

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



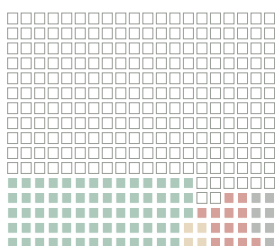
COMPROMISOS PER LÍNIES

320 COMPROMISOS EN TOTAL

■ COMPLETOS ■ COMPLETOS PARCIALMENT ■ INCOMPLETOS ■ NO AVALUATS

1

TEMPS DE PRESTACIÓ



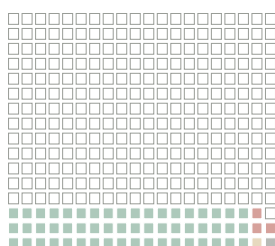
93

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 1
(29% DEL TOTAL)

■
69 compromisos
(74%)
■
04 compromisos
(04%)
■
13 compromisos
(14%)
■
07 compromisos
(08%)

2

QUANTITAT DE SERVEIS



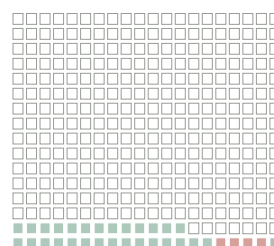
60

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 2
(18% DEL TOTAL)

■
55 compromisos
(92%)
■
01 compromisos
(02%)
■
03 compromisos
(05%)
■
01 compromisos
(02%)

3

QUALITAT DELS SERVEIS



30

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 3
(10% DEL TOTAL)

■
25 compromisos
(83%)
■
-
■
04 compromisos
(13%)
■
01 compromisos
(03%)

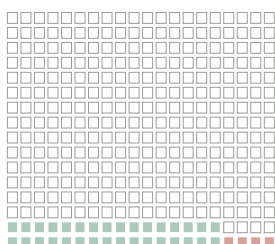
NOTA

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%)

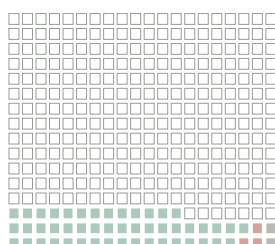
-

04 compromisos
(11%)

-

5

INFORMACIÓ PÚBLICA



52

COMPROMISOS
A LA LÍNIA 5
(17% DEL TOTAL)

48 compromisos
(92%)

-

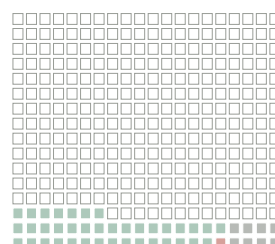
03 compromisos
(06%)

-

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%)

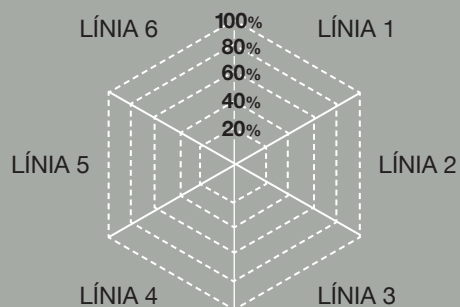
COMPLIMENT PER LÍNIES I CARTES

LLEGENDA

□ Grau de compliment per línia de millora

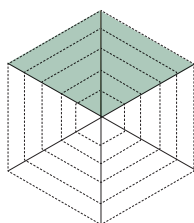
LÍNIES DE MILLORA

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



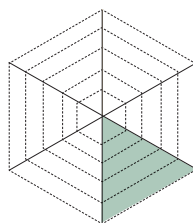
Arxiu Administratiu

1 2 3 4 5 6



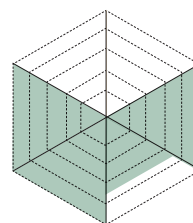
Assumptes generals

1 2 3 4 5 6



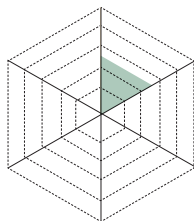
Biblioteques

1 2 3 4 5 6



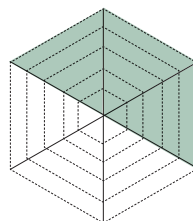
Cementeri

1 2 3 4 5 6



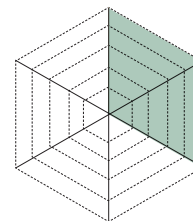
Centres cívics i casals

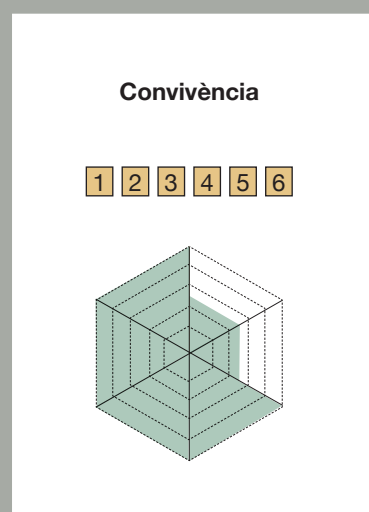
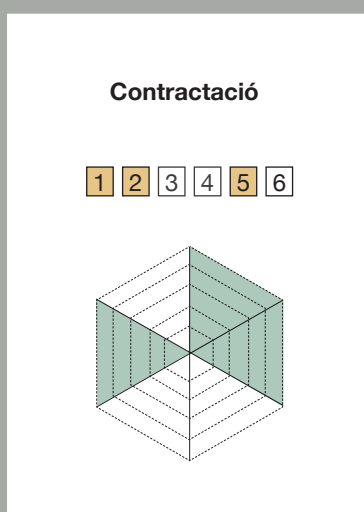
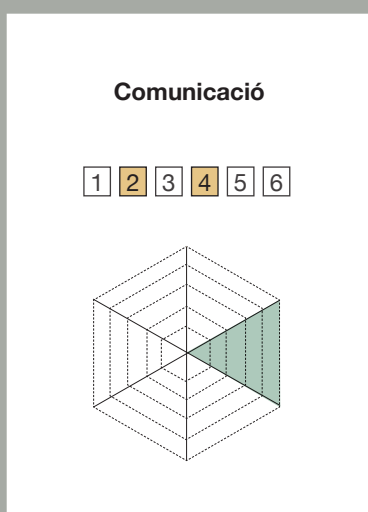
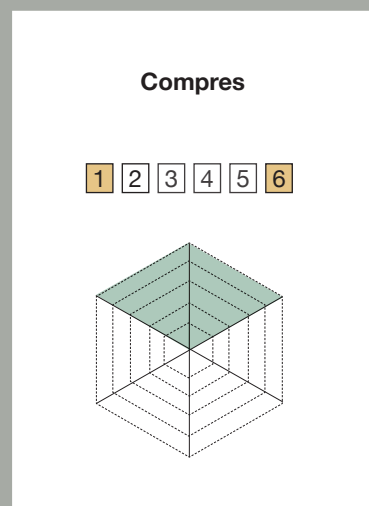
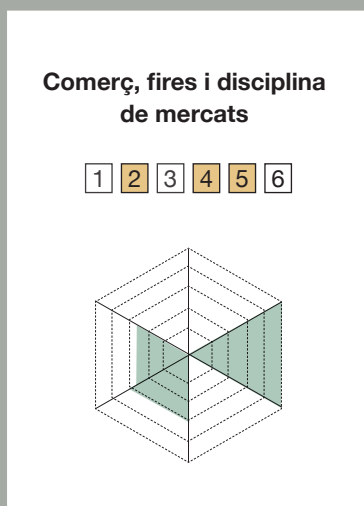
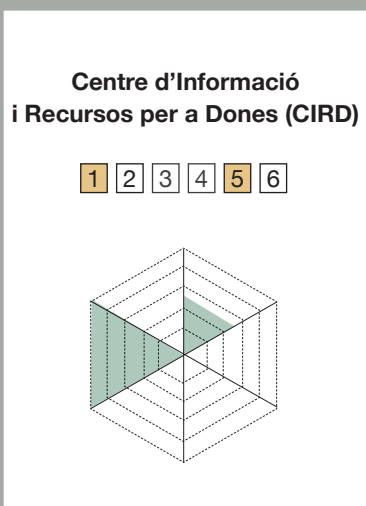
1 2 3 4 5 6



Centre d'Art Contemporari Can Sisteré

1 2 3 4 5 6



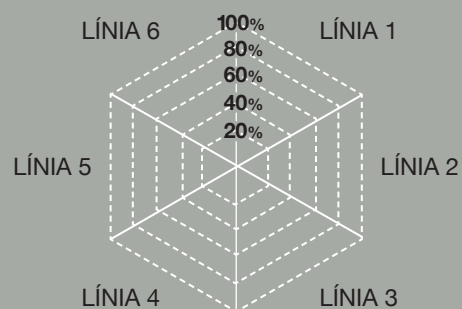


LLEGENDA

 Grau de compliment per línia de millora

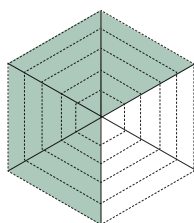
LÍNIES DE MILLORA

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



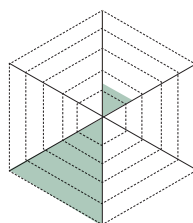
Cooperació i solidaritat

 1  2  3  4  5  6



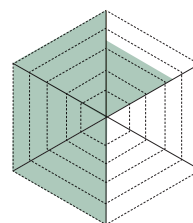
Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats

 1  2  3  4  5  6



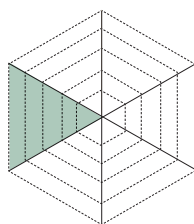
Educació

 1  2  3  4  5  6



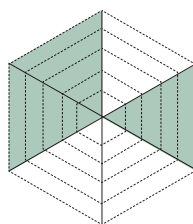
Escola de música Can Roig i Torres

 1  2  3  4  5  6



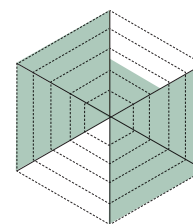
Escoles Bressol Municipals

 1  2  3  4  5  6



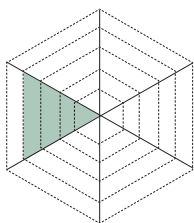
Esports

 1  2  3  4  5  6



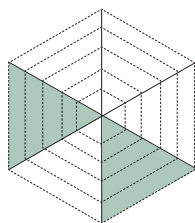
Gabinet d'Acció Territorial

1 2 3 4 5 6



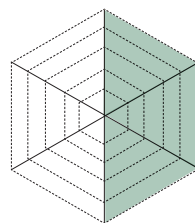
Gabinet d'Alcaldia

1 2 3 4 5 6



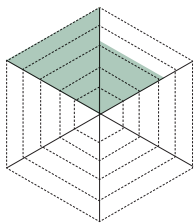
Gabinet de Planificació i organització

1 2 3 4 5 6



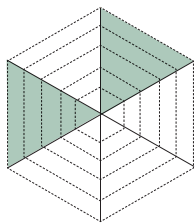
Gestió Patrimonial

1 2 3 4 5 6



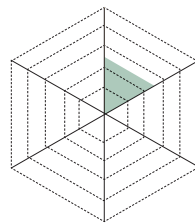
Gestió Tributària

1 2 3 4 5 6



Gestió Urbanística i Habitatge

1 2 3 4 5 6

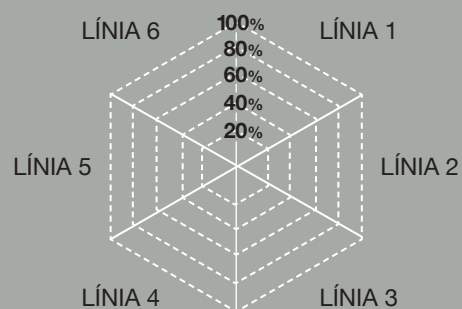


LLEGENDA

□ Grau de compliment per línia de millora

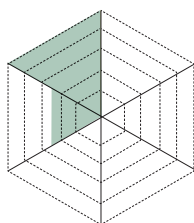
LÍNIES DE MILLORA

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



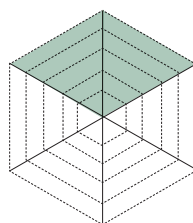
Grameimpuls, SA

1 2 3 4 5 6



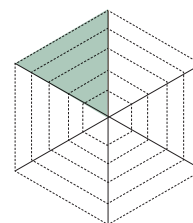
Grameimpuls, SA Centre d'empreses

1 2 3 4 5 6



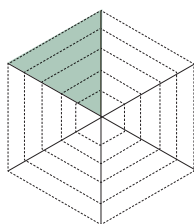
Grameimpuls, SA. Formació professional i ocupacional

1 2 3 4 5 6



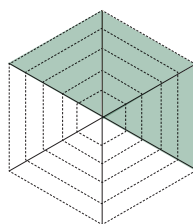
Grameimpuls, SA Escola de restauració

1 2 3 4 5 6



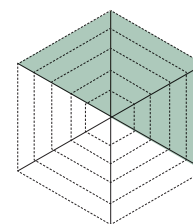
Grameimpuls, SA Foment empresarial

1 2 3 4 5 6



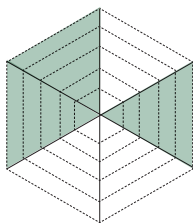
Grameimpuls, SA. Informació i orientació laboral

1 2 3 4 5 6



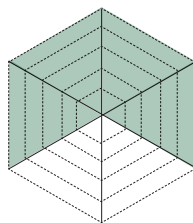
Grameimpuls, SA.
Intermediació laboral

1 2 3 4 5 6



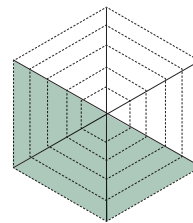
Gramepark, SA

1 2 3 4 5 6



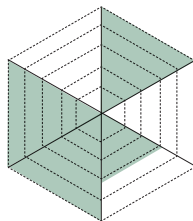
**Informació digital, redacció
i documentació**

1 2 3 4 5 6



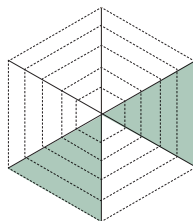
Intervenció

1 2 3 4 5 6



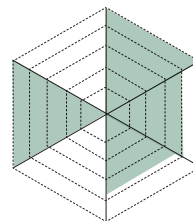
**Manteniment d'edificis
municipals**

1 2 3 4 5 6



**Manteniment de la
via pública**

1 2 3 4 5 6

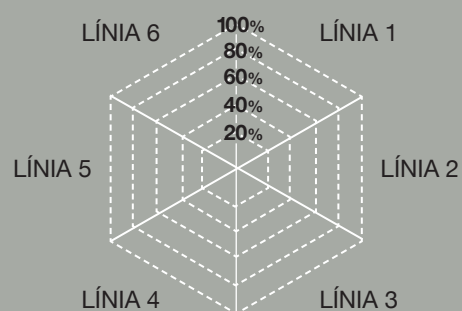


LLEGENDA

□ Grau de compliment per línia de millora

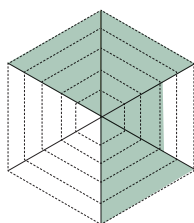
LÍNIES DE MILLORA

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



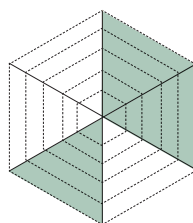
Medi ambient i higiene ambiental

1 2 3 4 5 6



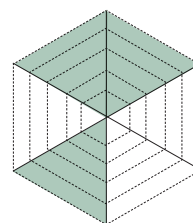
Mercats Municipals

1 2 3 4 5 6



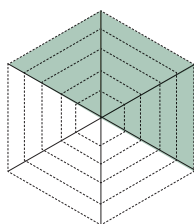
Museu Torre Balldovina

1 2 3 4 5 6



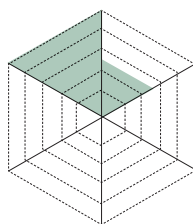
Neteja i recollida de residus

1 2 3 4 5 6



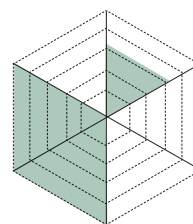
Oficina d'informació i atenció a la ciutadania

1 2 3 4 5 6



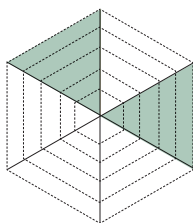
Oficina municipal d'informació al consumidor

1 2 3 4 5 6



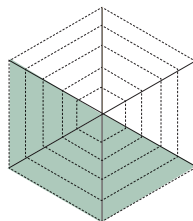
Parcs i jardins

1 2 3 4 5 6



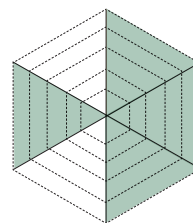
Planificació estratègica i govern obert

1 2 3 4 5 6



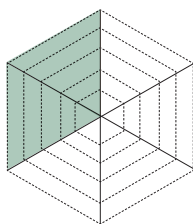
Polícia local

1 2 3 4 5 6



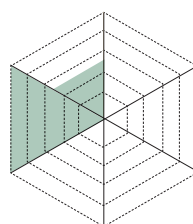
Promoció de la ciutat i turisme

1 2 3 4 5 6



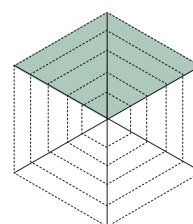
Punt del voluntariat

1 2 3 4 5 6



Recaptació

1 2 3 4 5 6

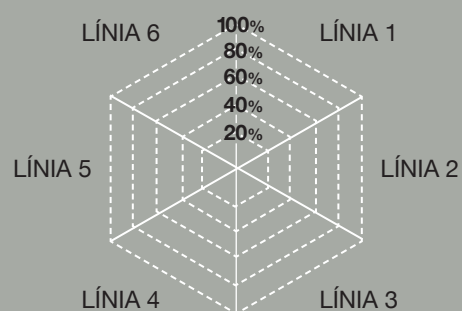


LLEGENDA

 Grau de compliment per línia de millora

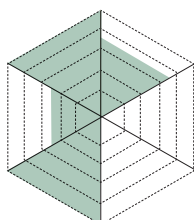
LÍNIES DE MILLORA

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



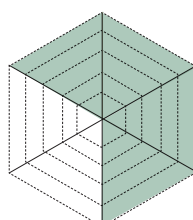
Recursos Humans

1 2 3 4 5 6



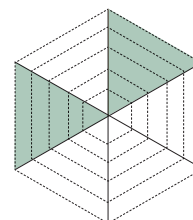
Recursos i prestacions a les persones

1 2 3 4 5 6



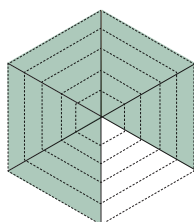
Recursos i prestacions de l'àrea territorial

1 2 3 4 5 6



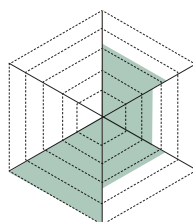
Relacions institucionals

1 2 3 4 5 6



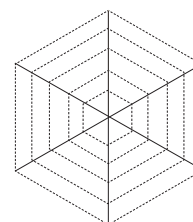
Salut pública i seguretat alimentària

1 2 3 4 5 6



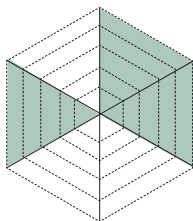
Serveis jurídics

1 2 3 4 5 6



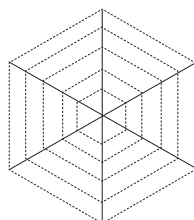
**Serveis socials
municipals**

1 2 3 4 5 6



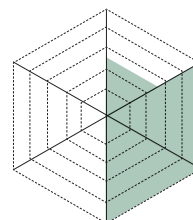
**Servei tècnic
d'obres públiques**

1 2 3 4 5 6



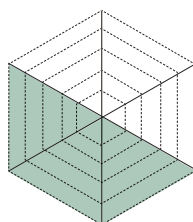
Sistemes d'informació

1 2 3 4 5 6



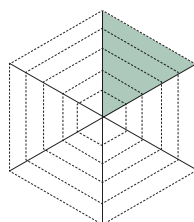
**Teatre Sagarra i Auditori
Can Roig i Torres**

1 2 3 4 5 6



Tresoreria

1 2 3 4 5 6





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'EMPRESSES

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 (piloneres 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, LICÈNCIES 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 SEURETAT ALIMENTÀRIA

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

COMPROMISOS NO AVALUATS

ASSUMPTE GENERAL

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, LICÈNCIES 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 COMPLETS

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, LICÈNCIES 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 al 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'1 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 precís 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.