FORMATIUS OFERTS AL
PERSONAL DE L'AJUNTAMENT

17

DIES DE TEMPS MIG
PER FER PAGAMENTS A
PERSONES I EMPRESES
PROVEÏDORES

Les Cartes de Serveis

representen un motor de canvi i millora continua de la cultura organitzativa de l'Ajuntament.





4

LÍNIES DE MILLORA

Els 312 compromisos de qualitat adquirits estan pensats per millorar 6 aspectes concrets de la gestió municipal

L'objectiu principal pel qual l'Ajuntament ha implantat el sistema de Cartes de Serveis ha estat millorar determinats aspectes claus dels serveis que presta. Són aquests:

1. El temps de prestació dels serveis
2. La quantitat de serveis prestats
3. La seva qualitat
4. Les activitats, plans i projectes realitzats
5. La informació pública facilitada
6. La valoració de les persones usuàries

Cadascun dels 312 compromisos de les Cartes respon a algun dels objectius

d'aquestes 6 línies estratègiques de millora prioritàries per a l'Ajuntament.

En aquest apartat trobareu el nombre de compromisos que correspon a cada línia, i el grau de compliment de cadascuna d'elles.

Aconseguir l'equilibri entre les 6 línies de millora permetrà oferir a la ciutadania un ventall de serveis públics cada vegada més òptims i satisfactoris. És per això que l'Ajuntament dedica gran part dels seus esforços i recursos a la consecució d'aquest objectiu.

LÍNIES ESTRATÈGIQUES DE MILLORA

1

TEMPS DE PRESTACIÓ

Reduir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és la línia que més compromisos incorpora.

Això demostra la importància que l'organització atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.

46

cartes incorporen aquest tipus de compromisos

78%

del total de cartes



2

QUANTITAT DE SERVEIS

Els compromisos inclosos en aquesta línia vetllen per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen al llarg de l'any. Són serveis que deriven de l'activitat ordinària de l'Ajuntament i que es realitzen amb regularitat: expedients, inspeccions, assistències, etc.

27

cartes incorporen aquest tipus de compromisos

46%

del total de cartes



3

QUALITAT DELS SERVEIS

Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els següents propòsits: que siguin cada vegada més efectius i àgils; que el tracte sigui respectuós; que no es produeixin errors significatius; i/o que el temps s'adeqüi als terminis previstos.

17

cartes incorporen aquest tipus de compromisos

29%

del total de cartes



4

ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES

Aquesta línia incorpora compromisos d'activitats que moltes vegades estan associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que, no tenen necessàriament caràcter de continuïtat, i que es planifiquen amb criteris programàtics.

20

cartes incorporen aquest tipus de compromisos

34%

del total de cartes



5

INFORMACIÓ PÚBLICA

Els compromisos d'aquesta línia estan dirigits a oferir a la ciutadania una informació sobre els serveis municipals cada vegada més entenedora, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.

30

cartes incorporen aquest tipus de compromisos

78%

del total de cartes



6

VALORACIÓ DELS USUÀRIS

Aquests compromisos volen impulsar la implementació d'enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per facilitar l'expressió de les valoracions de les persones usuàries. Sens dubte, conèixer aquestes percepcions ajuda a dissenyar serveis més ajustats a les necessitats ciutadanes.

31

cartes incorporen aquest tipus de compromisos

53%

del total de cartes



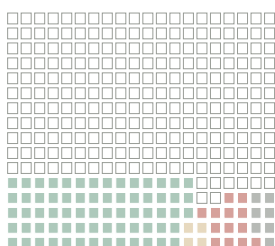
COMPROMISOS PER LÍNIES

320 COMPROMISOS EN TOTAL

■ COMPLETOS ■ COMPLETOS PARCIALMENT ■ INCOMPLETOS ■ NO AVALUATS

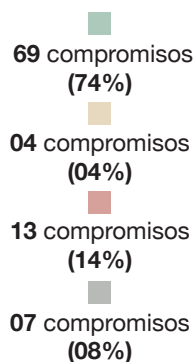
1

TEMPS DE PRESTACIÓ



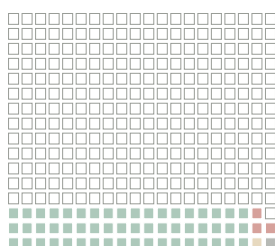
93

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 1
(29% DEL TOTAL)



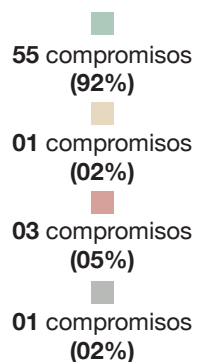
2

QUANTITAT DE SERVEIS



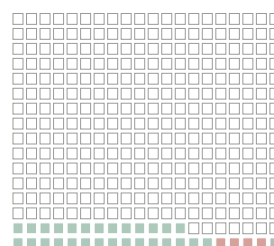
60

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 2
(18% DEL TOTAL)



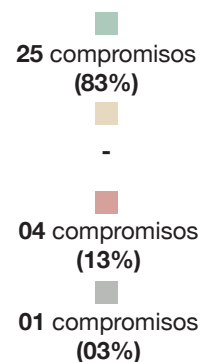
3

QUALITAT DELS SERVEIS



30

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 3
(10% DEL TOTAL)



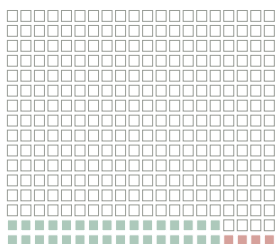
NOTA

El nombre de compromisos incorporats al Catàleg de Cartes de Serveis és 312, però **es dóna la circumstància que un mateix compromís pot tenir més d'un indicador i que poden pertànyer a línies de millora diferents.**

En aquests casos, els compromisos es desglossen tantes vegades com indicadors tinguin de diferents línies. Segons això, podem dir que hi ha 320 compromisos si es classifiquen per línies de millora.

4

ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES



38

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 4
(11% DEL TOTAL)

34 compromisos
(89%)

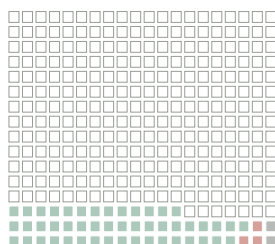
-

04 compromisos
(11%)

-

5

INFORMACIÓ PÚBLICA



52

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 5
(17% DEL TOTAL)

48 compromisos
(92%)

-

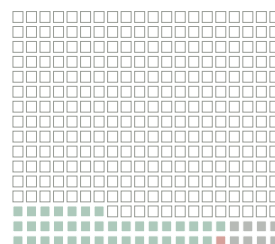
03 compromisos
(06%)

-

01 compromisos
(02%)

6

VALORACIÓ DELS USUÀRIS



47

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 6
(15% DEL TOTAL)

38 compromisos
(81%)

-

01 compromisos
(02%)

-

08 compromisos
(17%)

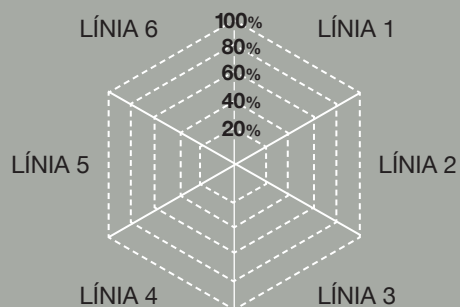
COMPLIMENT PER LÍNIES I CARTES

LLEGENDA

□ Grau de compliment per línia de millora

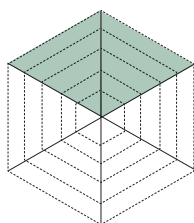
LÍNIES DE MILLORA

- 1 Temps de prestació
- 2 Quantitat de serveis
- 3 Nivells de qualitat
- 4 Activitats, plans i projectes
- 5 Informació pública
- 6 Valoració dels usuaris



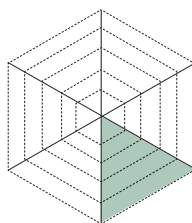
Arxiu Administratiu

1 2 3 4 5 6



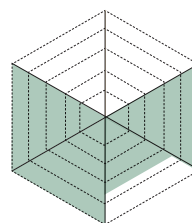
Assumptes generals

1 2 3 4 5 6



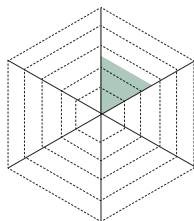
Biblioteques

1 2 3 4 5 6



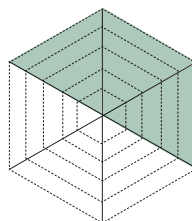
Cementeri

1 2 3 4 5 6



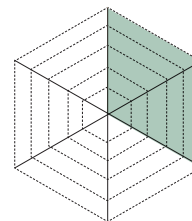
Centres cívics i casals

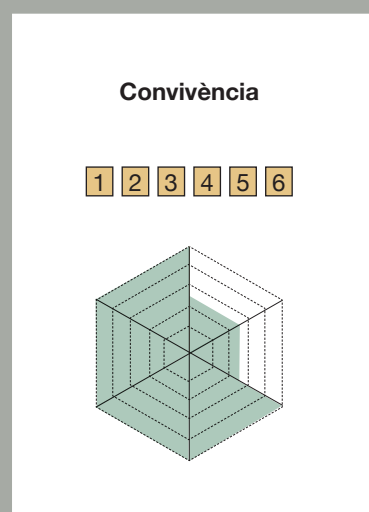
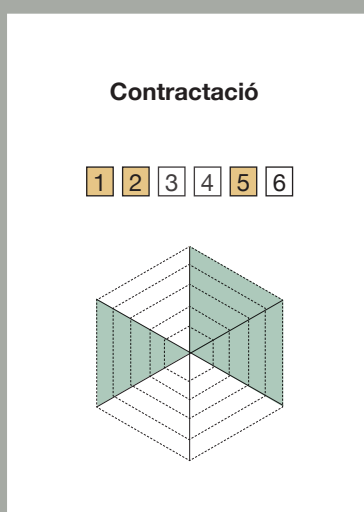
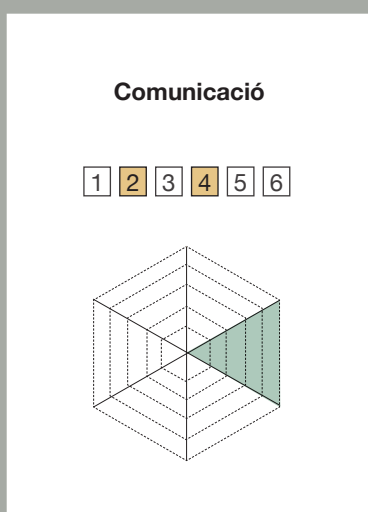
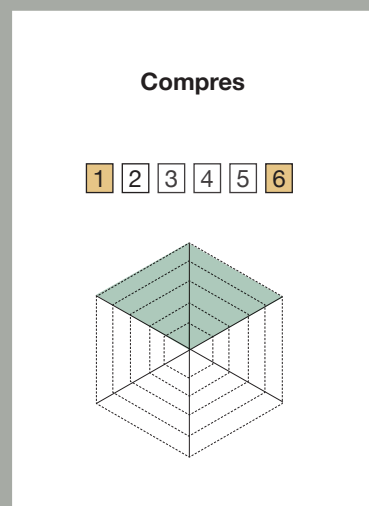
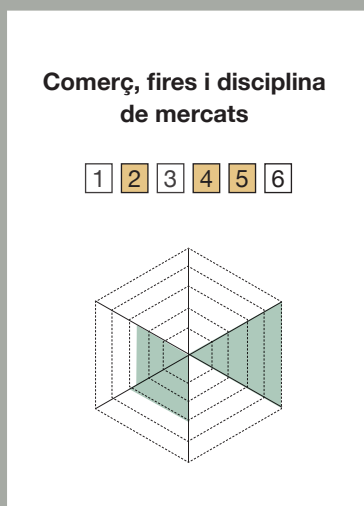
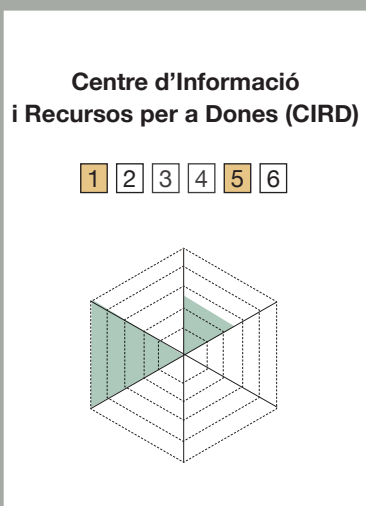
1 2 3 4 5 6



Centre d'Art Contemporani Can Sisteré

1 2 3 4 5 6



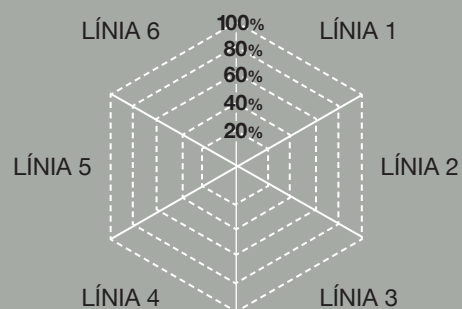


LLEGENDA

 Grau de compliment per línia de millora

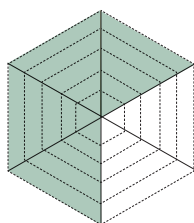
LÍNIES DE MILLORA

-  1 Temps de prestació
-  2 Quantitat de serveis
-  3 Nivells de qualitat
-  4 Activitats, plans i projectes
-  5 Informació pública
-  6 Valoració dels usuaris



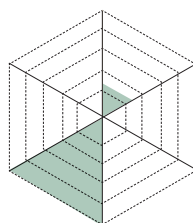
Cooperació i solidaritat

 1  2  3  4  5  6



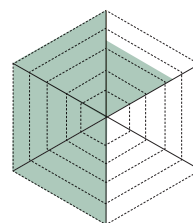
Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats

 1  2  3  4  5  6



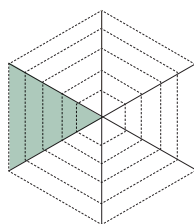
Educació

 1  2  3  4  5  6



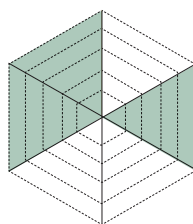
Escola de música Can Roig i Torres

 1  2  3  4  5  6



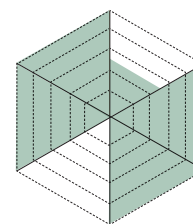
Escoles Bressol Municipals

 1  2  3  4  5  6



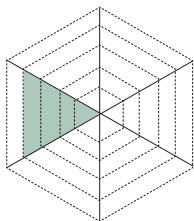
Esports

 1  2  3  4  5  6



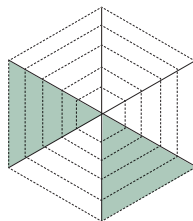
**Gabinet d'Acció
Territorial**

1 2 3 4 5 6



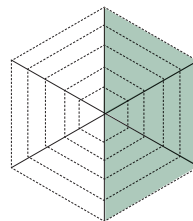
Gabinet d'Alcaldia

1 2 3 4 5 6



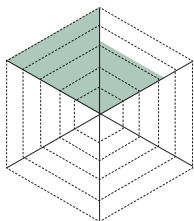
**Gabinet de Planificació
i organització**

1 2 3 4 5 6



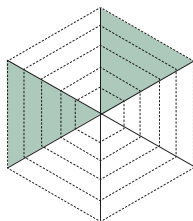
Gestió Patrimonial

1 2 3 4 5 6



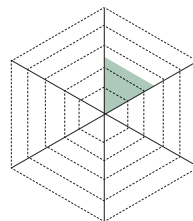
Gestió Tributària

1 2 3 4 5 6



**Gestió Urbanística
i Habitatge**

1 2 3 4 5 6

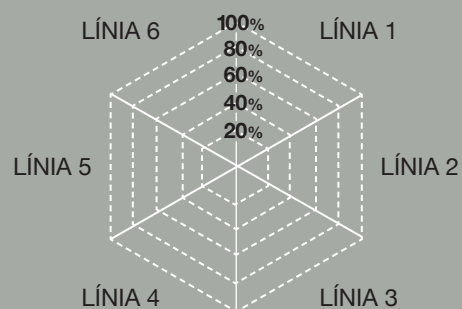


LLEGENDA

□ Grau de compliment per línia de millora

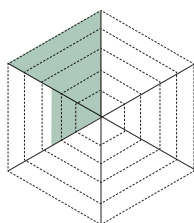
LÍNIES DE MILLORA

- 1 Temps de prestació
- 2 Quantitat de serveis
- 3 Nivells de qualitat
- 4 Activitats, plans i projectes
- 5 Informació pública
- 6 Valoració dels usuaris



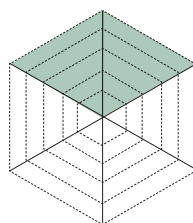
Grameimpuls, SA

1 2 3 4 5 6



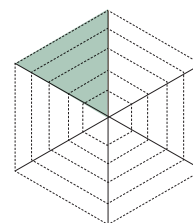
Grameimpuls, SA Centre d'empreses

1 2 3 4 5 6



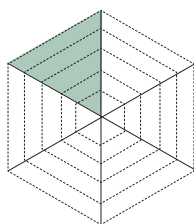
Grameimpuls, SA. Formació professional i ocupacional

1 2 3 4 5 6



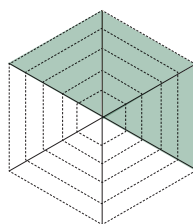
Grameimpuls, SA Escola de restauració

1 2 3 4 5 6



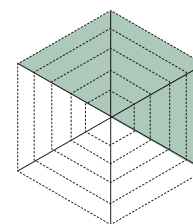
Grameimpuls, SA Foment empresarial

1 2 3 4 5 6



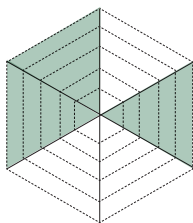
Grameimpuls, SA. Informació i orientació laboral

1 2 3 4 5 6



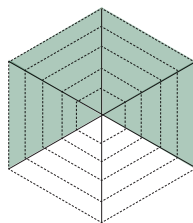
Grameimpuls, SA.
Intermediació laboral

1 2 3 4 5 6



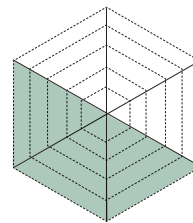
Gramepark, SA

1 2 3 4 5 6



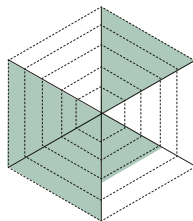
**Informació digital, redacció
i documentació**

1 2 3 4 5 6



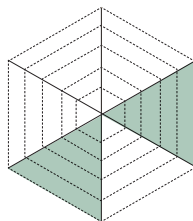
Intervenció

1 2 3 4 5 6



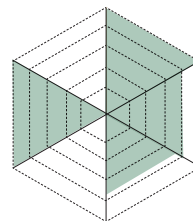
**Manteniment d'edificis
municipals**

1 2 3 4 5 6



**Manteniment de la
via pública**

1 2 3 4 5 6

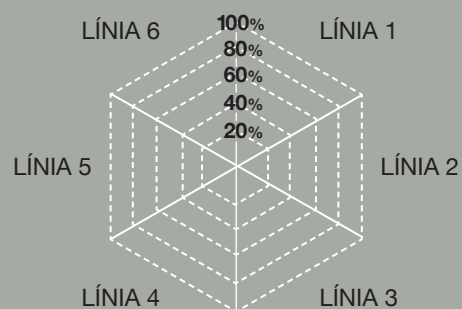


LLEGENDA

 Grau de compliment per línia de millora

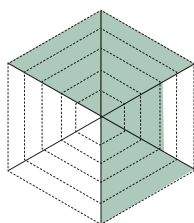
LÍNIES DE MILLORA

- 1** Temps de prestació
- 2** Quantitat de serveis
- 3** Nivells de qualitat
- 4** Activitats, plans i projectes
- 5** Informació pública
- 6** Valoració dels usuaris



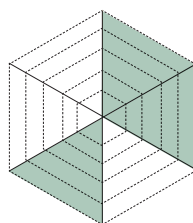
Medi ambient i higiene ambiental

1 **2** **3** **4** **5** **6**



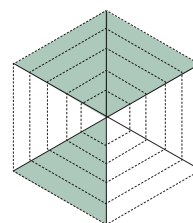
Mercats Municipals

1 **2** **3** **4** **5** **6**



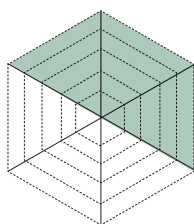
Museu Torre Balldovina

1 **2** **3** **4** **5** **6**



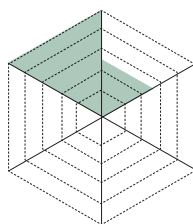
Neteja i recollida de residus

1 **2** **3** **4** **5** **6**



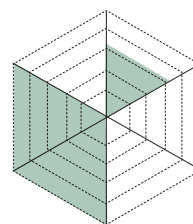
Oficina d'informació i atenció a la ciutadania

1 **2** **3** **4** **5** **6**



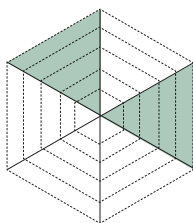
Oficina municipal d'informació al consumidor

1 **2** **3** **4** **5** **6**



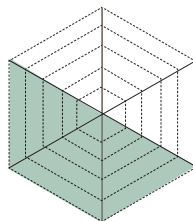
Parcs i jardins

1 2 3 4 5 6



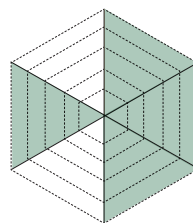
Planificació estratègica i govern obert

1 2 3 4 5 6



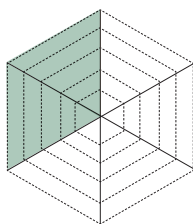
Polícia local

1 2 3 4 5 6



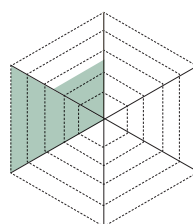
Promoció de la ciutat i turisme

1 2 3 4 5 6



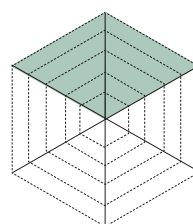
Punt del voluntariat

1 2 3 4 5 6



Recaptació

1 2 3 4 5 6

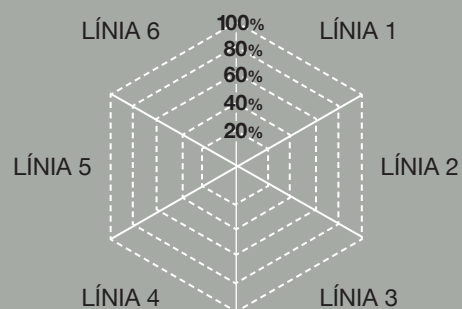


LLEGENDA

 Grau de compliment per línia de millora

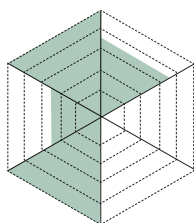
LÍNIES DE MILLORA

- 1** Temps de prestació
- 2** Quantitat de serveis
- 3** Nivells de qualitat
- 4** Activitats, plans i projectes
- 5** Informació pública
- 6** Valoració dels usuaris



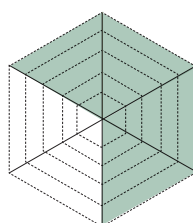
Recursos Humans

1 2 3 4 5 6



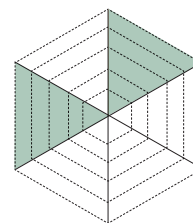
Recursos i prestacions a les persones

1 2 3 4 5 6



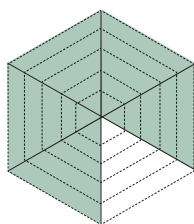
Recursos i prestacions de l'àrea territorial

1 2 3 4 5 6



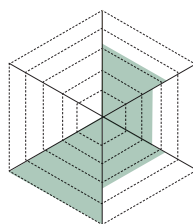
Relacions institucionals

1 2 3 4 5 6



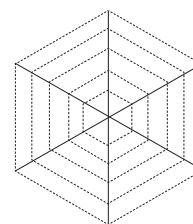
Salut pública i seguretat alimentària

1 2 3 4 5 6



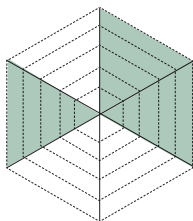
Serveis jurídics

1 2 3 4 5 6



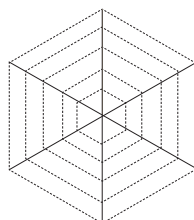
**Serveis socials
municipals**

1 2 3 4 5 6



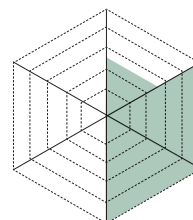
**Servei tècnic
d'obres públiques**

1 2 3 4 5 6



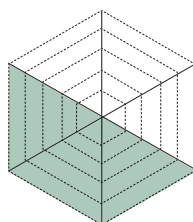
Sistemes d'informació

1 2 3 4 5 6



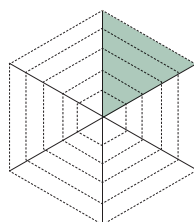
**Teatre Sagarra i Auditori
Can Roig i Torres**

1 2 3 4 5 6



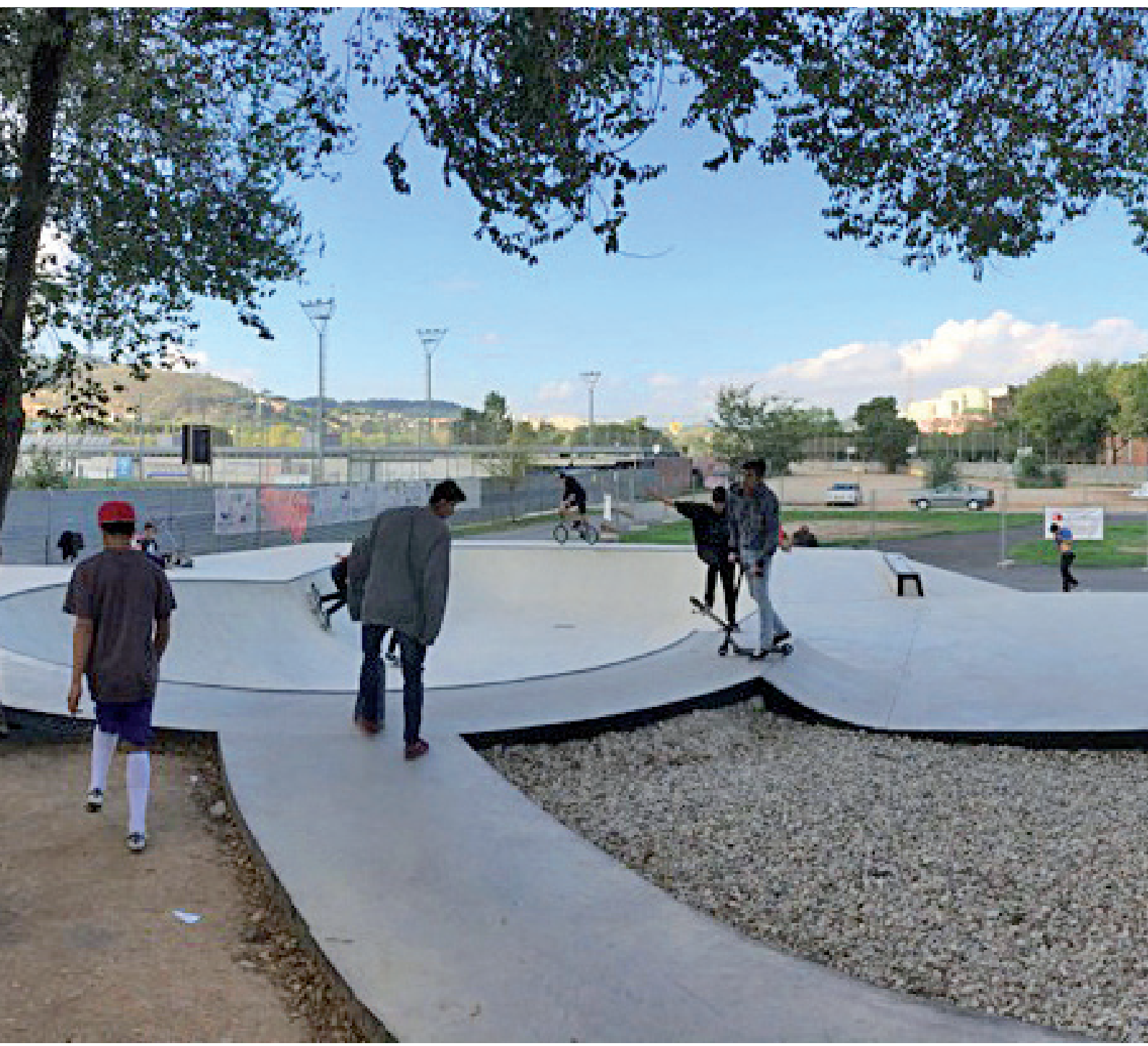
Tresoreria

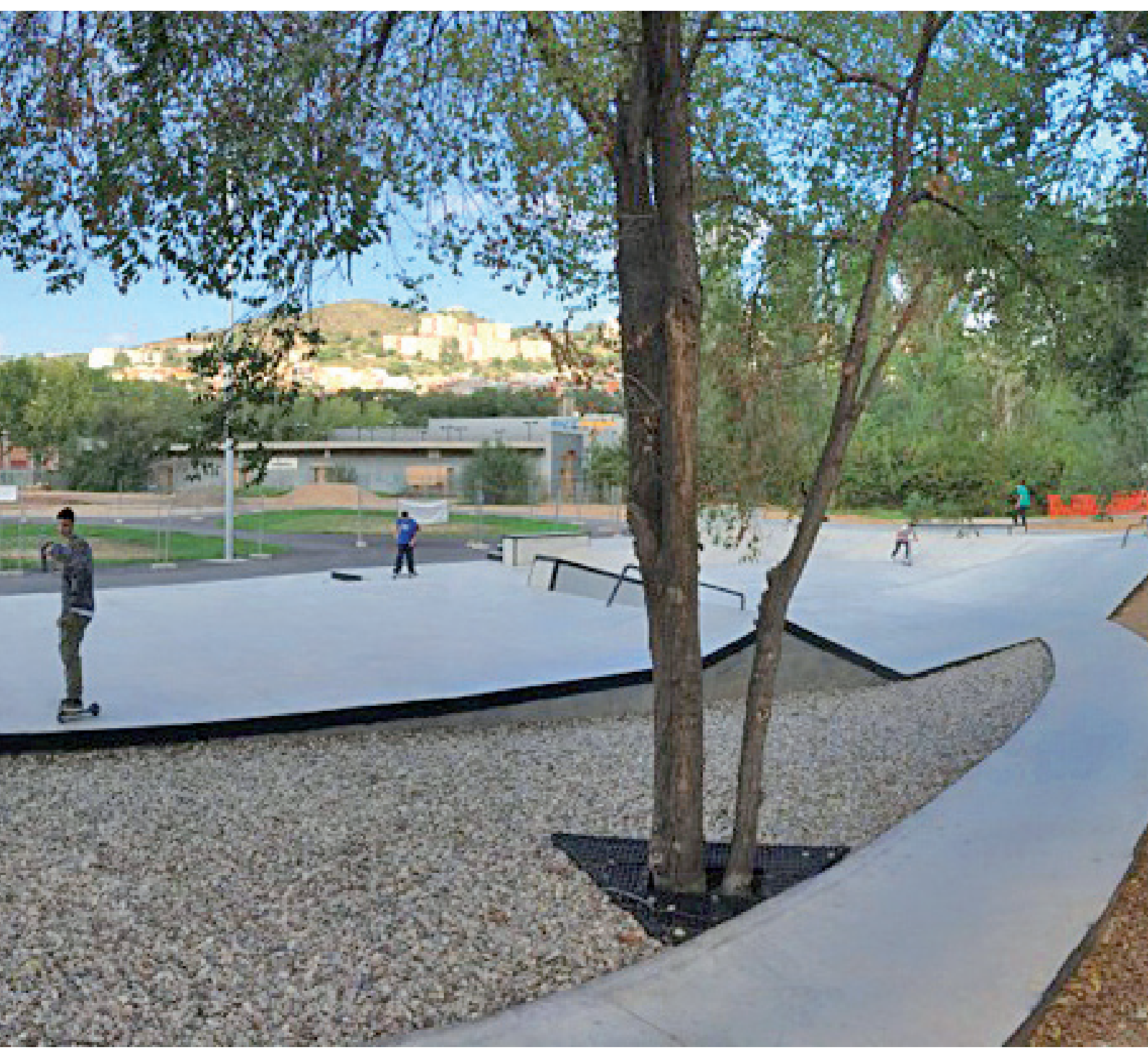
1 2 3 4 5 6



La ciutadania pot integrar

la seva veu en la prestació
dels serveis mitjançant diferents
canals de contacte.





5

CONCLUSIONS

La present avaluació permetrà millorar de manera continua els serveis que presta l'Ajuntament i la seva cultura organitzativa

Amb l'aprovació del Catàleg de Cartes de Serveis, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ha establert una nova relació amb la ciutadania i ha assumit una sèrie d'obligacions ineludibles:

- Aportar informació actualitzada dels serveis que ofereix.
- Complir determinats compromisos per millorar la qualitat de les seves prestacions.
- Donar compte anualment del compliment dels compromisos adquirits.
- Introduir mesures correctores per evitar incompliments de futurs compromisos.

Podem dir, per tant, que les Cartes de Serveis, no només són documents

informatius sobre els serveis que presta l'Ajuntament sinó que, sobre tot, són una eina adequada per a la millora continua de la gestió i l'organització municipal.

A més, les Cartes estan funcionant com un projecte col·lectiu que aglutina tots els membres de l'organització, i els hi permet compartir la missió corporativa, els objectius comuns i els valors professionals.

Per tant, la valoració del sistema de Cartes de Serveis i del grau de compliment dels compromisos de 2018 és positiva. Amb tot, caldrà mantenir un esforç constant i permanent, per millorar progressivament la qualitat dels serveis i la satisfacció de les persones usuàries.

Aquest és el nostre objectiu i el nostre horitzó de futur.



ANNEX

COMPROMISOS
PER LÍNIA

► LÍNIA DE MILLORA 1 TEMPS DE PRESTACIÓ

COMPROMISOS COMPLERTS

ARXIU MUNICIPAL ADMINISTRATIU

1. Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern en un temps mig de 20 minuts.
2. Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern en un temps mig de 20 minuts.
3. Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern en un temps mig de 72 hores.

CEMENTIRI

4. Realitzar els tràmits administratius per lliurar la documentació administrativa com a màxim 4 mesos després de la inhumació.

CENTRE D'ART CONTEMPORANI CAN SISTERÉ

5. Resolució de peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la petició.
6. Atendre les sol·licituds de la sala d'actes o la sala de reunió en un termini màxim de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud.

CENTRES CÍVICS I CASALS

7. Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans en un màxim de 7 dies.
8. Atendre totes les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals, per correu electrònic, en un termini màxim de 48 h.

COMPRES

9. Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.
10. Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un termini mig inferior de 10 dies.
11. Traslladar les comunicacions dels sinistres a les diferents companyies asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en què el servei en té coneixement.
12. Atendre les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores.

CONTRACTACIÓ

13. Donar una primera resposta de pautes i indicacions al servei gestor per iniciar una licitació, en un termini no superior a 7 dies, a partir de la recepció de la primera documentació, en el 75% dels casos.
14. 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.
15. Lliurar al servei gestor de la contractació les ofertes presentades el mateix dia de celebració de la Mesa de Contractació.

CONVIVÈNCIA

16. Oferir una primera intervenció a les sol·licituds rebudes a l'Equip de Mediació en un temps màxim de 48 h en un 80% dels casos, i 4 dies per al 20% restant.

COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

17. Donar resposta de viabilitat a la sol·licitud d'una entitat, grup, col·lectiu o persona interessada en relació amb l'organització i gestió d'esdeveniments, en el termini màxim de 10 dies laborables.

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICÈNCIES OBRES I ACTIVITATS

18. Programar inspeccions a totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), amb un termini mig menor a 6 mesos, des del moment que es rep la comunicació.

EDUCACIÓ

19. Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.

20. Derivar, en un màxim de 48 hores, com a mínim del 80% de les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents.

ESPORTS

21. Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90 % de les notificacions de les incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.

GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

22. Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de l'àrea interna en els terminis establerts.

GESTIÓ PATRIMONIAL

23. Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts.
24. Iniciar els tràmits per resoldre les incidències referents a reparacions, intervencions i desperfectes, relativa a béns immobles gestionats pels Servei de Gestió Patrimonial, en el termini màxim d'una setmana.

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

25. Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en el cas de cita prèvia i en menys de 10 minuts sense cita prèvia.
26. Informació telefònica personalitzada (també per correu electrònic), amb acreditació de la personalitat, amb un temps de resposta ≤ 24 hores si cal realitzar comprovacions o simulacions de liquidacions.
27. Resposta per escrit de qualsevol petició de canvi a les bases de dades del contribuent que pugui demanar la ciutadania, en un temps inferior o igual a 15 dies.

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

28. Concertar el 95% de les cites prèvies presencials per als usuaris que ho sol·licitin en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes no vacacionals.

GRAMEIMPULS: CENTRE D'EMPRESES

29. Respondre les peticions d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del pla d'empresa en un màxim de 10 dies.

GRAMEIMPULS: FOMENT EMPRESARIAL

30. Lliurar als usuaris/àries un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa, en un màxim de 15 dies.

GRAMEIMPULS: INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL

31. Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.
32. Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini màxim de deu dies laborals.

GRAMEPARK

33. Atendre com a màxim en 15 minuts als/les ciutadans/anes.
34. 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.

INTERVENCIÓ

35. Garantir el compliment del 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost:
 - 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern Local o del Ple.
 - 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.

36. Requerir, com a màxim en 3 dies, antecedents i documents necessaris per complementar els expedients objecte de fiscalització, des de l'entrada de l'expedient a la Intervenció.

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

37. Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions d'anomalies en voreres i calçada, que impliquin risc, en un termini no superior a

24 hores, des del moment que la incidència arribi al Servei.

38. Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions d'anomalies al mobiliari urbà (pilones i baranes), que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment que la incidència arribi al Servei.

39. Donar resposta com a màxim en 3 dies al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. La resta de sol·licituds seran ateses en un temps màxim de 5 dies.

40. Donar resposta en un temps mig de 90 minuts al 90% de les incidències ordinàries dels accessos mecànics, a partir del moment en què són detectades.

MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

41. Donar resposta a les demandes urgents relacionades amb el control de plagues en el 70% dels casos en un temps de 24 hores.

MERCATS MUNICIPALS

42. Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en un temps inferior a 24 h des del moment de la detecció de la deficiència.

43. Comunicar als responsables del manteniment dels mercats, el 95% de les avaries detectades a les instal·lacions com a màxim en 4 h.

44. Tramitar els expedients administratius relacionats amb la concessió de parades als mercats en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació requerida.

45. Gestionar els requeriments oportuns per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24 h.

MUSEU TORRE BALLOVINA

46. Respondre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces en un termini màxim de 30 dies i resoldre el 90% en un termini màxim de 60 dies.

47. Atendre el 90% de les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies.

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

48. Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei: 3 dies.

49. Temps mig de recollida de mobles i voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipal: 2 dies.

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OIAC)

50. Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.

51. Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

52. Atendre totes les demandes amb cita prèvia a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor en un temps màxim de 14 dies.

53. Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic de manera àgil i eficaç, en un temps màxim de 6 dies laborables.

POLICIA LOCAL

54. Respondre el 90% dels requeriments d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).

55. En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, arribar en el 90% dels casos al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit, en un temps màxim de 9 minuts.

56. Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o correu electrònic (segons la via d'entrada i característiques de la sol·licitud), en un temps màxim de 20 dies.

57. Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat dels/ les vianants i la resta d'usuaris/àries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores.

58. Retirada dels vehicles abandonats, si no representen un risc

per a la seguretat dels/ les vianants i la resta d'usuaris/àries de la via pública: el 80% dels casos en 30 dies i el 100% en 60 dies.

RECAPTACIÓ

59. Atendre la ciutadania de forma presencial en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts.

RECURSOS HUMANS

60. Garantir la tramitació d'operacions comptables de personal en un termini inferior o igual a 4 dies.

RECURSOS I PRESTACIONS A L'ÀREA TERRITORIAL

61. Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances/ ordenances fiscals) en un temps mig de 15 dies laborables.

RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES

62. Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (Ordenances/ Ordenances Fiscals) en un temps mig de 15 dies laborables.

RELACIONS INSTITUCIONALS

63. Donar respostes de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en els terminis establerts com a objectiu anual: el 40% de respostes en 45 dies; el 32% de respostes en 65 dies; i el 28% de respostes en 90 dies

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

64. Inspeccionar els establiments denunciats en menys de 48 hores de dies feiners en el 90% dels casos.

65. Atendre més del 90% de les demandes de professionals, familiars i joves en medi obert o en l'assessoria en un període màxim de 10 dies.

SERVEIS SOCIALS

66. Oferir un termini mig d'espera per ser atès a la unitat d'acollida d'atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables de quatre setmanes, en el 90% dels casos.

67. Atendre com a mitjana en dues setmanes al servei de transport adaptat, en el 90% dels casos.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

68. Ser diligents en la gestió d'altres, baixes i modificacions d'usuari/ària per a l'ús de les aplicacions informàtiques, resolent les peticions en un temps màxim de 48 h.

TRESORERIA

69. Fer el pagament als proveïdors en un temps mig inferior a 60 dies.

COMPROMISOS PARCIALMENT COMPLERTS

CIRD

1. Donar resposta al 70% de les demandes d'atenció ordinària en un termini no superior a 10 dies i a 24 hores en els casos d'urgència.

CONVIVÈNCIA

2. Resoldre el 45% dels cassos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

3. Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini de 20 dies i tancament d'expedient en un màxim de 6 mesos.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

4. Garantir la diligència en la resolució d'incidències informàtiques, amb un 80% d'incidències resoltes en menys d'una hora, i el 20% en menys de 48 hores.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

ASSUMPTES GENERALS

1. Distribuir en menys de 20 hores el 100% de la documentació

registrada d'entrada, i obtenir un grau de satisfacció en l'enquesta de satisfacció de 5 dècimes més que la valoració de l'any anterior.

CEMENTIRI

2. Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies.

CONVIVÈNCIA

3. Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels casos.

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICÈNCIES OBRES I ACTIVITATS

4. Resoldre el 80% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 30 dies.

5. Resoldre el 80% de les sol·licituds de devolució de dipòsits en un temps inferior a 30 dies.

EDUCACIÓ

6. Atendre les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies.

ESPORTS

7. Atendre en un màxim de 5 dies les peticions d'assessorament tècnic que arribin al Departament.

GESTIÓ PATRIMONIAL

8. Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de les finques així com sobre els tràmits de gestió al programa GPA, en el termini màxim d'una setmana

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

9. Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, sempre que la petició sigui responsabilitat exclusiva del Servei, en un termini no superior a 30 dies.

GRAMEIMPULS

10. Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

11. Atendre el 90 % de les sol·licituds del Programa Activitats Educatives demanant tallers de sensibilització per a joves, en un termini màxim de 48 hores, un cop arribada la petició al Servei del Punt de Voluntariat.

RECURSOS HUMANS

12. Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit dels/les empleats/ades en un termini màxim de 15 dies.

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

13. Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.

COMPROMISOS NO AVALUATS

ASSUMPTES GENERALS

1. Distribuir en menys de 72 hores el 100% de les sol·licituds arribades pel circuit QUI, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals.

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICÈNCIES OBRES I ACTIVITATS

2. Resoldre el 80% de les sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en un termini no superior a 10 dies.

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OIAC)

3. Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per Internet a l'apartat Tràmits en línia de l'Ajuntament, abans de 24 hores laborables.

4. Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l' OIAC, abans de 24 hores laborables.

SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES

5. Complir al 85% amb els terminis previstos de redacció dels projectes anuals.

6. Complir al 85% amb els terminis previstos d'execució de les obres anuals, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.

SERVEI JURÍDIC

7. Reduir el termini de resolució, per sota del termini legalment establert, del 25% de les reclamacions patrimonials rebudes al Servei Jurídic.

► LÍNIA DE MILLORA 2 **QUANTITAT DE SERVEIS**

COMPROMISOS COMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Oferir un mínim de 1.700 hores de servei/any a les quatre biblioteques, amb un mínim de 3 biblioteques obertes.

2. Mantenir obertes al públic les 4 biblioteques de manera regular, de dilluns a dissabte; mantenir 3 biblioteques obertes en període de vacances d'estiu i nadal de dilluns a divendres; i mantenir 1 biblioteca oberta durant la Setmana Santa, de dilluns a dijous.

COMUNICACIÓ

3. Treballar per la projecció de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet als mitjans de comunicació, realitzant més de 6 entrevistes a membres de la Corporació, en diferents mitjans de comunicació.

4. Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, realitzant un mínim de 15 vídeos sobre gestió i actualitat municipal, tot controlant el nombre de visualitzacions del producte.

CONTRACTACIÓ

5. Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible de les actes anteriors i els informes tècnics corresponents, en el 90% dels casos.

CONVIVÈNCIA

6. Fomentar entre la població estrangera resident el coneixement de l'entorn local, així com coneixements en matèria sociolaboral, la societat catalana i el seu marc jurídic. Organitzar un mínim de 3 mòduls formatius, amb un nombre total de més de 40 assistents.

7. Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera, com a mínim amb 85 participants.

8. Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICÈNCIES OBRES I ACTIVITATS

9. Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80 % dels casos.

ESCOLES BRESSOL

10. Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa.

ESPORTS

11. Garantir resposta favorable a la petició d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.

12. Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.

GABINET D'ALCALDIA

13. Donar resposta al 85% de les peticions rebudes al Gabinet d'Alcaldia.

GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

14. Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals.

15. Introduir amb regularitat nous continguts a la Intranet i mantenir actualitzats els existents, amb una mitjana setmanal de 15 nous continguts i/o actualitzacions.

GRAMEIMPULS: FOMENT EMPRESARIAL

16. Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació.

17. Atendre totes les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.

GRAMEIMPULS: INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL

18. Donar d'alta a l'Agència de col·locació totes les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.

GRAMEIMPULS: INTERMEDIACIÓ LABORAL

19. Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa i enviant candidatures al 80% de les ofertes.

20. Cercar empreses per fer pràctiques per tot l'alumnat que superi la resta de mòduls dels Certificats de Professionalitat i que no renunciïn o les convalidin.

GRAMEPARK

21. Tramitar un 95% de les sol·licituds d'ajuts per al pagament de lloguer.

22. Promoure la signatura, com a mínim, de 40 contractes anuals de lloguer del programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer.

MANTENIMENT D'EDIFICIS MUNICIPALS

23. Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes al Servei de Manteniment.

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

24. Netejar anualment un 22% com a mínim de metres de la xarxa de clavegueram municipal.

25. Netejar anualment un 50% com a mínim d'unitats d'embornals i reixes del clavegueram municipal.

26. Col·locar com a mínim 70 tapes noves de pous i reixes.

27. Atendre com a mínim un 85% d'actuacions d'urgència.

28. Supervisar com a mínim un cop a la setmana les obres programades a la via pública de les companyies de subministraments (aigua, llum, gas, telefonia, etc.).

MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

29. Increment de les accions de millora de la biodiversitat urbana, mínim un 3% sobre el nombre d'activitats de l'any anterior.

30. Millora de la gestió de la tinença responsable d'animals, augmentant el nombre d'adopcions, com a mínim un 3% per sobre de l'any anterior.

MERCATS MUNICIPALS

31. Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius, en un 95 % dels cassos.

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

32. Complir en un 95% amb la freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any).

33. Complir en un 95% amb la freqüència de recollida de selectives a la via pública, com a mínim 3 dies/setmana.

34. Quantitat mitja de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres): 4.000 kg.

35. Complir en un 95% amb la freqüència mínima diària de la recollida comercial de paper- cartró i orgànica en vies comercials principals (excepte festius).

36. Complir en un 90% amb la freqüència mínima diària de buidatge de les papereres a les zones de gran afluència de públic.

37. Complir en un 90% amb la freqüència mitja de retirada de vessaments als voltants dels contenidors: 2 dies.

38. Complir en un 90% amb la freqüència mitja mensual del servei de neteja de contenidors.

39. Complir en un 90% amb la freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.

PARCS I JARDINS

40. Incrementar com a màxim un 2% la qualitat de neteja en zones pavimentades de les zones verdes

POLICIA LOCAL

41. Assistència, suport i assessorament a les víctimes de delictes per garantir el seu emparament amb total confidencialitat.

Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).

42. Derivació de cassos, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o d'altres administracions.

43. Admetre totes les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.

44. Derivar al Servei de Mediació municipal les infraccions i/o conductes que afecten la qualitat de vida dels/les ciutadans/anes, susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic.

45. Assistència, suport i assessorament a tots els menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Programa de Reparació i Conciliació municipal.

RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES

46. Donar informació i suport als diferents serveis i departaments de les àrees de què depèn, en relació a la tramitació dels expedients de contractació, com a mínim amb una sessió mensual.

RELACIONS INSTITUCIONALS

47. Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en l'any natural. El tancament comporta donar resposta favorable o no a la petició ciutadana. Aquest compromís afecta el període comprès entre l'1 de gener al 31 de desembre de l'any en curs.

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

48. Inspeccionar i classificar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular que arribin al servei.

49. Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats.

SERVEIS SOCIALS

50. Donar resposta com a mínim al 90% de les peticions d'entrevistes sol·licitades per la ciutadania als Serveis Socials Bàsics, a través dels diferents canals de contacte.

51. Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia per als usuaris i usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als Serveis Socials Bàsics o a través del CUESB.

52. Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en els següents idiomes: anglès, francès, àrab, xinès i urdú. Aquestes entrevistes les hauran de demanar amb cita prèvia les persones que no es puguin comunicar en català o castellà.

53. Mantenir o augmentar en més de 100 les persones de 75 anys o més que reben el servei de teleassistència.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

54. Garantir la disponibilitat i l'ús de les bases de dades de serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús.

55. Garantir la disponibilitat de servidors de treball, com a mínim en un 90% del temps d'ús.

COMPROMISOS PARCIALMENT COMPLERTS

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

1. Controlar la totalitat dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació per al seguiment i concessió de l'autorització sanitària de funcionament.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

CONVIVÈNCIA

1. Mantenir activa la Xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.

RECURSOS HUMANS

2. Formar el 33,3 % de la plantilla municipal en primers auxilis, us de desfibril·lador, actuació en cas d'emergència i extinció d'incendis, durant el període 2017-2019.

MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

3. Incrementar la recollida de residus de particulars dels dos punts verds (Raval i Can Calvet), com a mínim un 5% cada any.

COMPROMISOS NO AVALUATS

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

1. Arranjar com a mínim 45 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.

► LÍNIA DE MILLORA 3 **NIVELLS DE QUALITAT**

COMPROMISOS COMPLERTS

ASSUMPTES GENERALS

1. Ajustar la xifra del Padró Municipal amb la de l'INE, reduint anualment un 0,20 % la diferència de dades respecte a l'any anterior.

BIBLIOTEQUES

2. Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic en un mínim d'un 3% a tota la xarxa.

3. Mantenir una col·lecció actualitzada de premsa i revistes d'un mínim de 15 títols per biblioteca.

ESPORTS

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.

GABINET D'ALCALDIA

5. Assegurar el funcionament el funcionament òptim de l'agenda de l'alcalde, així com la bona gestió posterior de les reunions i actes als quals hagi d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet d'Alcalde.

6. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un nombre màxim de 12 queixes rebudes dels participants o requeriments de la direcció.

7. Donar resposta favorable al 75% de les peticions de casament en les dates demanades. Al 25 % restant, oferir dates alternatives favorables com a mínim al 90% dels casos.

GABINET DE PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ

8. Complir els encàrrecs rebuts de la direcció per col·laborar i donar suport a tots els projectes de caràcter innovador.

9. Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM – Àrea interna.

INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

10. Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter i Facebook) entre un 5 i un 10%.

INTERVENCIÓ

11. Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries.

12. Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

13. Implementar un sistema de control de qualitat sobre el servei de l'enllumenat municipal.

14. Garantir el bon funcionament de les escales mecàniques, ascensors i rampes de la via pública, com a mínim en un 90% de l'horari establert.

15. Supervisar diàriament totes les instal·lacions semafòriques de la via pública, segons uns itineraris definits.

16. Acceptar en un 95% les obres de reposició del paviment que les companyies han de fer quan acabin la reparació de les seves avaries.

MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

17. Millorar el nivell de protecció de l'espai natural del municipi, disminuint un 10% el nombre d'incendis forestals.

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, GOVERN OBERT I PARTICIPACIÓ

18. Millorar la qualitat de gestió dels serveis municipals a través de l'elaboració de les cartes de serveis interns i aprovar el 15% de les mateixes.

POLICIA LOCAL

19. Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.

RECURSOS I PRESTACIONS A LA PERSONA

20. Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns en funció de les seves necessitats de gestió i tramitació, i no rebre més de 5 queixes anuals.

SALUT PÚBLICA I SEURETAT ALIMENTÀRIA

21. Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, com a mínim en un 80% dels establiments de nova obertura censats.

SISTEMES D'INFORMACIÓ

22. Elaborar i actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques que utilitzen els/les treballadors/es municipals amb l'elaboració d'un manual nou o més a l'any.

23. Restaurar correctament les dades en còpies de seguretat en el 98% de les restauracions.

24. Oferir el material de préstec en condicions òptimes per al seu ús, amb un màxim de 2 incidències mensuals.

TEATRE I AUDITORI DE CAN ROIG I TORRES

25. Formalitzar amb els/les sol·licitants dels espais en cessió amb acords previs, el compliment dels estàndards legals relatius a la normativa de seguretat i protecció d'actes públics realitzats al teatre i l'auditori.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Mantenir actualitzada la guia i la col·lecció d'autors i autores locals, amb un percentatge del 100% d'obres publicades.

INTERVENCIÓ

2. Disposar d'un pla d'auditories anual/bianual, aprovat, en vigència.

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

3. Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.

SALUT PÚBLICA I SEURETAT ALIMENTÀRIA

4. Fer el seguiment i control com a mínim del 80% d'establiments de més risc segons el protocol d'inspecció de valoració de risc de la Diputació de Barcelona.

COMPROMISOS NO AVALUATS

GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

1. Resoldre un 50% dels expedients d'expropiacions amb dret de real·lotjament de mutu acord amb els afectats urbanístics.

► LÍNIA DE MILLORA 4

ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES

COMPROMISOS COMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Programar anualment un mínim de dos clubs de lectura a cada biblioteca.

2. Realitzar una activitat infantil setmanal a cadascuna de les quatre biblioteques.

3. Oferir un mínim de 60 visites/any al conjunt de la xarxa de biblioteques.
4. Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a la xarxa de biblioteques.

CENTRE D'ART CONTEMPORARI CAN SISTERÉ

5. Oferir com a mínim cinc exposicions temporals d'art.

CENTRES CÍVICS I CASALS

6. Garantir la realització d'un mínim de tres tallers i activitats als centres cívics i casals.

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

7. Establir com a mínim 5 acords i convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.
8. Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura/reforma de comerços.
9. Consolidar la quantitat de comerços i consumidors/es inscrits/es a la xarxa de moneda social, com a mínim de 200.

CONVIVÈNCIA

10. Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent de la ciutat, mitjançant la participació dels instituts públics en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics, amb més de 8 treballs de recerca realitzats i amb 3 projectes de centre.
11. Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.
12. 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.

COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

13. Realització com a mínim d'una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització, amb un mínim del 70 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.
14. Participació com a mínim en 3 campanyes de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos, amb un mínim d'un 10 % de l'aplicació pressupostària destinada a cooperació indirecta.
15. Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat, en el marc del "Pla de sensibilització en solidaritat i valors":

-Nombre de sessions: ≥10

-Nombre de tallers: ≥ 1

-Nombre de cursos: ≥ 1

-Nombre d'exposicions: 4

DISCIPLINA URBANÍSTICA, LLICENCIES OBRES I ACTIVITATS

16. Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per tal de donar atenció integral a la problemàtica de vulnerabilitat social.

EDUCACIÓ

17. Donar suport als projectes educatius dels centres amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.

INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

18. Millorar la navegació a dispositius mòbils, cercador i distribució de continguts, amb un nou disseny del web i amb la posada en marxa del nou portal durant l'any 2018.

INTERVENCIÓ

19. Carregar el pressupost cada any a data 1/1/20XX de manera que el primer dia hàbil de l'any estigui operatiu per a la seva execució.

MANTENIMENT D'EDIFICIS

20. Mantenir reunions mensuals de coordinació amb caps de Serveis i responsables d'equipaments, com a mínim un cop al mes i com a mínim en un 80 % dels casos.

21. Implantar com a mínim una instal·lació de telegestió anual, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums.

22. Implantar anualment altres mesures d'estalvi energètic (electricitat, gas, aigua, etc...) a les instal·lacions municipals, com a mínim 5 instal·lacions anuals.

MERCATS

23. Realitzar reunions anuals de coordinació i seguiment amb les Juntes de concessionaris/àries, com a mínim 4 anuals.

MUSEU TORRE BALLDOVINA

24. Oferir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.

25. Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

26. Oferir activitats d'educació responsable i amb criteris de sostenibilitat a la totalitat dels centres educatius de secundària. Aconseguir que com a mínim el 50% dels centres treballin temes de consum responsable.

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, GOVERN OBERT I PARTICIPACIÓ

27. Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos municipals també des de la proximitat de la Regidoria de Districte.

RECURSOS HUMANS

28. Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2018-2019.

RELACIONS INSTITUCIONALS

29. Formar als/les empleats/ades municipals que ho necessitin i ho requereixin en l'ús del programa de la Bústia QUI.

SALUT PÚBLICA I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

30. Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut a grups de joves en situacions de vulnerabilitat i adaptats a les necessitats detectades per l'equip educatiu.

31. Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut als centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament. (Pack Salut) .

32. Donar suport a les activitats de prevenció de la infecció per VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària de la ciutat, en el marc d'una campanya de sensibilització i prevenció del VIH/sida, al voltant de l'1 de desembre.

33. Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.

TEATRE SAGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

34. Dedicar un 40% de la programació general del Teatre a 12 accions teatrals dedicades a la salut pública, la solidaritat, la igualtat de gènere i altres, amb un nivell d'assistència de 3.500 espectadors.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

1. Actualitzar i gestionar el cens de locals buits disponibles per a l'establiment d'activitats comercials.

COMUNICACIÓ

2. Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal amb la creació de bústies o punts de recollida.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

3. Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

4. Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat al llarg de l'any.

► LÍNIA DE MILLORA 5

INFORMACIÓ PÚBLICA

COMPROMISOS COMPLERTS

BIBLIOTEQUES

1. Oferir informació actualitzada setmanalment al web i xarxes socials, de les activitats organitzades i les novetats del fons documental. Com a mínim fer una entrada d'informació setmanal.

2. Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i cartellera mensualment. Com a mínim fer 12 enviament anuals.

CENTRE D'INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES (CIRD)

3. Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal i no rebre més de 10 queixes per aquest concepte.

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

4. Difondre entre comerciants i consumidors/es com a mínim 50 comunicacions i/o alertes d'interès, sensibilització i risc pel que fa a l'activitat comercial.

CONTRACTACIÓ

5. Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal, tot obtenint un percentatge menor o igual a 5% de queixes per aquest concepte.

CONVIVÈNCIA

6. Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb més de 700 interaccions anuals.

COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

7. Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials en matèria de Cooperació i Solidaritat, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials.

ESCOLA DE MÚSICA

8. Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials, amb un nombre de queixes per informació inadequada o incompleta ≤ 10 /any.

EDUCACIÓ

9. Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matriculació per a l'obtenció d'una plaça escolar.

10. Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació, com a mínim 3 accions informatives anuals.

ESCOLES BRESSOL

11. Garantir la 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.

12. Garantir la informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant una reunió anual amb el grup classe com a mínim.

13. Crear espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu.

14. Garantir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb un informe mensual.

ESPORTS

15. Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.

GABINET D'ALCALDIA

16. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldeessa al web municipal, amb menys de dotze incidències anuals atribuïdes al Gabinet.

17. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcalde de forma presencial, virtual o via telefònica amb un tracte amable i cordial, com a mínim en el 95 % de les peticions.

18. Respondre a les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels cassos.

GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

19. Atendre de manera immediata totes les consultes i requeriments dels/les usuaris/àries que compareixen a les dependències del Servei per tal de reclamar informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat i sobre els plans i projectes aprovats.

20. Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, mitjançant assemblees amb la ciutadania, com a mínim una per projecte.

21. Convocar sessions informatives específiques sobre els projectes vinculats a la mobilitat urbana, com a mínim una per projecte.

22. Organitzar sessions informatives ciutadanes sobre les Àrees de Conservació i Rehabilitació, com a mínim una per projecte.

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

23. Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal de l'exercici, abans del 15 de febrer de cada any.

GRAMEIMPULS

24. Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast, com a mínim amb 40 notícies publicades a la web i a les xarxes socials.

GRAMEIMPULS: INTERMEDIACIÓ LABORAL

25. Oferir Informació a les empreses de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica, com a mínim a 250 empreses anualment.

GRAMEPARK

26. Oferir informació clara, professional i rigorosa als/les usuaris/àries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

27. Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i obtenir com a màxim 10 queixes anuals.

INTERVENCIÓ

28. Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu.

29. Penjar al portal de la transparència tota la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació, en el 90% dels casos.

MANTENIMENT VIA PÚBLICA

30. Anunciar els talls de carrers per actuacions de millora de manteniment amb una antelació d'una setmana, amb un nombre de queixes com a màxim de 10 anuals per aquest motiu.

31. Aportar anualment informació sobre l'enllumenat públic al Cercle de Comparació Intermunicipal d'Enllumenat Públic de la Diputació de Barcelona.

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

32. Divulgar 6 notícies o més sobre consum en el Full Informatiu i altres mitjans de comunicació local.

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, GOVERN OBERT I PARTICIPACIÓ

33. Vetllar pel manteniment de la informació pública al web, actualitzada, clara i accessible, derivant les queixes al Servei corresponent, amb un número de queixes no superior a 10 i amb el 100% de queixes derivades.

34. Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans anuals per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques.

35. Incrementar, com a mínim en un 20%, els processos participatius diferents als previstos al Pla d'acció municipal, 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania.

POLICIA LOCAL

36. Servei de 24 hores, 365 dies a l'any, d'atenció al telèfon d'urgències 092, amb total confidencialitat i amb possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència. També es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112. Màxim de queixes per aquest motiu no superior a 1%.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

37. Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal, i rebre com a màxim 10 queixes anuals en relació amb aquest servei.

38. Fomentar les xarxes socials de promoció de la ciutat, obtenint un increment de seguidors, com a mínim del 3% anual.

39. Fomentar la marca *Santa Coloma* fora del municipi, difonent-la com a mínim a tres oficines d'informació turística l'any.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

40. Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal i xarxes socials i no rebre per aquest motiu més de 10 queixes.

RECURSOS HUMANS

41. Mantenir actualitzades les convocatòries de selecció al web, amb un nombre de queixes inferior a 5.

RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA D'URBANISME

42. Facilitar informació administrativa a altres serveis interns en funció de les seves necessitats de gestió i tramitació, i no rebre més de 5 queixes anuals.

RELACIONS INSTITUCIONALS

43. Mantenir actualitzada la informació de la Bústia QUI al web municipal (formulari de peticions, instruccions, dades estadístiques...), i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu.

44. Publicar l'informe sobre queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes anuals rebudes a l'Ajuntament, durant el primer quadrimestre de l'any següent.

45. Informar la ciutadania a través de reunions específiques sobre l'ús del Programa transversal QUI. Percentatge de sessions segons demanda: 100%.

SERVEIS SOCIALS

46. Facilitar als ciutadans i ciutadanes que ho demanin, informació sobre la cartera de serveis, els recursos existents al territori, i els criteris d'accés a prestacions i recursos que puguin ser d'interès, tant si són municipals com si depenen d'altres Administracions. No rebre més de 10 queixes per deficiències en aquesta informació.

47. Atendre les reclamacions en temes de dependència dels usuaris i usuàries, amb menys de 5 queixes anuals.

TEATRE SAGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

48. Mantenir la Informació pública actualitzada a la web de manera clara i accessible, atenent així mateix a la diversitat funcional. No rebre un nombre de queixes per informació no actualitzada a la pàgina web superior a 10.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

1. Facilitar informació personalitzada, amb un temps màxim de resposta de 15 dies, sobre les següents matèries: informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats i canvis de numeració de finques.

GRAMEIMPULS

2. Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast, com a mínim 10.000 persones mitjançant un butlletí informatiu.

RECURSOS HUMANS

3. Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions.

COMPROMISOS NO AVALUATS

COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

1. Editar un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat, com a mínim amb 8 edicions anuals.

► LÍNIA DE MILLORA 6 VALORACIÓ D'USUARIS/ÀRIES

COMPROMISOS COMPLERTS

ARXIU ADMINISTRATIU

1. Oferir als usuaris/àries interns/es i externs/es un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.

2. Atendre de manera personalitzada, oferint informació i orientació especialitzada als investigadors/es, en la consulta del fons documental, per a l'elaboració dels seus treballs de recerca i investigació, de manera que la puntuació mitja obtinguda respecte de l'atenció que dispensa el personal de l'Arxiu, sigui de 6 punts o superior.

CENTRES CÍVICS I CASALS

3. Atendre e les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7.

4. Garantir la realització de tres tallers i activitats en els centres cívics i casals amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

COMPRES

5. Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.

CONVIVÈNCIA

6. Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió de conflictes amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

COOPERACIÓ I SOLIDARITAT

7. Assegurar l'atenció per al correcte funcionament de les propostes del programa de Cooperació i Solidaritat, i obtenir com a màxim 5 queixes anuals en relació al programa.

8. Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat, en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': Grau de satisfacció, com a mínim de 6 punts.

EDUCACIÓ

9. Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i rebre com a màxim 6 queixes en relació amb aquest servei.

ESCOLA BRESSOL

10. Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries del servei, a partir de 2018, com a mínim de 6 punts.

ESPORTS

11. Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.

GESTIÓ PATRIMONIAL

12. Oferir als usuaris/àries interns i externs un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior.

GRAMEIMPULS

13. Oferir qualitat en tots els serveis amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEIMPULS: CENTRES D'EMPRESES

14. Donar un servei com a Centres d'Empreses de qualitat, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEIMPULS: ESCOLA DE RESTAURACIÓ

15. Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral, amb un grau de satisfacció de 7,5 punts.

16. Oferir cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i renovació de l'oferta gastronòmica, amb un grau de satisfacció mínim de 7,5 punts.

17. Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/es, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEIMPULS: FOMENT EMPRESARIAL

18. Atendre els usuaris/àries amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

19. Elaborar els plans d'empresa, amb un grau de satisfacció com a mínim de 8 punts.

GRAMEIMPULS: INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL

20. 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.

GRAMEIMPULS: INTERMEDIACIÓ LABORAL

21. Oferir un servei de qualitat a empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEIMPULS: FORMACIÓ PROFESSIONAL I OCUPACIONAL

22. 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.

23. Garantir un personal docent i tècnic amb amplia experiència professional per a la impartició de la formació i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.

GRAMEPARK

24. Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació amb la qualitat dels serveis oferts, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

25. Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge (SIDH) amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

26. Millorar l'accessibilitat i l'accés a les instal·lacions de Gramepark, SA, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

27. Assolir un grau de satisfacció de les activitats educatives superior a 7 punts, en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries (PAEC) .

MUSEU TORRE BALLOVINA

28. Oferir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

29. Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

30. Valoració mitja de 5,5 punts en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de la neteja viària.

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OIAC)

31. Atendre de manera satisfactòria els/les usuaris/àries de l'OIAC, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

PARCS I JARDINS

32. Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari, no superant el 30 % de les queixes totals per aquest motiu.

PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

33. Obtenir una puntuació ≥ 7 a les enquestes de satisfacció de les rutes turístiques.

PUNT DEL VOLUNTARIAT

34. Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat amb un grau de satisfacció mínim de 8 punts.

RECAPTACIÓ

35. Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6.

RECURSOS HUMANS

36. Garantir una bona qualitat de la formació oferta als/a les empleats/des, amb una valoració superior o igual a 7 sobre 10, en el 90% dels casos.

RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES

37. Realitzar una enquesta de satisfacció als/les usuaris/àries intens/es del Servei a partir de l'any 2018.

RELACIONS INSTITUCIONALS

38. Oferir un servei de qualitat als/les usuaris/àries amb un grau de satisfacció $\geq 6,5$.

COMPROMISOS INCOMPLERTS

RECURSOS I PRESTACIONS A L'ÀREA D'URBANISME

1. Realitzar una enquesta de satisfacció als/les usuaris/àries interns/es del Servei a partir de l'any 2018 amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.

COMPROMISOS NO AVALUATS

ESCOLA DE MÚSICA CAN ROIG I TORRES*

1. Atendre adequadament i de manera personalitzada els/les usuaris/àries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

2. Oferir un nivell formatiu satisfactori amb un grau de satisfacció, com a mínim de 6,5 punts.

3. Oferir un sistema organitzatiu de centre adaptat a les necessitats dels/les usuaris/àries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

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.

5. Oferir activitats d'Escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.

6. Aconseguir una valoració satisfactòria sobre els serveis generals que ofereix l'Escola per part dels/les usuaris/àries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.

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 qualitat i la quantitat de la informació.

** Compromís no avaluat perquè l'enquesta de satisfacció és bianual i no s'ha realitzat l'any 2018.*

PUNT DEL VOLUNTARIAT

8. Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització adreçades als joves escolaritzats, com a mínim de 7 punts.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet