



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

RENDICIÓ DE COMPTES DE LES CARTES DE SERVEIS

ANY 2019



RENDICIÓ DE COMPTES DE LES CARTES DE SERVEIS

ANY 2019

Rendició de comptes de les Cartes de Serveis, any 2019
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Servei de Planificació i Organització
Gerència municipal

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

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

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

Dipòsit legal DL 20850-2020
Any d'edició 2020



ÍNDEX

PRESENTACIÓ

Pàg 06

RESUM EXECUTIU

Pàg 08

01

INTRODUCCIÓ

Pàg 10

02

COMPLIMENT GENERAL DELS COMPROMISOS

Pàg 14

03

COMPROMISOS PER CARTES DE SERVEIS

Pàg 20

1. Arxiu Municipal	12
2. Assumptes generals	24
3. Biblioteques	26
4. Cementiri.....	28
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré ..	29
6. Centre d'informació i recursos per a la dona	30
7. Centres cívics i casals	32
8. Comerç, fires i disciplina de mercat	34
9. Compres	36
10. Comunicació	38
11. Contractació.....	40
12. Convivència	42
13. Cooperació i solidaritat.....	44
14. Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats.	46
15. Educació	48
16. Escola de música Can Roig i Torres	50
17. Escoles bressol municipals	52
18. Esports	54
19. Gabinet d'acció territorial.	56
20. Gabinet d'alcaldia	58
21. Gabinet de planificació i organització ...	60
22. Gestió patrimonial	62
23. Gestió tributària	63
24. Gestió urbanística i habitatge	64
25. Grameimpuls, SA	65

26. Grameimpuls, SA. Centres d'empreses ..	66
27. Grameimpuls, SA. Formació professional i ocupacional	67
28. Grameimpuls, SA. Escola de restauració ..	68
29. Grameimpuls, SA. Foment empresarial ...	70
30. Grameimpuls, SA. Informació i orientació laboral	72
31. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral .	74
32. Grameipark, SA	76
33. Informació digital, redacció i documentació	78
34. Intervenció	80
35. Manteniment d'edificis municipals.	82
36. Manteniment de la via pública	84
37. Medi ambient i higiene ambiental	86
38. Mercats municipals	88
39. Museu Torre Balldovina	90
40. Neteja i recollida de residus	92
41. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania	94
42. Oficina municipal d'informació al consumidor	96
43. Parcs i jardins	98
44. Planificació estratègica, govern obert i participació	100
45. Policia local	102
46. Promoció de la ciutat i turisme	104
47. Punt del voluntariat	106
48. Recaptació	108
49. Recursos Humans	110
50. Recursos i prestacions a les persones ..	112
51. Recursos i prestacions de l'àrea territorial.	113
52. Relacions institucionals	114
53. Salut pública i seguretat alimentària	116
54. Serveis jurídics	118
55. Serveis socials	120
56. Servei tècnic d'obres públiques	122
57. Sistemes d'informació	124
58. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres.	126
59. Tresoreria	127

04

LÍNIES DE MILLORA

Pàg 128

05

ANÀLISI COMPARATIVA

Pàg 144

06

CONCLUSIONS

Pàg 156



NÚRIA PARLON GIL

ALCALDESSA DE SANTA
COLOMA DE GRAMENET

L'any 2016 vam iniciar el projecte d'elaboració del 'Catàleg de Cartes de Serveis' per definir els compromisos que adoptàvem amb la ciutadania i les línies de millora que calia executar des de l'Ajuntament per millorar l'atenció als colomencs i a les colomenques. Llavors es van crear un total de 59 Cartes que es poden consultar al web municipal. Enguany arribem a una nova edició demostrant que és una eina fonamental per a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern.

L'objectiu d'aquest document és informar a la ciutadania dels serveis que ofereix

l'administració local als veïns i a les veïnes, i definir les millores que calen realitzar d'acord amb les capacitats i potencialitats dels serveis municipals. Alhora serveix per retre comptes anualment del nivell de compromisos assolits i de les mesures correctores que cal prendre per millorar la gestió i l'atenció municipal a la ciutadania.

Ara, us presentem precisament la memòria 2019 amb la informació més rellevant i el grau de compliment de les Cartes de Serveis del darrer exercici, del què es va donar compte al Ple Municipal del passat 13 de juliol de 2020, amb els resultats dels 345 compromisos adoptats a les 59 Cartes de

PER UNA ADMINISTRACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA AL COSTAT DE LES PERSONES

Serveis en marxa. Cal destacar que el grau de compliment ha estat positiu, un 82% d'objectius aconseguits, gràcies a la feina constant, la professionalitat i la dedicació dels i de les professionals que treballen des de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet al servei de la ciutadania. Sense elles i ells aquest resultat no hauria estat possible!

Sabem que en aquest 2020 existeixen dificultats afegides, a causa de la pandèmia per la COVID-19, i que el compliment dels compromisos adoptats requerirà un esforç addicional que haurem de fer entre totes i tots. Malgrat les circumstàncies excepcionals que vivim, som conscients que caldrà seguir

treballant amb professionalitat i rigor, per a la millora de tots i cadascun dels serveis que ofereix l'Ajuntament, avançant-nos a les noves necessitats de Santa Coloma, i sobretot, fent costat a les persones a les quals està colpejant més aquesta malaurada crisi. Ara, més que mai, seguirem amb aquesta voluntat d'excel·lència en l'atenció a la ciutadania. Per oferir una administració al costat de les persones, prioritat ara i sempre!

RESUM EXECUTIU

1

NOVA RELACIÓ AMB LA CIUTADANIA

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

- facilitar informació dels serveis
- complir compromisos de qualitat
- donar compte del compliment dels compromisos
- dissenyar processos de millora continuada.

2

UN DELS CATÀLEGS MÉS DETACATS

El Catàleg de Cartes de Serveis es configura com un dels més destacats de l'entorn, tant a nivell quantitatiu com qualitatiu. Ha rebut diferents reconeixements públics per la seva conceptualització, per exemple, el **Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut** atorgat al juny de 2020 pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

3

L'any 2019

59

Cartes
de Serveis

amb

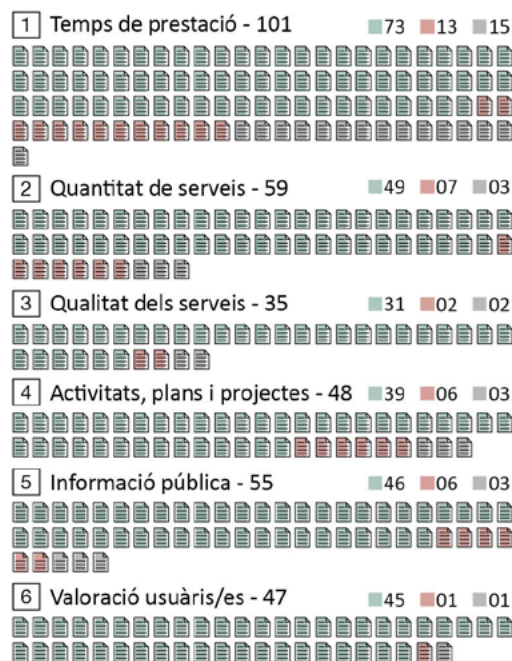
345
compromisos

organitzats en

6

línies
estratègiques
de millora

1 2 3
4 5 6



Compromisos: ■ Complerts ■ Incomplerts ■ No avaluats

4

LÍNIES I COMPROMISOS

La línia amb major nombre de compromisos és la Línia 1. Temps de prestació (29%). És també la línia que està present en més Cartes.

La línia amb menor nombre de compromisos és la Línia 3. Qualitat dels serveis (10%).

5

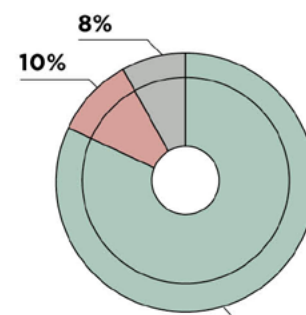
LÍNIES I COMPLIMENT

La línia amb major compliment és la Línia 6. Valoració de les persones usuàries (96%), que indica que es compleixen de manera òptima les expectatives de les persones usuàries.

La línia amb menor grau de compliment és la Línia 1. Temps de prestació (72%) i posa de manifest que caldrà revisar els recursos disponibles i donar prioritat a projectes com la simplificació dels processos i la tramitació electrònica.

6

GRAU DE COMPLIMENT



Dels 345 compromisos, s'han complert un 82%, incomplert un 10% i no avaluat un 8%.

82%
de compliment
al 2019

8



MOTIUS QUE HAN IMPEDIT AVALUAR

Aquests són els motius que han impedit avaluar el 8% dels compromisos:

- dificultats amb els instruments de mesura
- incorreccions en la formulació de compromisos
- càrregues de treball

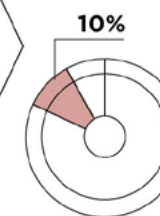
En aquesta ocasió, l'estat d'alarma decretat per la pandèmia de la Còvid19 també ha dificultat l'avaluació dels compromisos d'algunes Cartes, en la mesura que els serveis han hagut d'assumir altres tasques prioritàries.

10

COMPARATIVA: COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Respecte els resultats de l'anàlisi comparativa, el nivell de compliment de 2019 respecte a 2018 ha baixat un 2%, l'incompliment es manté i els compromisos no avaluats han augmentat un 2% (l'estat d'alerta de la Còvid19 ha dificultat, en part, els treballs d'elaboració dels indicadors).

7



CAUSES DELS INCOMPLIMENTS

- Falta de personal, incapacitats temporals jubilacions i mobilitat de la plantilla.
- Càrregues de treball en moments puntuals.
- Dificultats a l'hora de desenvolupar la feina. (falta d'informació, complexitat dels procediments, reajustaments dels mitjans informàtics, etc.).
- Altres motius aliens als serveis.

Quan es produeixen incompliments s'identifiquen les causes, les queixes rebudes, les accions de millora que cal implantar i les dates d'implementació.

9

ANÀLISI COMPARATIVA

L'informe incorpora una anàlisi comparativa per conèixer el comportament dels compromisos i de les línies de millora de 2019 respecte 2017 i 2018.

La comparativa s'ha realitzat tenint en compte que els resultats de 2017 tenen un valor estimatiu, entre altres raons, perquè aquell any només estaven vigents les 31 Cartes de la primera fase del Catàleg, un 56% del total.

COMPARATIVA: IMPORTÀNCIA I COMPLIMENT PER LÍNIA

La importància atorgada a cada línia de millora es manté estable durant els anys 2018 i 2019.

Pel que fa als nivells de compliment de les línies de 2019 respecte l'any 2018 s'observa una tendència a la millora de les línies 3 i 6, i una disminució de 1, 2, 4 i 5.

01

INTRODUCCIÓ

Objectiu de 2019: complir 345 compromisos de qualitat

Les Cartes de Serveis són documents que l'Ajuntament va aprovar en 2016 i 2017 i que actualitza cada any. En elles es descriuen els serveis que els colomencs i les colomenques poden sol·licitar a l'Ajuntament i les formes d'accés.

Santa Coloma de Gramenet disposa d'un Catàleg de 59 Cartes de Serveis, totes elles disponibles al web municipal. Es tracta d'un dels catàlegs més destacats a nivell quantitatiu i qualitatiu. És per això que ha rebut diferents reconeixements públics; n'és un bon exemple el Premi Extraordinari pel Retiment de Comptes Sostingut, atorgat al juny de 2020 pel grup de recerca Comunicació Sonora, Estratègia

i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Les Cartes de 2019 incorporaven 345 compromisos que el personal de l'Ajuntament va adquirir davant la ciutadania per garantir la qualitat dels serveis prestats. Amb aquests compromisos es vol aconseguir que els serveis s'ajustin de manera progressiva a les necessitats de les persones usuàries.

Amb la present publicació es dona comptes a la ciutadania i al Ple municipal del compliment dels compromisos de 2019 i s'ofereixen dades de compliment a partir de l'any 2017.

**Les Cartes orienten
l'organització de l'Ajuntament**
cap a la satisfacció ciutadana
i el benestar general.



02

COMPLIMENT GENERAL DELS COMPROMISOS

El 82% dels compromisos s'ha complert

Aquest apartat conté les dades de compliment de tots els compromisos. Bàsicament, els resultats obtinguts han estat els següents:

- El 82% dels compromisos s'ha complert segons els objectius inicialment previstos (identificats en color verd).
- El 10% dels compromisos s'ha incomplert (en vermell)
- El 8% no s'ha avaluat (en gris)

Igualment s'especifiquen les causes que han impedit el compliment i l'avaluació de certs compromisos.

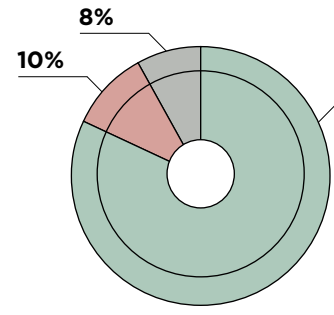
Quan s'incompleixen compromisos, els serveis i els departaments responsables

dissenyen accions de millora per evitar futures desviacions. Aquestes accions no consten al present document però es poden consultar a l'informe d'avaluació que es publica al web municipal.

En general, podem dir que els resultats obtinguts són positius i que representen un estímul per continuar avançant en la qualitat dels serveis. De la mateixa manera, els incompliments són per a l'organització nous incentius, oportunitats i reptes de futur.

COMPLIMENT GENERAL DELS COMPROMISOS

Complerts Incomplets No avaluats



82%
DE COMPLIMENT
L'ANY 2019

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	18
1. Arxiu administratiu																		
2. Assumptes generals																		
3. Biblioteques																		
4. Cementiri																		
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré																		
6. Centre d'Informació i Recursos per a la Dona (CIRD)																		
7. Centre cívics i casals																		
8. Comerç, fires i disciplina de mercat																		
9. Compres																		
10. Comunicació																		
11. Contractació																		
12. Convivència																		
13. Cooperació i solidaritat																		
14. Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats																		
15. Educació																		
16. Escola de música																		
17. Escoles bressol municipals																		
18. Esports																		
19. Gabinet d'Alcaldia																		
20. Gabinet d'acció territorial																		
21. Gabinet de planificació i organització																		
22. Gestió patrimonial																		
23. Gestió tributària																		
24. Gestió urbanística i habitatge																		
25. Grameimpuls, SA																		
26. Grameimpuls. Centres d'empreses																		
27. Grameimpuls. Escola de restauració																		
28. Grameimpuls. Foment empresarial																		
29. Grameimpuls. Informació i orientació laboral																		

59
CARTES
DE SERVEIS

345
COMPROMISOS
EN TOTAL

6
COMPROMISOS
DE MITJANA PER CARTA

COMPROMISOS
Nombre de compromisos per carta

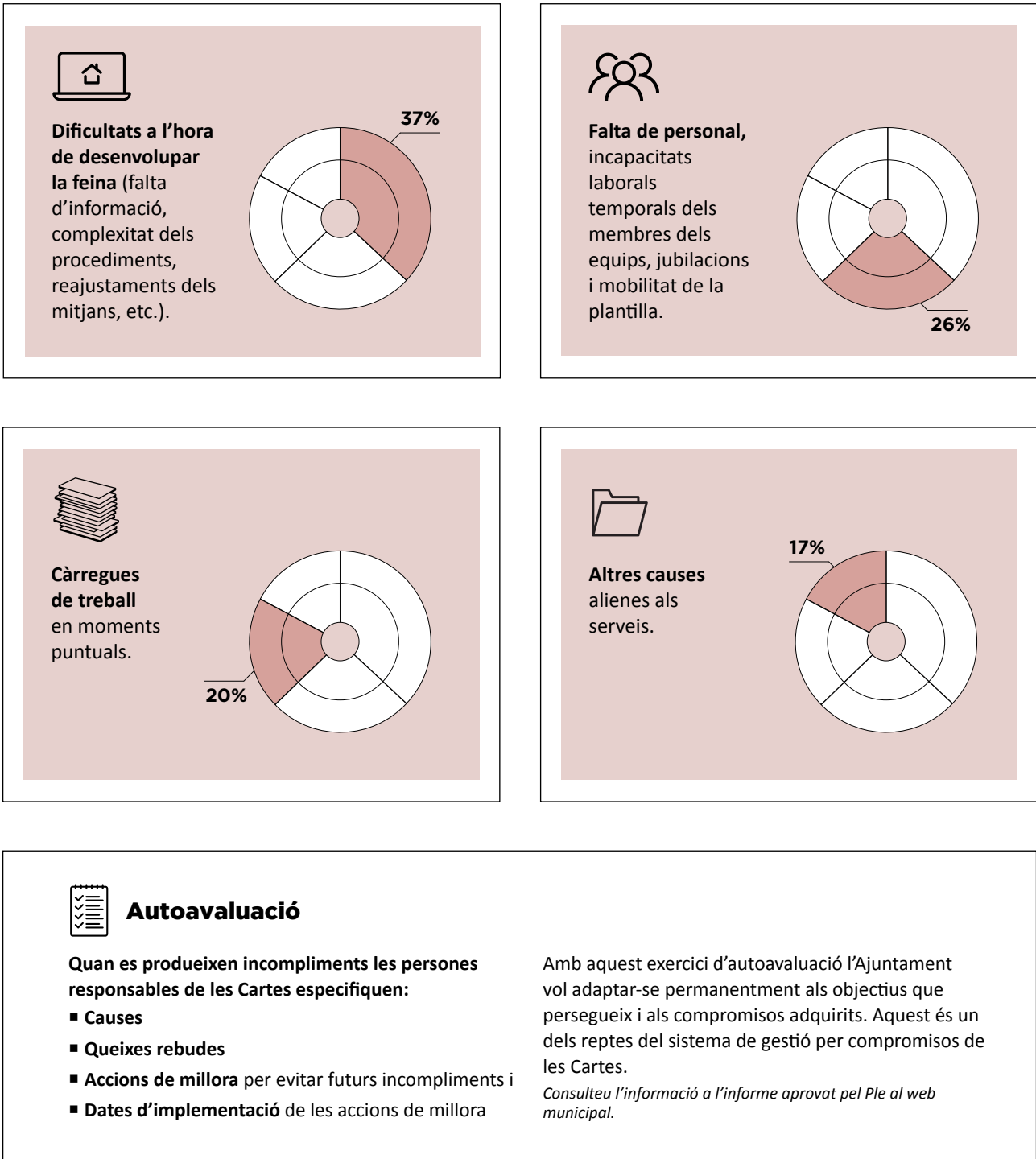
CARTES DE SERVEIS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
30. Grameimpuls. Intermediació laboral																		
31. Grameimpuls. Centre Formació Ocupacional La Ginesta																		
32. Gramepark, SA																		
33. Informació digital, redacció i documentació																		
34. Intervenció																		
35. Manteniment d'edificis municipals																		
36. Manteniment de la via pública																		
37. Medi ambient i higiene ambiental																		
38. Mercats municipals																		
39. Museu Torre Balldovina																		
40. Neteja i recollida de residus																		
41. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)																		
42. Oficina Municipal d'Informació als Consumidors (OMIC)																		
43. Parcs i jardins																		
44. Planificació estratègica i govern obert																		
45. Policia local																		
46. Promoció de la ciutat i turisme																		
47. Punt del voluntariat																		
48. Recaptació																		
49. Recursos Humans																		
50. Recursos i prestacions a les persones																		
51. Recursos i prestacions de l'àrea d'urbanisme																		
52. Relacions institucionals																		
53. Salut pública i seguretat alimentària																		
54. Servei tècnic d'obres públiques																		
55. Serveis jurídics																		
56. Serveis socials municipals																		
57. Sistemes d'informació																		
58. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres																		
59. Tresoreria																		

32
CARTES AMB TOTS ELS
COMPROMISOS COMPLERTS (54%)

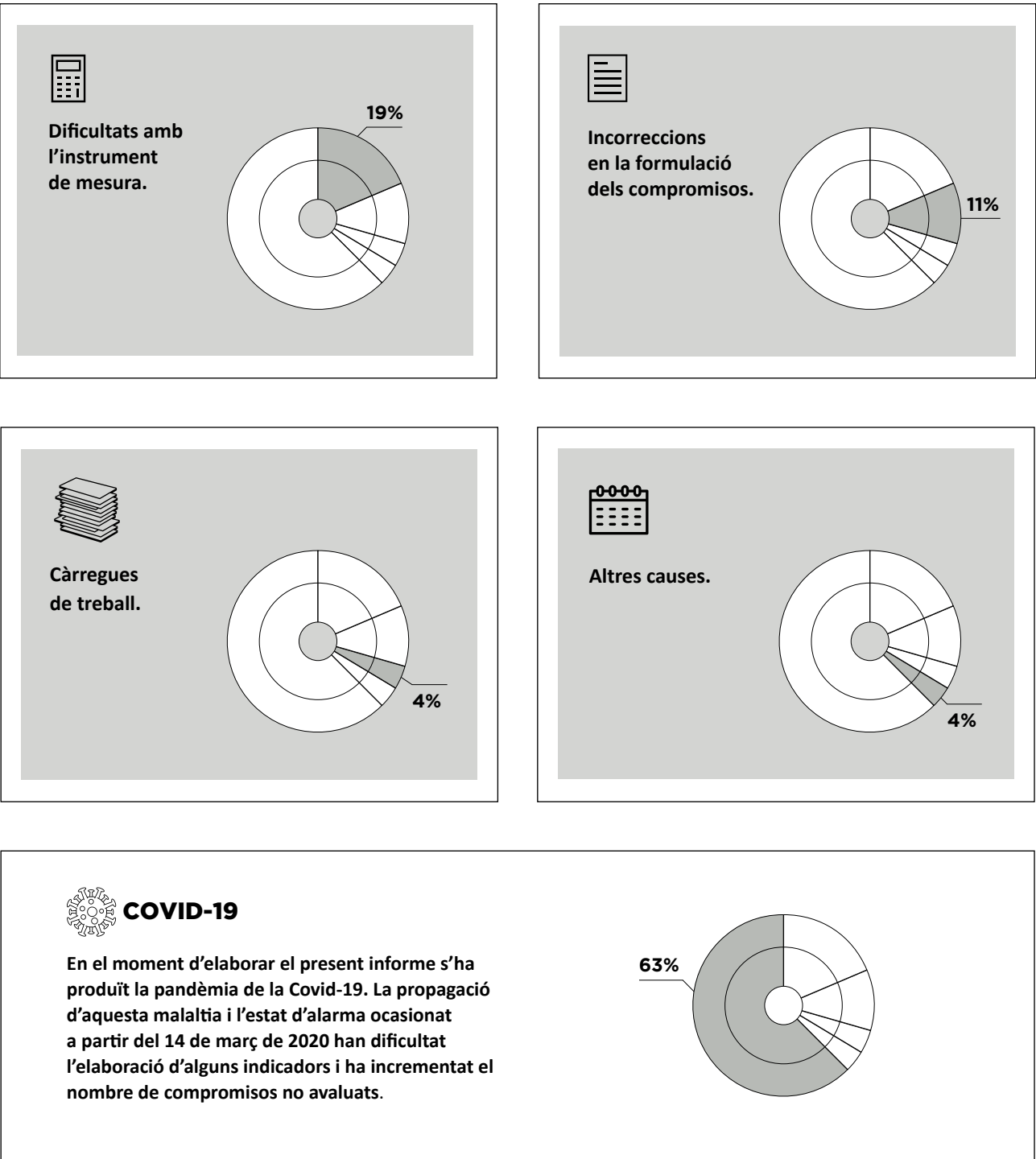
GRAU DE COMPLIMENT

- Complerts: compromisos executats segons els objectius previstos.
- Incomplets: compromisos no aconseguits.
- No avaluats: compromisos no avaluats per diferents circumstàncies.

CAUSES DELS COMPROMISOS INCOMPLERTS (10%)



CAUSES DELS COMPROMISOS NO AVALUATS (8%)



03

COMPROMISOS PER CARTES DE SERVEIS

Resultats detallats de les 59 Cartes de Serveis

A continuació, es mostren les taules dels resultats obtinguts en 2019 en relació als compromisos de cada Carta. S'han ordenat alfabèticament.

A les taules també consten els resultats dels anys 2017 i 2018 tot i que, l'any 2017, només havia 31 Cartes aprovades. Per aquesta raó, no totes les Cartes disposen de dades d'aquell any.

Igualment cada compromís s'acompanya de la següent informació:

- Dates de les sessions de Ple municipal en les què es va aprovar, modificar o retirar.

- Línia estratègica de millora a la qual pertany (veure apartat 4).

Per últim, els resultats de 2019 es representen gràficament per facilitar la lectura i la comprensió.

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES
EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1Temps de prestació

2Quantitat de serveis

3Qualitat dels serveis

4Activitats, plans i projectes

5Informació pública

6Valoració usuaris/àries

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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS					
Compromisos de qualitat		Resultats			
		2017	2018	2019	
1	Atendre les sol·licituds de consulta i préstec de documentació d'ús intern, en un temps mig de 20 minuts. 1 28/11/2016	2	4	4	
2	Atendre les sol·licituds de consulta presencials d'ús extern, en un temps mig de 20 minuts. 1 28/11/2016	2	3	4	
3	Atendre les sol·licituds de consulta en línia d'ús intern i extern, en un temps mig de 72 hores. 1 28/11/2016	6 h 40'	40 h	17 h	
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, amb una valoració global mitja de 6 punts o superior. 6 28/11/2016	9	10	9	
5	Obtenir una valoració mínima de 6 punts per part dels investigadors i de les investigadores, en la consulta del fons documental. 6 28/11/2016	10	10	10	
6	Atendre totes les demandes de reproducció documental en un temps màxim de 20 minuts. 1 28/11/2016 R 03/04/2018	100 %	-	-	
7	Atendre i donar resposta a totes les reclamacions i queixes rebudes en un temps màxim de 5 dies. 1 28/11/2016 R 03/04/2018	100 %	-	-	

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5

5 complets

0 incomplets

0 no avaluats

100%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT
PER LÍNIA

L6

L1

L2

L3

L4

L5

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos

L

Compliment

3

L1

100%

0

L2

-

0

L3

-

0

L4

-

0

L5

-

2

L6

100%

- 22 -

- 23 -

02 ASSUMPTES GENERALS

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 els suggeriments dirigits a l'Ajuntament.

A nivell intern dona 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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

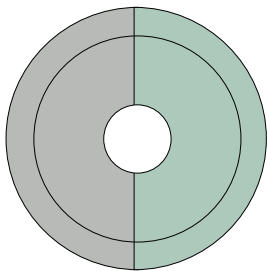
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Distribuir en menys de 24 hores la documentació registrada d'entrada. 1 25/09/2017	-	No avaluat	No avaluat
2	Obtenir 8 punts com a mínim de valoració dels serveis usuaris, en relació a la distribució de la documentació registrada d'entrada. 6 25/09/2017	-	No s'ha pogut fer l'enquesta	No s'ha pogut fer enquesta
3	Distribuir en menys de 72 hores les sol·licituds del circuit de queixes i suggeriments, amb un nombre màxim de 5 d'incidències anuals. 1 25/09/2017	-	No avaluat	9h 28' 0 incidències
4	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. 3 25/09/2017	-	0,20%	0,28%

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

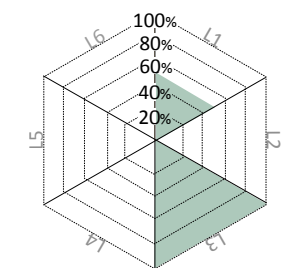
TOTAL COMPROMISOS: 4

- 2 complets
- 0 incomplets
- 2 no avaluats



50%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

2	L1	50%
0	L2	-
1	L3	100%
0	L4	-
0	L5	-
1	L6	0%

Amb les Cartes de Serveis l'Ajuntament ha establert una nova relació amb la ciutadania basada en el compromís i la confiança.



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1

Temps de prestació

2

Quantitat de serveis

3

Qualitat dels serveis

4

Activitats, plans i projectes

5

Informació pública

6

Valoració usuaris/àries

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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Temps de servei				
1	Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa. 228/11/201626/11/2019	7.309 h	7.357 h	7.252 h
2	Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, Nadal i Setmana Santa. 228/11/2016	4	4	4
3	Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i Nadal, de dilluns a divendres 228/11/2016	4	4	4
4	Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres. 228/11/2016	4	4	4
Fons bibliogràfic				
5	Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa. 328/11/2016	4%	4%	3%
6	Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca. 328/11/2016	Sí	Sí	Sí
7	Adquirir totes les obres d'autors i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local. 328/11/2016	90%	90%	90%

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Activitats				
8	Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca. 428/11/2016	Sí	Sí	Sí
9	Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca). 428/11/2016	8,6	9	5,6
10	Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques. 428/11/2016	166	194	116
11	Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa. 428/11/2016	490	494	490
Difusió				
12	Oferir, com a mínim 1 cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental. 528/11/2016	2-3	2-3	3-4
13	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim. 528/11/2016	60	12	48

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 13

12 complerts

1 incomplerts

0 no avaluats

92% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos

L

Compliment

0

L1

-

4

L2

100%

3

L3

67%

4

L4

100%

2

L5

100%

0

L6

-

04 CEMENTIRI

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Realitzar els tràmits administratius necessaris per lliurar la documentació a les persones usuàries, com a màxim, 4 mesos després de la inhumació. 1 28/11/2016	4 mesos i 15 dies	4 mesos	3 mesos i 20 dies
2	Donar resposta a les queixes en un temps màxim de 30 dies. 1 28/11/2016 03/04/2018 s'amplia de 15 a 30 dies	30	40	20

05 CENTRE D'ART CONTEMPORÀNI CAN SISTERÉ

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Oferir com a mínim 5 exposicions temporals d'art. 2 28/11/2016	7	5	9
2	Resoldre les peticions de visites guiades en un termini màxim de 10 dies, des de la recepció de la petició. 1 28/11/2016	5	5	5
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. 1 28/11/2016	7	7	7

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

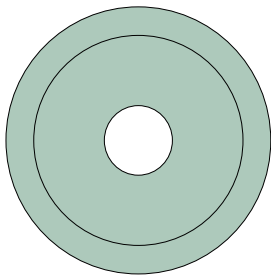
L'empresa Cons-te Concesiones Administrativas, SL va guanyar la licitació convocada per l'Ajuntament per gestionar el cementiri municipal. Aquesta empresa s'encarrega, entre d'altres funcions, dels enterraments i les incineracions. Els tècnics municipals fan el seguiment i control del contracte per garantir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

DADES 2019

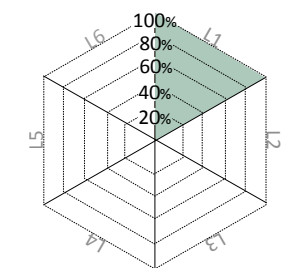
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 2
2 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
2 L1 100%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
0 L6 -

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

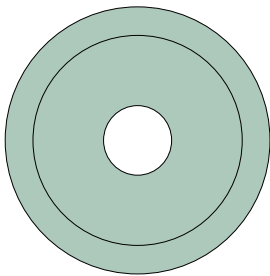
Espai de difusió cultural amb oferta específica d'art contemporani. Difon l'obra d'artistes locals i propostes d'art emergent. Les exposicions es complementen amb conferències, debats, cicles de lectures, concerts, representacions escèniques de petit format, tallers d'experimentació amb l'art, cursos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

DADES 2019

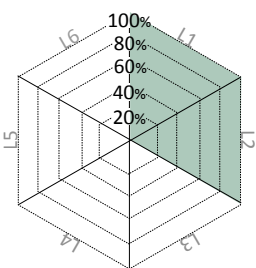
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 3
3 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
2 L1 100%
1 L2 100%
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
0 L6 -

06 CENTRE INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

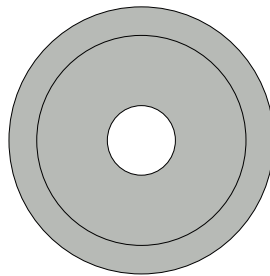
- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 masclistes.



0%
DE COMPLIMENT

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

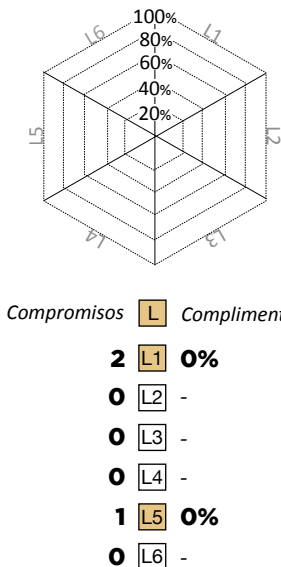
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència. 1 25/09/2017	-	100%	No avaluat
2	Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies. 1 25/09/2017	-	60%	No avaluat
3	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte. 5 25/09/2017	-	0 queixes	No avaluat

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 3
0 complets 0 incomplets 3 no avaluats

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Les Cartes faciliten informació veraç i actualitzada dels serveis que ofereix l'Ajuntament.



07 CENTRES CÍVICS I CASALS

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1 Temps de prestació

2 Quantitat de serveis

3 Qualitat dels serveis

4 Activitats, plans i projectes

5 Informació pública

6 Valoració usuaris/àries

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 situen.
- Espais associatius, espais que l'Ajuntament cedeix a entitats sense ànim de lucre, de caràcter associatiu.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Confirmar la disponibilitat d'espais als centres sol·licitats per a usos ciutadans, en un màxim de 7 dies, en un 100% dels casos. 1 28/11/2016	100%	100%	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. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
3	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts per l'atenció a les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals. 6 28/11/2016 03/04/2018	3	9	9
4	Concertar entrevistes amb grups i/o representants, per l'assessorament i orientació a entitats i grups no formals, en un termini màxim de 7 dies. 1 28/11/2016 03/04/2018	100%	-	-
5	Garantir la realització d'un mínim de 30 tallers i activitats als centres cívics i casals. 2 28/11/2016	30	42	44
6	Obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts pels tallers i activitats organitzats als centres cívics i casals 6 28/11/2016 03/04/2018	4	8	9
7	Donar resposta a qualsevol demanda d'informació a la ciutadania en un termini màxim de 48h. 1 28/11/2016 03/04/2018	100%	-	-

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5

5 complerts

0 incomplerts

0 no avaluats

100%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

L6

L1

L2

L3

L4

L5

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos

L Compliment

2 L1 100%

1 L2 100%

0 L3 -

0 L4 -

0 L5 -

2 L6 100%

- 32 -

- 33 -

08 COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCAT

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1

Temps de prestació

2

Quantitat de serveis

3

Qualitat dels serveis

4

Activitats, plans i projectes

5

Informació pública

6

Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Editar com a mínim 8 edicions d'un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat. 5 25 /09/ 2017	-	No	No
2	Establir com a mínim 5 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local. 4 25 /09/ 2017	-	8	3
3	Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura o reforma de comerços. 4 25 /09/ 2017	-	79	67
4	Consolidar la xarxa de moneda local pel que fa a la quantitat de comerços, empreses i consumidors/es inscrits/es, fins arribar com a mínim a 200. 2 25 /09/ 2017	-	641	796
5	Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, per a l'activitat comercial 5 25 /09/ 2017	-	139	2164
6	Actualitzar i gestionar el cens de locals buits d'establiment comercials. 4 25 /09/ 2017	-	No	No

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6

3 complets

3 incomplets

0 no avaluats

50%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos L Compliment

0

L1 -

1

L2 100%

0

L3 -

3

L4 33%

2

L5 50%

0

L6 -

- 34 -

- 35 -

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1

Temps de prestació

2

Quantitat de serveis

3

Qualitat dels serveis

4

Activitats, plans i projectes

5

Informació pública

6

Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat que pertany al Servei de Compres i Gestió Patrimonial i que té com a objectiu proveir als diferents serveis municipals dels 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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores. 128/11/2016	33 h 47'	6h 28'	14h 54'
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. 128/11/2016	1 dia 4 h 38'	2	1
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. 128/11/2016	100%	100%	100%
4	Atendre totes les comandes de targetes de carburant en un temps màxim de 48 hores. 128/11/2016	100%	100%	100%
5	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei de qualitat, valorat com a mínim en 6 punts de mitjana. 628/11/2016	9	10	9

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5

5 complerts

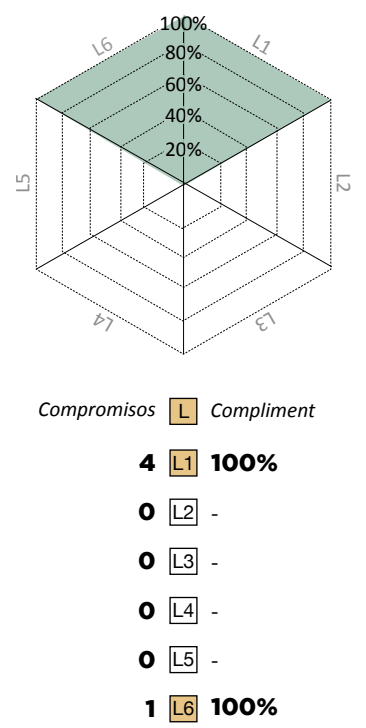
0 incomplerts

0 no avaluats

100%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

Temps de prestació

Quantitat de serveis

Qualitat dels serveis

Activitats, plans i projectes

Informació pública

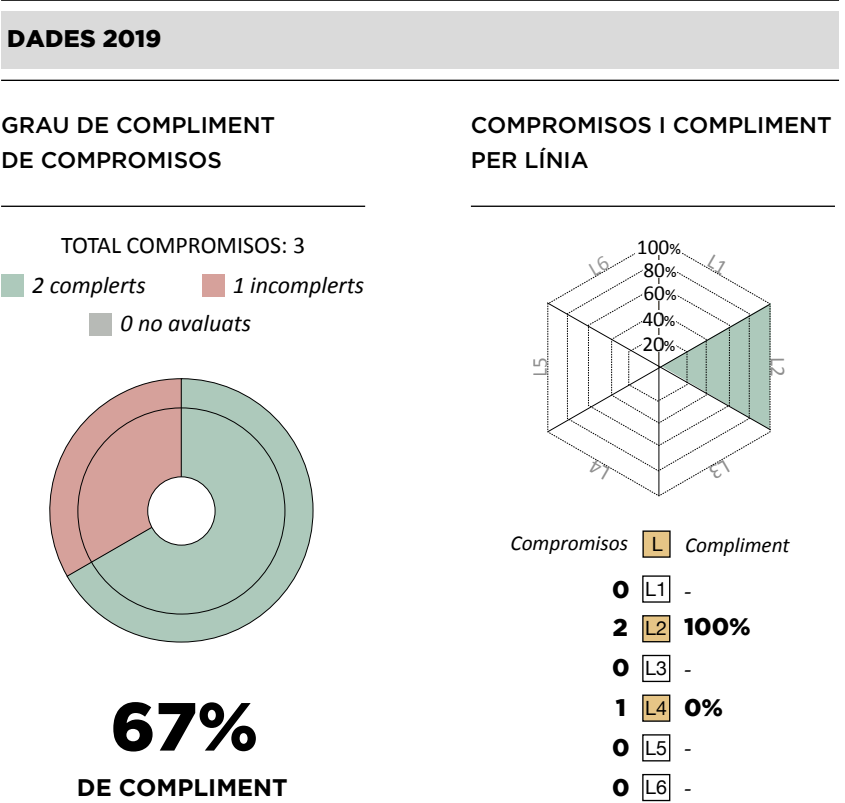
Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Afavorir la projecció de la ciutat, tot publicant als mitjans de publicació més de 6 entrevistes anuals als membres de la Corporació. 2 1 25 /09/ 2017	-	40	48
2	Fomentar els mitjans de comunicació audiovisuals de l'Ajuntament, amb la realització d'un mínim de 15 vídeos anuals sobre la gestió i actualitat municipal. 2 1 25 /09/ 2017	-	81	54
3	Millorar la distribució i recepció del butlletí municipal "L'Ajuntament informa" amb la creació de bústies i/o punts de recollida. 4 1 25 /09/ 2017	-	No	No



11 CONTRACTACIÓ

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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.

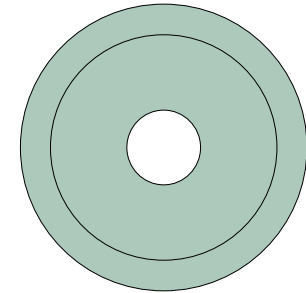
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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 primera documentació. 1 25 /09/ 2017	-	80%	80%
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes anuals per aquest concepte. 5 25 /09/ 2017	-	0	0
3	Convocar les Meses de Contractació amb la documentació disponible d'actes anteriors i informes tècnics, en el 90% dels casos. 2 25 /09/ 2017	-	100%	100%
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. 1 25 /09/ 2017	-	100%	100%
5	Lliurar al servei gestor corresponent les ofertes presentades el mateix dia de la celebració de la Mesa de Contractació. 1 25 /09/ 2017	-	100%	100%

DADES 2019

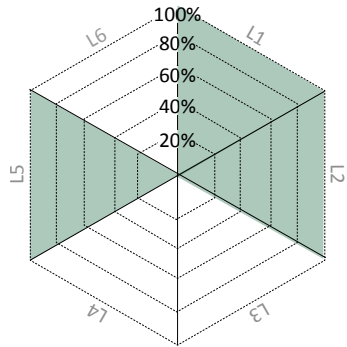
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5
5 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 3 L1 100%
- 1 L2 100%
- 0 L3 -
- 0 L4 -
- 1 L5 100%
- 0 L6 -



LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Gestió positiva de conflictes				
1	Oferir una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos i en 4 dies l'altra 20%. 1 25 /09/ 2017	-	86% en 48 hores 8% en 4 dies	95% en 48 hores 4% en 4 dies
2	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 90% dels casos. 2 25 /09/ 2017	-	80%	82%
3	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies i el 55% en menys de 180 dies. 1 25 /09/ 2017	-	50% <60dies 25% <180 dies	50% <60dies 39% <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. 6 25 /09/ 2017	-	7	9
Xarxa de transmissió de valors i missatges positius				
5	Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària, como a mínim 8 treballs de recerca i 3 projectes de centre. 4 25 /09/ 2017	-	100% instituts 7 projectes de centre	8,9% instituts públics
6	Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions 2 25 /09/ 2017	-	0,4%	No avaluat
7	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals. 5 25 /09/ 2017	-	781	1.490

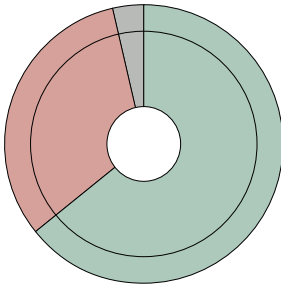
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)				
8	Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. 4 25 /09/ 2017	-	3	3
9	Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic. 4 25 /09/ 2017	-	46	63
10	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera. 4 25 /09/ 2017	-	8	11
11	Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera. 4 25 /09/ 2017	-	105	172
12	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives. 5 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
Altres compromisos del Servei				
13	Atendre el 100% de les demandes ciutadanes. 2 25 /09/ 2017	-	100%	100%
14	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. 4 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí

DADES 2019

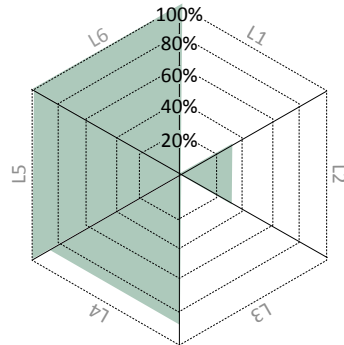
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 14
9 complerts 4 incomplerts 1 no avaluats



64% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



- Compromisos L Compliment
- 2 L1 0%
 - 3 L2 34%
 - 0 L3 -
 - 6 L4 84%
 - 2 L5 100%
 - 1 L6 100%

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1Temps de prestació

2Quantitat de serveis

3Qualitat dels serveis

4Activitats, plans i projectes

5Informació pública

6Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS					
Compromisos de qualitat		Resultats			
		2017	2018	2019	
1	Realitzar una convocatòria de subvencions per a projectes de cooperació i accions de sensibilització. 4 1 28/11/2016	1	1	1	
2	Dedicar com a mínim el 70% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta a la convocatòria de subvencions per a projecte de cooperació i acció de sensibilització. 4 1 28/11/2016	70%	70%	70%	
3	Participar com a mínim en 3 campanyes anyals de solidaritat i ajut humanitari, coordinades a nivell general, i les propostes d'entitats locals en difusió, activitats i suport de recursos 4 1 28/11/2016	4	5	6	
4	Destinar com a mínim un 10% de l'aplicació pressupostària de cooperació indirecta, a les campanyes de solidaritat i ajut humanitari. 4 1 28/11/2016	10%	10%	10%	
5	Mantenir actualitzats l'espai web i les xarxes socials, com a mínim amb la publicació de 4 notes informatives setmanals a les xarxes socials. 5 1 28/11/2016	4	4	4	
6	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. 1 1 28/11/2016	4	100%	95%	

COMPLIMENT DE COMPROMISOS					
Compromisos de qualitat		Resultats			
		2017	2018	2019	
7	No rebre més de 5 queixes anuals en relació al programa de solidaritat i cooperació. 6 1 28/11/2016	0	2	0	
8	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 10 sessions, com a mínim, de difusió i informació. 4 1 28/11/2016	12	14	16	
9	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un taller com a mínim. 4 1 28/11/2016	1	1	1	
10	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització d'un curs com a mínim. 4 1 28/11/2016	1	1	1	
11	Incorporar al 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' la realització de 4 exposicions com a mínim. 4 1 28/11/2016	9	10	11	
12	Aconseguir un grau de satisfacció mínim pel 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors' de 6 punts. 6 1 28/11/2016	No avaluat	8	8	

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 12

11 complerts

1 incomplerts

0 no avaluats

92%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos

L Compliment

1 L1 0%

0 L2 -

0 L3 -

8 L4 100%

1 L5 100%

2 L6 100%

14

DISCIPLINA URBANÍSTICA,
LLICENCIES D'OBRES I ACTIVITATS

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1 Temps de prestació

2 Quantitat de serveis

3 Qualitat dels serveis

4 Activitats, plans i projectes

5 Informació pública

6 Valoració usuaris/àries

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:

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80% dels casos. 4 25 /09/ 2017	-	95%	No avaluat
2	Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social. 4 25 /09/ 2017	-	8	No avaluat
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. 1 25 /09/ 2017	-	6 mesos	No avaluat
4	Resoldre el 80% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 30 dies. 1 25 /09/ 2017	-	16%	No avaluat
5	Resoldre el 80% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 30 dies. 1 25 /09/ 2017	-	64%	No avaluat
6	Resoldre el 80% de les sol·licituds de còpies de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 10 dies. 1 25 /09/ 2017		No avaluat	No avaluat

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6

0 complets

0 incomplets

6 no avaluats

0%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

L6

L1

L2

L3

L4

L5

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos

L

Compliment

4 L1 0%

0 L2 -

0 L3 -

2 L4 0%

0 L5 -

0 L6 -



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

Temps de prestació

Quantitat de serveis

Qualitat dels serveis

Activitats, plans i projectes

Informació pública

Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS					
Compromisos de qualitat		Resultats			
		2017	2018	2019	
1	Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar. 5 28/11/2016	1	1	1	
2	Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies. 1 28/11/2016	100%	98%	100%	
3	Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors. 4 28/11/2016	90%	100%	100%	
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. 1 28/11/2016	90%	100%	100%	
5	Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals. 5 28/11/2016	3	3	3	
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. 1 28/11/2016	90%	100%	100%	
7	Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient. 5 28/11/2016	0	0	0	
8	Publicar com a mínim el 80% dels estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització. 5 28/11/2016 03/04/2018	0%	-	-	

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 7

7 complets

0 incomplets

0 no avaluats

100%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

L6

L5

L4

L3

L2

L1

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos

L Compliment

3 L1 100%

0 L2 -

0 L3 -

1 L4 100%

3 L5 100%

0 L6 -

- 48 -

- 49 -

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1 Temps de prestació

2 Quantitat de serveis

3 Qualitat dels serveis

4 Activitats, plans i projectes

5 Informació pública

6 Valoració usuaris/àries

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 capacitació a grau superior

Classes individuals i col•lectius de diferents instruments

Tallers per adults i per a nadons

Cant Coral i música de cambra

Grups instrumentals i orquestres

Concerts, classes magistrals i intercanvis

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Percepció de les persones usuàries				
1	Atendre adequadament i de manera personalitzada les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts 6 1 28/11/2016	8	Fins ara l'enquesta de satisfacció tenia caràcter bianual, i les últimes dades recollides corresponien a l'any 2017. A partir de 2019 l'enquesta es farà anualment.	7
2	Oferir un nivell formatiu satisfactori, amb un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. 6 1 28/11/2016	9		9
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. 6 1 28/11/2016	8		8
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. 6 1 28/11/2016	8		8
5	Oferir activitats d'escola òptimament valorades, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. 6 1 28/11/2016	8		8
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. 6 1 28/11/2016	8		8
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. 5 1 28/11/2016	94 % 87 %		84%
Gestió de centre				
8	Rebre menys de 10 queixes l'any per informació inadequada o incompleta. 6 1 28/11/2016	0	1	3

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 8

8 complets 0 incomplets 0 no avaluats

100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

L6

L5

L4

L3

L2

L1

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos L Compliment

0 L1 -

0 L2 -

0 L3 -

0 L4 -

1 L5 100%

7 L6 100%

- 50 -

- 51 -

17 ESCOLES BRESSOL MUNICIPALS

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1 Temps de prestació

2 Quantitat de serveis

3 Qualitat dels serveis

4 Activitats, plans i projectes

5 Informació pública

6 Valoració usuaris/àries

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 de 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 les nenes per millorar el seu aprenentatge
- Ensenyar valors a partir de la vida quotidiana i la convivència

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Garantir 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. 5 1 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
2	Garantir informació a les famílies sobre les activitats que realitza l'escola mitjançant, com a mínim, una reunió anual amb el grup classe. 5 1 25 /09/ 2017	-	1	Sí
3	Crear altres espais informatius paral·lels: agenda i taulell informatiu. 5 1 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
4	Oferir informació a les famílies sobre el servei de menjador amb informes mensuals. 5 1 25 /09/ 2017	-	11	Sí
5	Aconseguir un grau de satisfacció de les famílies usuàries com a mínim de 6 punts. 6 1 25 /09/ 2017	-	6	Sí
6	Impulsar 2 intercanvis pedagògics entre els i les professionals com a eina d'Innovació educativa. 2 1 25 /09/ 2017	-	2	Sí

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6

6 complerts

0 incomplerts

0 no avaluats

100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos	L	Compliment
0	L1	-
1	L2	100%
0	L3	-
0	L4	-
4	L5	100%
1	L6	100%



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1

 Temps de prestació

2

 Quantitat de serveis

3

 Qualitat dels serveis

4

 Activitats, plans i projectes

5

 Informació pública

6

 Valoració usuaris/àries

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, els i les 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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic. 1 06/11/2017	-	95%	98%
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. 3 06/11/2017	-	97%	98%
3	Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos 2 06/11/2017	-	98%	99%
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. 3 06/11/2017	-	91%	95%
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. 1 06/11/2017	-	94%	97%
6	Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019. 6 06/11/2017	-	Si	Si
7	Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització. 5 06/11/2017	-	1	2

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 7

6 complerts

1 incomplets

0 no avaluats

86%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos

L Compliment

2 L1 50%

1 L2 100%

2 L3 100%

0 L4 -

1 L5 100%

1 L6 100%



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Ⓛ Incorporació compromís

Ⓜ Modificació compromís

Ⓡ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1 Temps de prestació

2 Quantitat de serveis

3 Qualitat dels serveis

4 Activitats, plans i projectes

5 Informació pública

6 Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 5 Ⓛ 25 /09/ 2017	-	100%	100%
2	Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 15 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics i consultes prèvies d'activitats. 5 Ⓛ 25 /09/ 2017	-	32	20
3	Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte. 5 Ⓛ 25 /09/ 2017	-	8 sessions 3 projectes	2 sessions 1 projecte
4	Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana. 5 Ⓛ 25 /09/ 2017	-	9 sessions 8 projectes	14 sessions
5	Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació. 5 Ⓛ 25 /09/ 2017	-	100%	No avaluat

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5

3 complerts

1 incomplerts

1 no avaluats

60%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

L6

L1

L2

L3

L4

L5

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos

L Compliment

0 L1 -

0 L2 -

0 L3 -

0 L4 -

5 L5 60%

0 L6 -



LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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, foment de les relacions institucionals amb entitats, administracions, organismes públics i ciutadania.

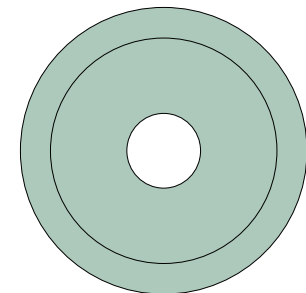
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Donar resposta al 85% de les peticions rebudes. 3 1 28/11/2016 R 03/04/2018	100%	-	-
2	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. 3 1 28/11/2016	0	0	0
3	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet. 5 1 28/11/2016	0	0	2
4	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. 5 1 28/11/2016	100%	100%	100%
5	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció. 6 1 28/11/2016	0	1	0
6	Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades. 3 1 28/11/2016	90%	98%	100%
7	Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar. 3 1 28/11/2016	95%	100%	100%
8	Respondre les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos. 5 1 28/11/2016	100%	100%	100%

DADES 2019

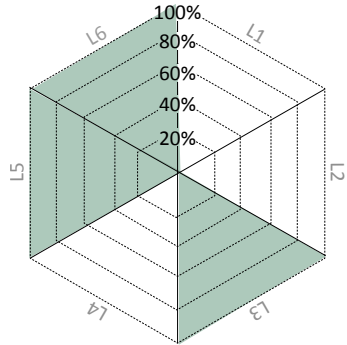
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 8
8 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



- Compromisos L Compliment
- 0 L1 -
 - 0 L2 -
 - 4 L3 100%
 - 0 L4 -
 - 3 L5 100%
 - 1 L6 100%



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

Temps de prestació

Quantitat de serveis

Qualitat dels serveis

Activitats, plans i projectes

Informació pública

Valoració usuaris/àries

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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS					
Compromisos de qualitat		Resultats			
		2017	2018	2019	
1	Complir els encàrrecs rebuts per part de la direcció per col·laborar i donar suport a projectes de caràcter innovador. 3 28/11/2016	100%	100%	100%	
2	Organitzar i/o participar en un mínim de 6 sessions de treball de grups de treball transversals municipals. 2 28/11/2016	105	114	81	
3	Contribuir al compliment de directrius i terminis en el procés d'elaboració dels documents del PAM de la direcció de serveis interns. 4 28/11/2016	100%	100%	100%	
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. 2 28/11/2016	16	27	20	
5	Donar suport a l'elaboració i publicació dels indicadors de transparència de la direcció de serveis interns. 4 28/11/2016 03/04/2018	No avaluat	100%	100%	

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5

5 complerts 0 incomplerts 0 no avaluats

100%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos L Compliment

0 L1 -

2 L2 100%

1 L3 100%

2 L4 100%

0 L5 -

0 L6 -



22 GESTIÓ PATRIMONIAL

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 20 minuts. 1 28/11/2016	4	5	7
2	Iniciar els tràmits de resolució d'incidències dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
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. 1 28/11/2016	100%	97%	98%
4	Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim. 6 28/11/2016	8	8	9

23 GESTIÓ TRIBUTÀRIA

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Distribuir a la bústia de tots els immobles el calendari fiscal imprès, abans del 15 de febrer de cada any 5 23/11/2017	-	Sí	Sí
2	Informar personalment a les dependències del Servei, de forma immediata en cas de cita prèvia, i en menys de 10 minuts sense cita prèvia. 1 23/11/2017	-	Sí	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. 1 23/11/2017	-	Sí	Sí
4	Respondre per escrit qualsevol petició de canvi de les bases de dades del contribuent, com a màxim en 15 dies. 1 23/11/2017	-	Sí	Sí

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

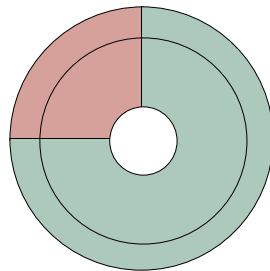
Aquesta unitat pertany al Servei de Compres i Gestió Patrimonial i s'encarrega de la gestió, manteniment i control centralitzat de l'inventari de béns i drets de la Corporació. També gestiona:

- 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.

DADES 2019

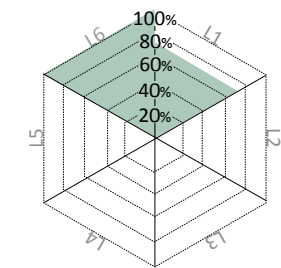
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4
3 complets 1 incomplets
0 no avaluats



75%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
3 L1 67%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
1 L6 100%

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

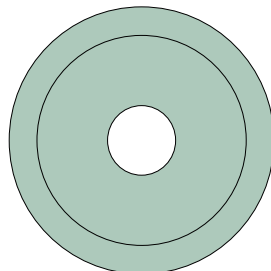
Servei encarregat de gestionar els ingressos de dret públic de l'Ajuntament, facilitant als ciutadans i les ciutadanes les seves obligacions tributàries.

- 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

DADES 2019

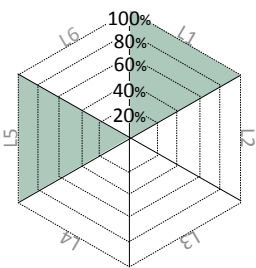
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4
4 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
3 L1 100%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
1 L5 100%
0 L6 -

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 1 25/09/2017	-	75%	95%
2	Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances. 1 25/09/2017	-	100%	100%
3	Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al reallotjament. 3 25/09/2017		No s'han produït expedients	100%

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim. 6 28/11/2016	9	9	9
2	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies. 1 28/11/2016	17	32	19
3	Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials. 5 28/11/2016	158	205	196
4	Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones. 5 28/11/2016	10.235	9.718	12.275

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.

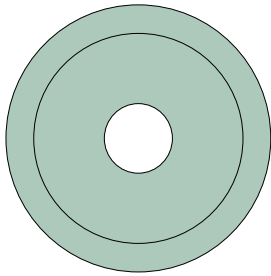
També gestiona, en col•laboració amb altres serveis municipals:

- 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.

DADES 2019

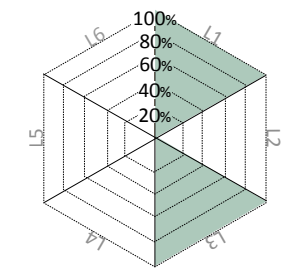
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 3
3 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
2 L1 100%
0 L2 -
1 L3 100%
0 L4 -
0 L5 -
0 L6 -

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.

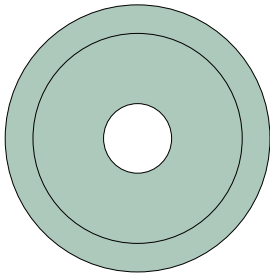
En línies generals ofereix els següents serveis:

- 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

DADES 2019

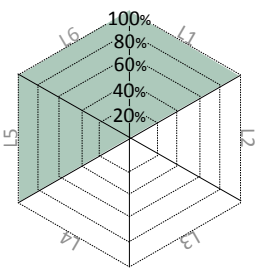
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4
4 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
1 L1 100%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
2 L5 100%
1 L6 100%

26 GRAMEIMPULS, SA. CENTRES D'EMPRESES

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Respondre les peticions d'accés als centres,, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 dies. 1 28/11/2016	2	3	1
2	Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana. 6 28/11/2016	9	9	9

27 GRAMEIMPULS, SA. CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL LA GINESTA

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 6 28/11/2016	9	9	9
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. 6 28/11/2016	10	9	9

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.

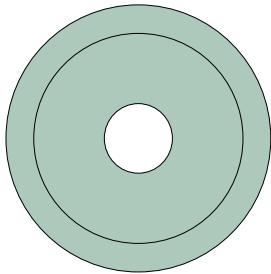
Els serveis prestats són:

- 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.

DADES 2019

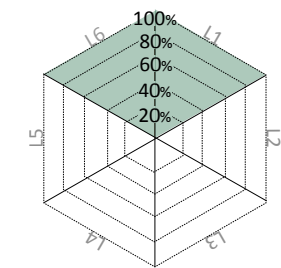
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 2
2 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
1 L1 100%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
1 L6 100%

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.

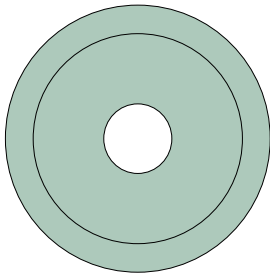
Tots dos centres formen persones que volen aprendre un ofici, alternant la part teòrica i la pràctica, i/o reciclar-se professionalment. S'ofereixen:

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

DADES 2019

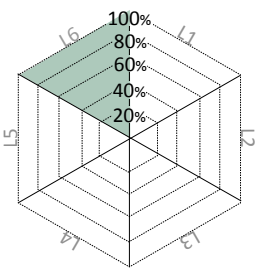
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 2
2 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
0 L1 -
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
2 L6 100%

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta escola depèn de l'empresa municipal Grameimpuls, 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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

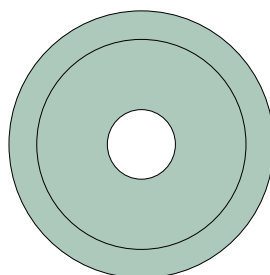
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional. 6 ⓘ 28 /11/ 2016	9	9	9
2	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració. 6 ⓘ 28 /11/ 2016	9	10	10
3	Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb “L’Espai de passió per la cuina”. 6 ⓘ 28 /11/ 2016	6	8	9

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

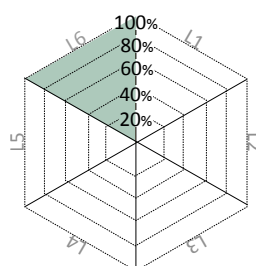
TOTAL COMPROMISOS: 3

■ 3 complerts ■ 0 incomplets
■ 0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos **L** Compliment

- | | | |
|---|----|------|
| 0 | L1 | - |
| 0 | L2 | - |
| 0 | L3 | - |
| 0 | L4 | - |
| 0 | L5 | - |
| 3 | L6 | 100% |



Les Cartes funcionen com un projecte col·lectiu que aglutina els equips de l'Ajuntament
i els hi permet compartir missió, objectius i valors professionals.

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES
EN SESSIONS DEL PLE

- Ⓛ Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- 1

 Temps de prestació
- 2

 Quantitat de serveis
- 3

 Qualitat dels serveis
- 4

 Activitats, plans i projectes
- 5

 Informació pública
- 6

 Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

- Servei de l'empresa municipal Grameimpuls, SA què 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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Resoldre les consultes rebudes telemàticament als centres d'empreses com a màxim en 5 dies, i les consultes de recerca com a màxim en 20 dies. 1Ⓛ 28/11/2016 Ⓡ 03/04/2018	2	-	-
2	Fer un seguiment dels projectes empresarials presentats. 3Ⓛ 28/11/2016 Ⓡ 03/04/2018	3	-	-
3	Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts. 6Ⓛ 28/11/2016	10	10	10
4	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. 1Ⓛ 28/11/2016	4	4	5
5	Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana. 6Ⓛ 28/11/2016	10	10	10
6	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes. 2Ⓛ 28/11/2016	100%	100%	100%
7	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE. 2Ⓛ 28/11/2016	100%	100%	100%

DADES 2019

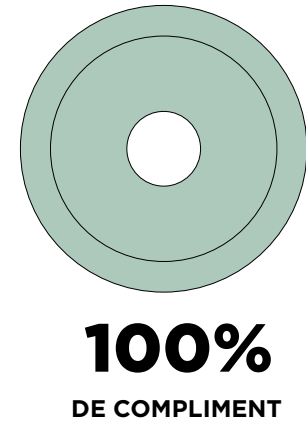
GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 7

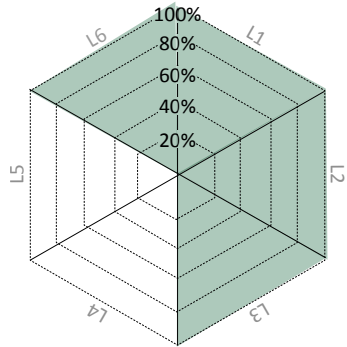
7 complerts

0 incomplerts

0 no avaluats



COMPROMISOS i COMPLIMENT
PER LÍNIA



- Compromisos

L

 Compliment
- 2

L1

 100%
- 2

L2

 100%
- 1

L3

 100%
- 0

L4

 -
- 0

L5

 -
- 2

L6

 100%



30 GRAMEIMPULS, SA. INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- ② Modificació compromís
- ③ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei de l'empresa municipal Grameimpuls, SA, dona 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.

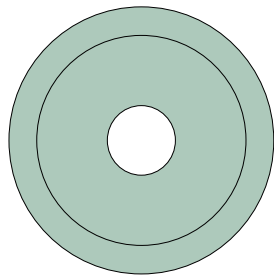
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia. 1 ① 28/11/2016	<1	1	<1
2	Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini inferior o igual a 10 dies laborals. 1 ① 28/11/2016	4	<1	0
3	Donar d'alta en l'Agència de col·locació a totes persones que s'inscriuen a la nostra base de dades. 2 ① 28/11/2016	100%	100%	100%
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. 6 ① 28/11/2016	10	9	10

DADES 2019

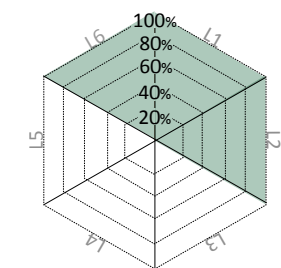
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4
4 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos	L	Compliment
2	L1	100%
1	L2	100%
0	L3	-
0	L4	-
0	L5	-
1	L6	100%

Adquirir compromisos
ens ajuda a gestionar amb rigor
els recursos i a tenir sempre
present les persones.



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

Temps de prestació

Quantitat de serveis

Qualitat dels serveis

Activitats, plans i projectes

Informació pública

Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Oferir un servei de qualitat a les empreses i persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. 6 28/11/2016 03/04/2018	9	-	-
2	Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats en menys de 24 h. 1 28/11/2016 03/04/2018	≤ 24	-	-
3	Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa (nombre d'hores). 1 28/11/2016 03/04/2018	No avaluat	-	-
4	Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació tripartida, en menys de 20 dies. 1 28/11/2016 03/04/2018	≤20	-	-
5	Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. 6 03/04/2018	-	10	10
6	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions. 2 03/04/2018	-	85%	84%
7	Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin. 2 03/04/2018	-	100%	100%
8	Oferir Informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per impulsar la seva activitat econòmica. 5 03/04/2018	-	259	302

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4

4 complerts 0 incomplerts 0 no avaluats

100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

L6

L5

L4

L3

L2

L1

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos L Compliment

0 L1 -

2 L2 100%

0 L3 -

0 L4 -

1 L5 100%

1 L6 100%

- 74 -

- 75 -

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complet

Incomplet

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

Incorporació compromís

Modificació compromís

Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

Temps de prestació

Quantitat de serveis

Qualitat dels serveis

Activitats, plans i projectes

Informació pública

Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts. 6 25 /09/ 2017	-	9	8
2	Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers. 2 25 /09/ 2017	-	100%	100%
3	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts. 5 25 /09/ 2017	-	9	8
4	Promoure com a mínim la signatura de 40 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer. 2 25 /09/ 2017	-	43	47
5	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries. 1 25 /09/ 2017	-	7	17
6	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. 6 25 /09/ 2017	-	9	8
7	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. 5 25 /09/ 2017	-	9	8
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. 1 25 /09/ 2017	-	9	13

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 8

7 complets

1 incomplets

0 no avaluats

88%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA

100%

80%

60%

40%

20%

Compromisos

L Compliment

2 L1 50%

2 L2 100%

0 L3 -

0 L4 -

2 L5 100%

2 L6 100%

- 76 -

- 77 -

33 INFORMACIÓ DIGITAL, REDACCIÓ I DOCUMENTACIÓ

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat responsable de la gestió i manteniment dels continguts informatius del web municipal. S'encarrega també de la reputació digital i de la presència institucional a les xarxes socials i coordina i dóna 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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Augmentar el nombre de seguidors a les xarxes socials (Twitter, Facebook) entre un 5 i un 10%. 3 28/11/2016	20 %	Facebook 16% Twitter 14%	Facebook 12% Twitter 15% Mitjana 3 xarxes 23%
2	Vetllar per l'actualització constant de la informació al web municipal, i no obtenir més de 10 queixes anuals per aquest concepte. 5 28/11/2016	0	10	13
3	Posar en marxa un nou portal municipal, tot millorant la navegació en dispositius mòbils, el cercador, la distribució de continguts i el disseny. 4 28/11/2016	No	Sí	Sí
4	Impulsar la nova xarxa social Snapchat. 4 28/11/2016 03/04/2018	No	-	-

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 3

2 complerts 1 incomplerts 0 no avaluats

67%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos L Compliment

- 0 L1 -
- 0 L2 -
- 1 L3 100%
- 1 L4 100%
- 1 L5 0%
- 0 L6 -

Les dificultats de gestió incentiven el disseny i implantació de noves accions de millora.



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 tasques relacionades amb:

- El control intern de la gestió econòmica de l'Ajuntament, dels 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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest motiu. 5 25 /09/ 2017	-	0	0
2	Carregar el pressupost cada any, de manera que el primer dia hàbil sigui operatiu per a la seva execució. 4 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
3	Penjar al Portal de Transparència el 90% de la informació de la nostra competència, en un termini inferior als 15 dies de la seva aprovació 5 25 /09/ 2017	-	90%	90%
4	Disposar d'un pla d'auditories bianuals 3 25 /09/ 2017	-	No	Sí
5	Realitzar controls financers no obligatoris a les empreses concessionàries. 3 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
6	Realitzar auditories i controls financers a un 70% de la despesa municipal.laborables. 3 25 /09/ 2017	-	80%	80%

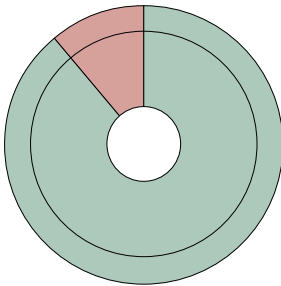
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
7	Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 8 dies laborables anteriors a la data de tancament de l'ordre del dia de la Junta de Govern i del Ple. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables. 1 25 /09/ 2017	-	95%	95%
8	Garantir el 90% dels terminis de fiscalització prèvia limitada que marquen les Bases d'execució del pressupost. Concretament: 4 dies laborables per a expedients a aprovar per decret. Durant l'últim trimestre de l'any, aquests terminis passaran a ser de 10 dies laborables. 1 25 /09/ 2017	-	95%	90%
9	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. 1 25 /09/ 2017	-	3	4

DADES 2019

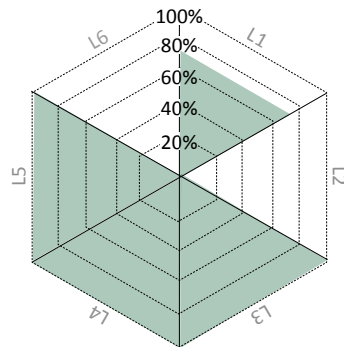
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 9
8 complerts 1 incomplerts
0 no avaluats



89%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 3 L1 67%
- 0 L2 -
- 3 L3 100%
- 1 L4 100%
- 2 L5 100%
- 0 L6 -

35 MANTENIMENT D'EDIFICIS

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- ② Modificació compromís
- ③ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

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

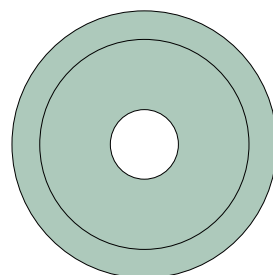
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 4 ① 25 /09/ 2017	-	80%	80%
2	Implantar una instal·lació de telegestió com a mínim, per controlar a distància la maquinària municipal i afavorir la reducció de consums. 4 ① 25 /09/ 2017	-	2	2
3	Implantar com a mínim 5 mesures d'estalvi energètic a les instal·lacions municipals. 4 ① 25 /09/ 2017	-	5	5
4	Atendre i/o intervenir en el 90% de les peticions rebudes. 2 ① 25 /09/ 2017	-	90%	90%

DADES 2019

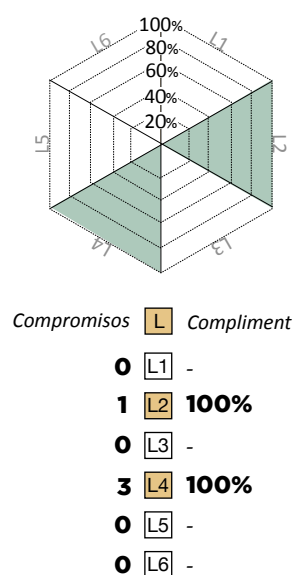
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4
■ 4 complerts ■ 0 incomplerts
■ 0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



La pandèmia de la COVID-19 ha dificultat l'avaluació d'alguns compromisos de 2019.



36 MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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/les tècnics/ques municipals supervisen les actuacions d'aquestes empreses a la via pública.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 1 25 /09/ 2017	-	92%	94%
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. 1 25 /09/ 2017	-	85%	85%
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. 5 25 /09/ 2017	--	4	0
Enllumenat				
4	Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. 5 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
5	Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal. 3 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
Clavegueram				
6	Netejar un 22% de la xarxa de clavegueram. 2 25 /09/ 2017	-	65%	58%
7	Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram. 2 25 /09/ 2017	-	78%	112%
8	Col·locar 70 tapes noves de pous i reixes. 2 25 /09/ 2017	-	72	51
9	Arranjar com a mínim 45 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram. 2 25 /09/ 2017	-	No avaluat	59 m

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

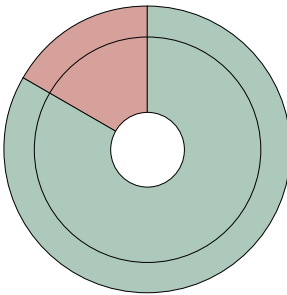
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
10	Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència. 2 25 /09/ 2017		87%	88%
Accessos mecànics				
11	Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert. 3 25 /09/ 2017	-	97%	97%
12	Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades. 1 25 /09/ 2017	-	70	70
Senyalització i semàfors				
13	Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts. 3 25 /09/ 2017	-	Sí	Sí
14	Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal. 3 25 /09/ 2017	-	60%	67%
15	Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. 1 25 /09/ 2017	-	90%	98%
16	Donar resposta com a màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer. 1 25 /09/ 2017	-	10%	2%
Relacions amb companyies de subministraments				
17	Inspeccionar, com a mínim un cop a la setmana, les obres de les companyies de subministraments a la via pública (aigua, llum, gas, telefonia, etc.). 2 25 /09/ 2017	-	1	0-1
18	Acceptar en més d'un 95% dels casos les obres de reposició del paviment que les companyies fan quan acaben la reparació de les seves avaries. 3 25 /09/ 2017	-	99%	99%

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 18

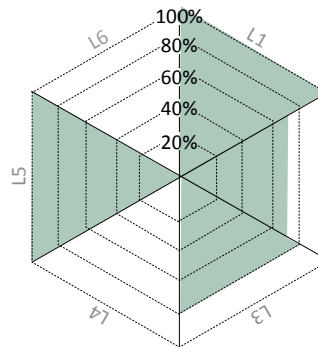
15 complerts 3 incomplerts 0 no avaluats



83%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

5 L1 100%

6 L2 66,6%

5 L3 80%

0 L4 -

2 L5 100%

0 L6 -

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

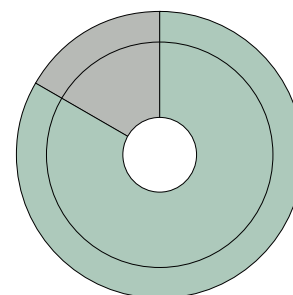
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals. 3 ① 25 /09/ 2017	-	0	0
2	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries. 6 ① 25 /09/ 2017	-	7	7
3	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana. 2 ① 25 /09/ 2017	-	50%	50%
4	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions. 2 ① 25 /09/ 2017	-	20%	6%
5	Donar resposta en 24 hores al 70%, com a mínim de les demandes urgents de control de plagues. 1 ① 25 /09/ 2017	-	100%	100%
6	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i de Can Calvet. 2 ① 25 /09/ 2017	-	No assolit	No avaluat

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6

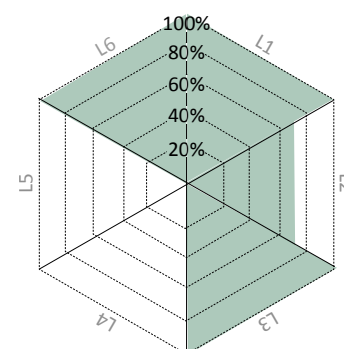
- 5 complets
- 0 incomplets
- 1 no avaluats



83%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

1 L1 100%

3 L2 67%

1 L3 100%

0 L4 -

0 L5 -

1 L6 100%



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 i a les concessionaris/àries
- Elaboració i compliment d'ordenances i de reglaments
- Tramitació administrativa de parades i traspassos

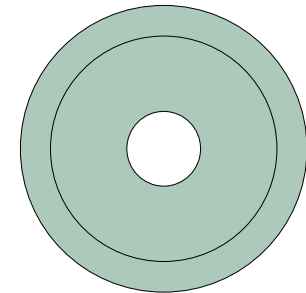
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada. 1 28/11/2016	95 %	95%	95%
2	Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos. 1 28/11/2016	95%	100%	100%
3	Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació. 1 28/11/2016	4 mesos	Menys de 4 mesos	Menys de 4 mesos
4	Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i als reglaments dels mercats en un temps mitjà de 24h. 1 28/11/2016	24h	24h	24h
5	Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries. 4 28/11/2016	8	8	6
6	Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos. 2 28/11/2016	99%	100%	100%

DADES 2019

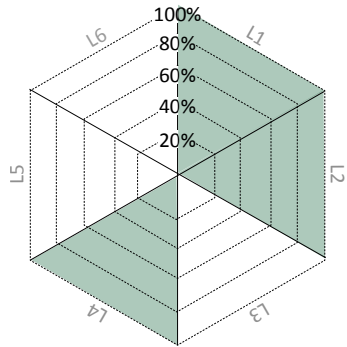
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6
6 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 4 L1 100%
- 1 L2 100%
- 0 L3 -
- 1 L4 100%
- 0 L5 -
- 0 L6 -



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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.

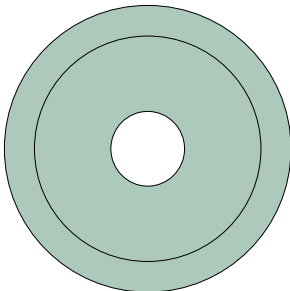
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat. 4 28/11/2016	3	2	2
2	Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat. 6 28/11/2016	9	9	9
3	Realitzar com a mínim 200 activitats educatives. 4 28/11/2016	270	247	295
4	Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes. 6 28/11/2016	9	9	9
5	Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
6	Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
7	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. 1 28/11/2016	97%	94%	96%
8	Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d’objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies. 1 28/11/2016 R 03/04/2018	0%	-	-

DADES 2019

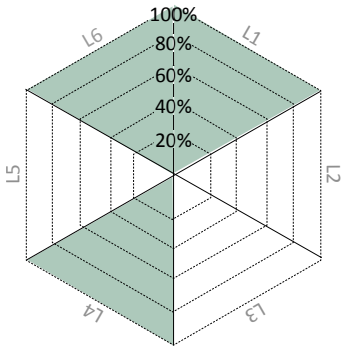
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 7
7 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 3 L1 100%
- 0 L2 -
- 0 L3 -
- 2 L4 100%
- 0 L5 -
- 2 L6 100%



40 NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 fa 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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any). 2 1 28 /11/ 2016	99%	99%	97%
2	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana. 2 1 28 /11/ 2016	100%	95%	100%
3	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei. 1 1 28 /11/ 2016	2	3	5
4	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats. 1 1 28 /11/ 2016	1	2	3
5	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres. 2 1 28 /11/ 2016	7240 kg	5670 kg (de dilluns a diumenge)	5764 kg (de dilluns a diumenge)
6	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos. 2 1 28 /11/ 2016	100%	100%	100%

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

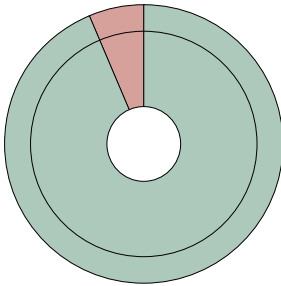
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
7	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària. 6 1 28 /11/ 2016	6	6	7
8	Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos. 2 1 28 /11/ 2016	100%	100%	100%
9	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos. 2 1 28 /11/ 2016	100%	100%	100%
10	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos. 2 1 28 /11/ 2016	93%	100%	100%
11	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos. 2 1 28 /11/ 2016	100%	100%	100%

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 11

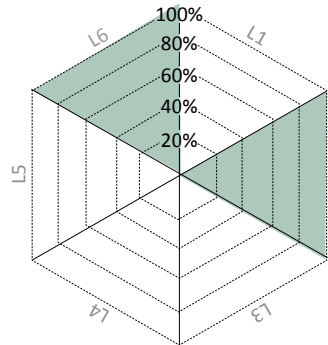
- 9 complerts
- 2 incomplerts
- 0 no avaluats



82%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

2 L1 0%

8 L2 100%

0 L3 -

0 L4 -

0 L5 -

1 L6 100%

41

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

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 d'inici d'expedients que requereixen tramitació per part d'altres departaments

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

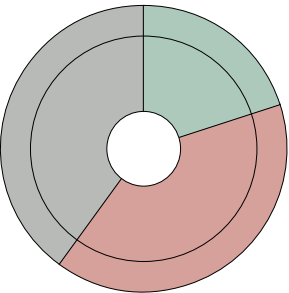
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior. 6 ① 28/11/2016 Ⓡ 03/04/2018	9	-	-
2	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts. 6 ① 03/04/2018	-	8	10
3	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables. 1 ① 28/11/2016	17 h	No mesurat	No mesurat
4	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables. 1 ① 28/11/2016	15 h	No mesurat	No mesurat
5	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts. 1 ① 28/11/2016	23 min	27 min	30 min
6	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts. 1 ① 28/11/2016	2 min	3 min	7 min

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

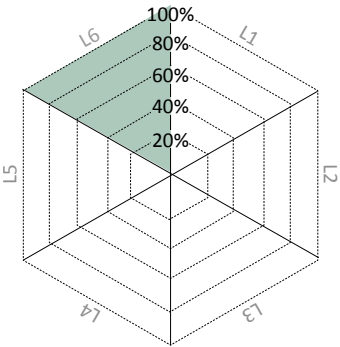
TOTAL COMPROMISOS: 5

- 1 complerts
- 2 incomplerts
- 2 no avaluats



20%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 4 L1 0%
- 0 L2 -
- 0 L3 -
- 0 L4 -
- 0 L5 -
- 1 L6 100%



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

ⓘ

 Incorporació compromís

Ⓜ

 Modificació compromís

Ⓡ

 Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1

 Temps de prestació

2

 Quantitat de serveis

3

 Qualitat dels serveis

4

 Activitats, plans i projectes

5

 Informació pública

6

 Valoració usuaris/àries

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS					
Compromisos de qualitat		Resultats			
		2017	2018	2019	
1	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies. 1 ⓘ 28/11/2016	13	10	10	
2	Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies. 1 ⓘ 28/11/2016	18	23	No avaluat	
3	Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos. 1 ⓘ 28/11/2016	50	48	No avaluat	
4	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable. 4 ⓘ 28/11/2016	75%	100%	100%	
5	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables. 1 ⓘ 28/11/2016	87%	87%	80%	
6	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local. 5 ⓘ 28/11/2016	11	6	6	

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6

4 complerts

0 incomplerts

2 no avaluats

67%

DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos

L

 Compliment

4

L1

50%

0

L2

 -

0

L3

 -

1

L4

100%

1

L5

100%

0

L6

 -

- 96 -

- 97 -

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 els arbusts 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.

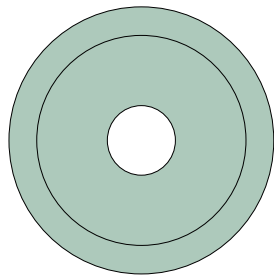
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes 3 28/11/2016	2%	2%	2%
2	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu. 6 28/11/2016	30%	29%	29%

DADES 2019

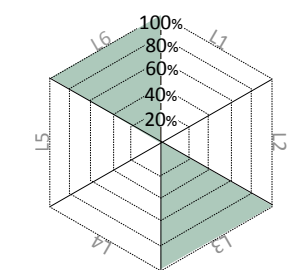
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 2
2 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos	L	Compliment
0	L1	-
0	L2	-
1	L3	100%
0	L4	-
0	L5	-
1	L6	100%

El balanç dels tres anys d'implantació de les Cartes a l'Ajuntament és positiu.



44 PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA I GOVERN OBERT

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Unitat què defineix les línies estratègiques de l'actuació de l'Ajuntament, fomentant la participació i la corresponsabilitat 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 Municipal, 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".

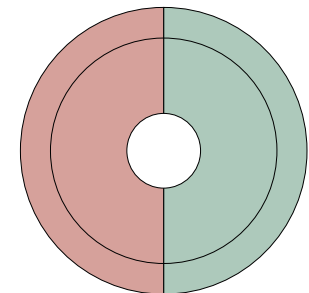
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Vetllar pel manteniment de la informació al web, actualitzada, clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes, i derivar-les totes al servei corresponents. 5 28/11/2016	2	0	13
2	Derivar totes les queixes per informació deficient al web municipal als serveis corresponents. 5 28/11/2016	100%	0	100%
3	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. 3 28/11/2016	98%	Sí	Sí
4	Convocar com a mínim dos fòrums ciutadans per presentar i debatre propostes d'actuacions públiques. 5 28/11/2016	3	2	2
5	Incrementar un 20% les accions participatives diferents a les previstes al Pla d'acció municipal 2015-19, per tal de millorar i ampliar les oportunitats de participació de la ciutadania. 5 28/11/2016	20% (1/4)	100% (2/0)	100%
6	Canalitzar i referenciar com a mínim 3 accions i processos participatius des de la proximitat de les Regidories de Districte. 4 28/11/2016	3	6	2

DADES 2019

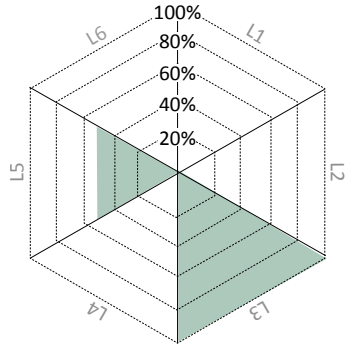
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6
3 complets 3 incomplets
0 no avaluats



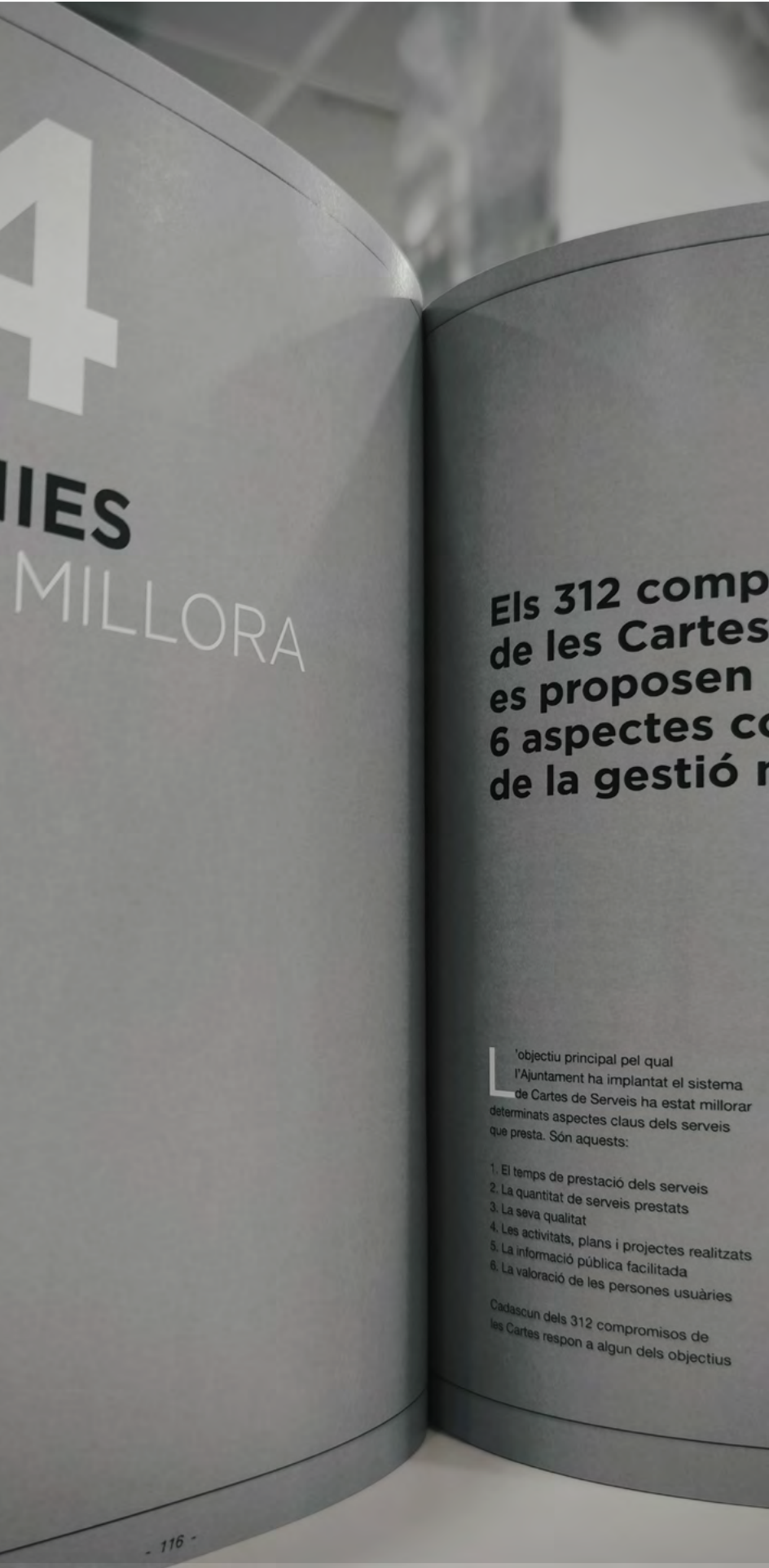
50%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 0 L1 -
- 0 L2 -
- 1 L3 100%
- 1 L4 0%
- 4 L5 50%
- 0 L6 -



LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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). 1 28/11/2016	100%	100%	100%
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. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
3	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies. 1 28/11/2016	97%	90%	99%
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. 5 28/11/2016	0%	0%	0%
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). 2 28/11/2016	100%	100%	100%
6	Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions. 3 28/11/2016	100%	100%	100%
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. 3 28/11/2016	100%	100%	100%

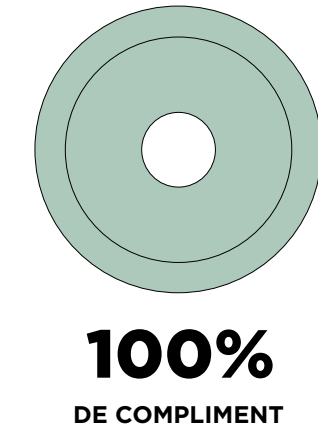
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
8	Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública. 2 28/11/2016	100%	100%	100%
9	Derivar com a mínim el 15% dels casos de menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, al Programa de reparació i conciliació municipal. 2 28/11/2016	No avaluat	No avaluat	100%
Seguretat viària				
10	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 3 28/11/2016	100%	100%	100%
11	Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
12	Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
13	Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies. 1 28/11/2016	100%	100%	100%
14	Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme. 2 28/11/2016	100%	100%	100%

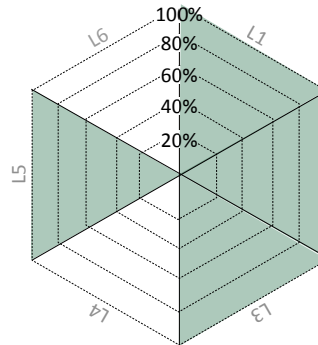
DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 14
14 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 6 L1 100%
- 4 L2 100%
- 3 L3 100%
- 0 L4 -
- 1 L5 100%
- 0 L6 -

46 PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I TURISME

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Complert

Incomplert

No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

ⓘ

 Incorporació compromís

Ⓜ

 Modificació compromís

Ⓡ

 Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

1

 Temps de prestació

2

 Quantitat de serveis

3

 Qualitat dels serveis

4

 Activitats, plans i projectes

5

 Informació pública

6

 Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta unitat promou Santa Coloma de Gramenet com a destí turístic, 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.

COMPLIMENT DE COMPROMISOS				
Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques. 6 ⓘ 25 /09/ 2017	-	9	9
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. 5 ⓘ 25 /09/ 2017	-	0	0
3	Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any. 4 ⓘ 25 /09/ 2017	-	0	0
4	Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%. 5 ⓘ 25 /09/ 2017	-	30%	Facebook 20% Twitter 11%
5	Fomentar la marca Santa Coloma fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística. 5 ⓘ 25 /09/ 2017	-	22	21

DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 5

4 complerts

1 incomplerts

0 no avaluats

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA

Compromisos	L	Compliment
0	L1	-
0	L2	-
0	L3	-
1	L4	0%
3	L5	100%
1	L6	100%

L'any 2020, la Universitat Autònoma de Barcelona va concedir un premi extraordinari a la rendició de comptes de les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.



47 PUNT DEL VOLUNTARIAT

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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, la seva 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.

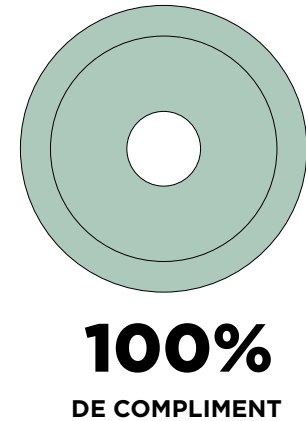
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts. 6 25 /09/ 2017	-	No mesurat	100%
2	Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. 5 25 /09/ 2017	-	0	100%
3	Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), el 90% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives complementaries al Currículum). 1 25 /09/ 2017	-	60%	100%
4	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat. 4 25 /09/ 2017	-	2	3
5	Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat. 6 25 /09/ 2017	-	9 punts	10
6	Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició com a mínim en el 90% dels casos. 1 25 /09/ 2017	-	No avaluat	100%
7	Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat. 4 25 /09/ 2017	-	No avaluat	100%

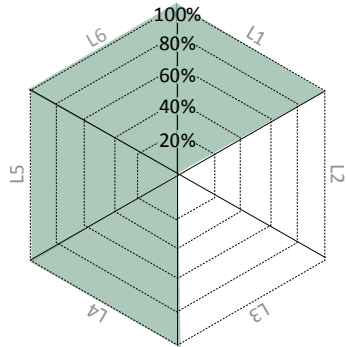
DADES 2019

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 7
7 complets 0 incomplets 0 no avaluats



COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos	L	Compliment
2	L1	100%
0	L2	-
0	L3	-
2	L4	100%
1	L5	100%
2	L6	100%



48 RECAPTACIÓ

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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.

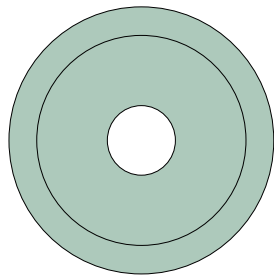
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Implementar enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018, amb un grau de satisfacció superior a 6 punts. 6 25/09/2017	-	10	10
2	Atendre la ciutadania de forma presencia en un temps mig d'atenció menor o igual a 8 minuts. 1 25/09/2017	-	8	8

DADES 2019

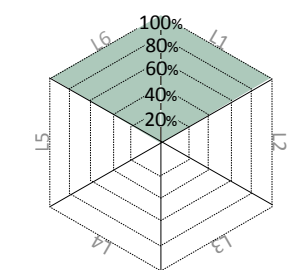
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 2
2 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos	L	Compliment
1	L1	100%
0	L2	-
0	L3	-
0	L4	-
0	L5	-
1	L6	100%

Complir els terminis i reduir els temps de prestació dels serveis és una prioritat de la gestió municipal.



LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Equip multidisciplinari de professionals què treballen conjuntament i transversalment per tal de donar serveis als empleats i les 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 i l'empleada
- Selecció de personal i desenvolupament
- Relacions laborals, recursos i prestacions
- Prevenió de riscos laborals

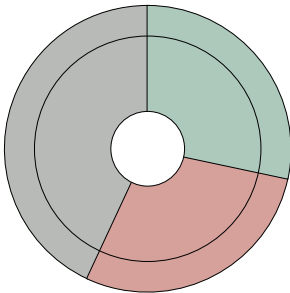
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu. 5 25 /09/ 2017	-	2	0
2	Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions. 5 25 /09/ 2017	-	No	No
3	Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos. 6 25 /09/ 2017	-	100%	100%
4	Formar el 33% de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis. 2 25 /09/ 2017	-	30%	23%
5	Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies. 1 25 /09/ 2017	-	4	No avaluat
6	Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies. 1 25 /09/ 2017	-	50%	No avaluat
7	Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2018- 2019. 4 25 /09/ 2017	-	50%	No avaluat

DADES 2019

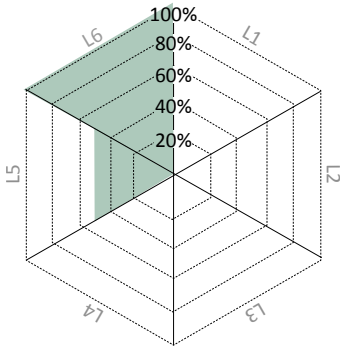
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 7
2 complerts 2 incomplerts 3 no avaluats



29% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 2 L1 0%
- 1 L2 0%
- 0 L3 -
- 1 L4 0%
- 2 L5 50%
- 1 L6 100%



50 RECURSOS I PRESTACIONS A LES PERSONES

LLEGGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de l'any 2018. 6 25 /09/ 2017	-	Si	Si
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns i no rebre més de 5 queixes per informació deficient. 3 25 /09/ 2017	-	0	0
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables. 1 25 /09/ 2017		15	15
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. 2 25 /09/ 2017		3	3

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:

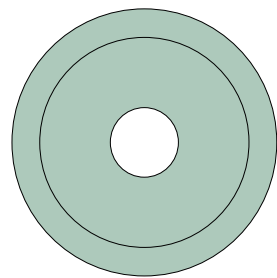
- Àrea d'educació, drets socials, infància, joventut i esports
- Àrea de cultura, moviments socials, entitats ciutadanes, memòria història i LGTBI

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 les quals treballa.

DADES 2019

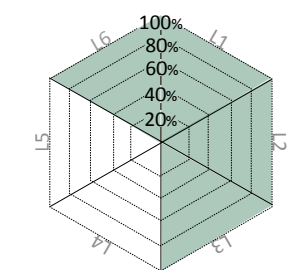
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS AL 2019

TOTAL COMPROMISOS: 4
4 complerts 0 incomplerts
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos	L	Compliment
1	L1	100%
1	L2	100%
1	L3	100%
0	L4	-
0	L5	-
1	L6	100%

51 RECURSOS I PRESTACIONS A L'ÀREA TERRITORIAL

LLEGGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 6 25 /09/ 2017	-	No	No
2	Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient. 3 25 /09/ 2017	-	2	1
3	Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables. 1 25 /09/ 2017	-	10	10

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

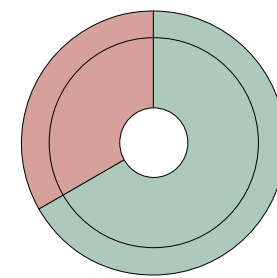
Servei de caràcter intern que dona suport administratiu, jurídic i econòmic a bona part de les unitats de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.

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.

DADES 2019

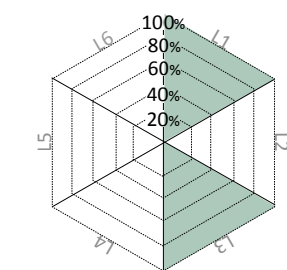
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS AL 2019

TOTAL COMPROMISOS: 3
2 complerts 1 incomplerts
0 no avaluats



67%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos	L	Compliment
1	L1	100%
0	L2	-
1	L3	100%
0	L4	-
0	L5	-
1	L6	0%

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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

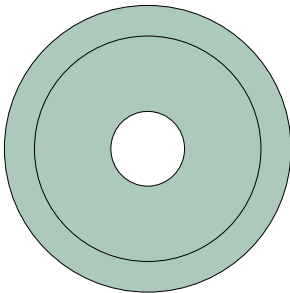
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural. 2 25/09/2017	-	80%	80%
2	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies. 1 25/09/2017	-	68%	64%
3	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies. 1 25/09/2017	-	12%	15%
4	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 90 dies. 1 25/09/2017	-	6%	7%
5	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu. 5 25/09/2017	-	0	0
6	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI). 4 25/09/2017	-	100%	100%
7	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament. 5 25/09/2017	-	Si	Si
8	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI. 5 25/09/2017	-	100%	100%
9	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts. 6 25/09/2017	-	10%	10%

DADES 2019

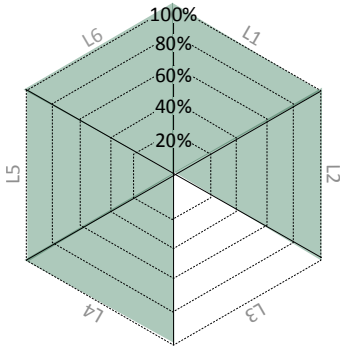
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 9
9 complets 0 incomplets 0 no avaluats



100% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 3 L1 100%
- 1 L2 100%
- 0 L3 -
- 1 L4 100%
- 3 L5 100%
- 1 L6 100%



LLEENDA

GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES
EN SESSIONS DEL PLE

- ① Incorporació compromís
- ② Modificació compromís
- ③ Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

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

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Contribueix a la millora de la salut de la ciutadania i, en especial, de la població jove 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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Salut pública				
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. 4 ① 28/11/2016	100%	100%	100%
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. 4 ① 28/11/2016	100%	100%	100%
3	Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies. 1 ① 28/11/2016	90%	85%	93%
4	Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'una campanya anual de sensibilització i prevenció. 4 ① 28/11/2016	100%	100%	100%
5	Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues què emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal. 4 ① 28/11/2016	1	1	1
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. 1 ① 28/11/2016	90%	90%	100%

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
7	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular. 2 ① 28/11/2016	74%	79%	40%
8	Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats. 2 ① 28/11/2016	79%	79%	100%
9	Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats. 3 ① 28/11/2016	100%	100%	100%
10	Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats en menys de 48 hores (dies feiners). 1 ① 28/11/2016	100%	100%	100%
11	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. 2 ① 28/11/2016	56%	37%	32%
12	Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment. 2 ① 28/11/2016	100%	90%	100%
13	Gestionar el 100% de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació. 2 ① 28/11/2016	100%	100%	91%

DADES 2019

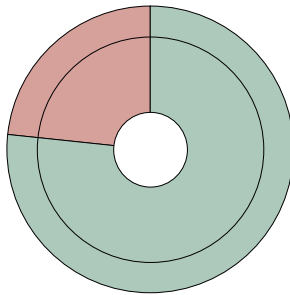
GRAU DE COMPLIMENT
DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 13

10 complerts

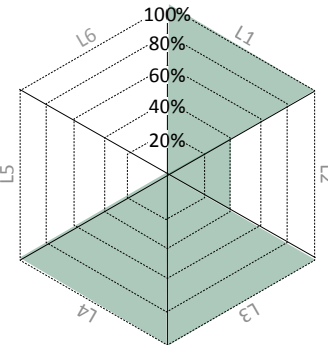
3 incomplerts

0 no avaluats



77%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT
PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

3 L1 100%

5 L2 40%

1 L3 100%

4 L4 100%

0 L5 -

0 L6 -

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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.

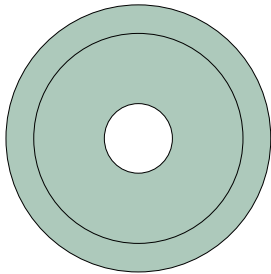
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 1 25/09/2017	-	No mesurat	45%

DADES 2019

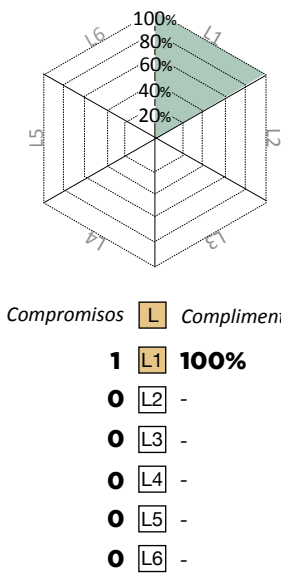
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 1
1 complets 0 incomplets
0 no avaluats



100%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Les Cartes configuren un sistema de gestió per compromisos que va més enllà del compliment de les obligacions legals.



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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

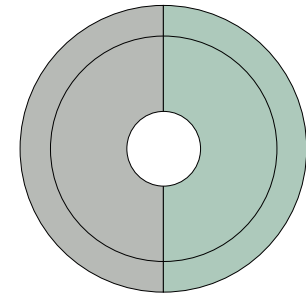
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
Atenció a la infància i les famílies				
1	Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics. 2 1 06/11/2017	-	90%	No avaluat
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. 3 1 06/11/2017	-	100%	No avaluat
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. 3 1 06/11/2017	-	90%	No avaluat
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. 5 1 06/11/2017	-	0 queixes	No avaluat
Atenció a les persones en condicions de dependència i adults vulnerables				
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. 1 1 06/11/2017	-	100%	95%
6	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat. 1 1 06/11/2017	-	90%	95%
7	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys. 2 1 06/11/2017	-	100%	100%
8	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció. 5 1 06/11/2017 R 26/11/2019	-	0 queixes	4

DADES 2019

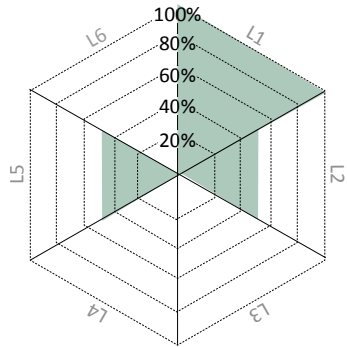
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 8
4 complets 0 incomplets
4 no avaluats



50% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS i COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 2 L1 100%
- 2 L2 50%
- 2 L3 0%
- 0 L4 -
- 2 L5 50%
- 0 L6 -



56 SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES

LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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.

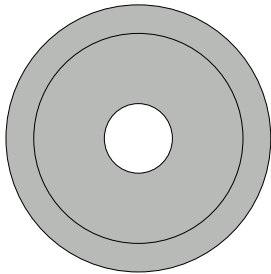
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Complir els terminis previstos de redacció de projectes d'obres en el 85% dels casos. 1 25/09/2017	-	No avaluat	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. 1 25/09/2017	-	No avaluat	No avaluat

DADES 2019

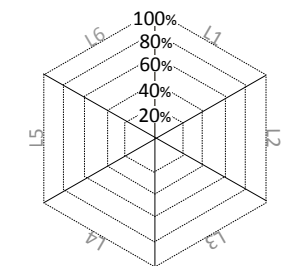
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 2
0 complets 0 incomplets 2 no avaluats



0%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
2 L1 0%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
0 L6 -

Aquesta rendició de comptes forma part de les diferents accions de govern obert i transparència que realitza l'Ajuntament.



LLEGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

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 i d'usuàries
- Servei de préstec de material

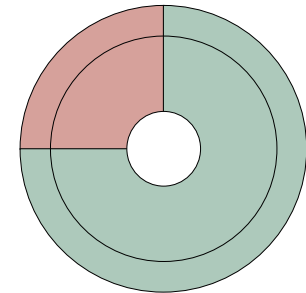
COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Resoldre el 80% de les incidències informàtiques com a màxim en 1 hora. 1 25/09/2017	-	13%	7%
2	Resoldre el 20% de les incidències informàtiques en 48 hores com a màxim. 1 25/09/2017	-	48%	47%
3	Actualitzar regularment els manuals de les aplicacions informàtiques i elaborar com a mínim 1 nou. 3 25/09/2017	-	4	20
4	Resoldre com a màxim en 48 h les altes, baixes i modificacions de les persones usuàries per a l'ús de les aplicacions informàtiques. 1 25/09/2017	-	61%	90%
5	Garantir la disponibilitat de les bases de dades dels serveis crítics, com a mínim en un 99% del temps d'ús. 2 25/09/2017	-	100%	100%
6	Garantir la disponibilitat dels servidors com a mínim en un 90% del temps d'ús. 2 25/09/2017	-	100%	100%
7	Restaurar correctament les dades de les còpies de seguretat en el 98% dels casos. 3 25/09/2017	-	99%	100%
8	Oferir material de préstec en condicions òptimes i no superar les 2 incidències mensuals. 3 25/09/2017 R	-	0	0

DADES 2019

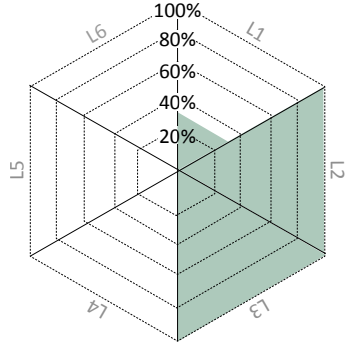
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 8
6 complerts 2 incomplets
0 no avaluats



75%
DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

- 3 L1 33%
- 2 L2 100%
- 3 L3 100%
- 0 L4 -
- 0 L5 -
- 0 L6 -



58 TEATRE SEGARRA I AUDITORI CAN ROIG I TORRES

LLEGGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
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. 3 28/11/2016	100%	100%	100%
2	Mantenir la Informació actualitzada al web municipal, de manera clara i accessible, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient. 5 28/11/2016	2	2	2
3	Dedicar el 40% de la programació del Teatre a 12 accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. 4 28/11/2016	43%	43%	43%
4	Aconseguir una assistència de 3.500 espectadors a les accions teatrals sobre temes de salut pública, solidaritat, igualtat de gènere, etc. 4 28/11/2016	4.550	4.850	5.150

59 TRESORERIA

LLEGGENDA

GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complet
- Incomplet
- No avaluat

DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Incorporació compromís
- Modificació compromís
- Retirada compromís

LÍNIES DE MILLORA

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Qualitat dels serveis
- Activitats, plans i projectes
- Informació pública
- Valoració usuaris/àries

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

Compromisos de qualitat		Resultats		
		2017	2018	2019
1	Fer el pagament a proveïdors/ores en un temps mig inferior a 60 dies en termes anuals. 1 25/09/2017	-	17	14

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

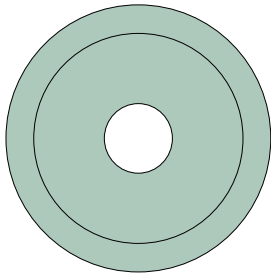
Equipaments culturals municipals que treballen per apropar les arts escèniques i musicals a la població de Santa Coloma de Gramenet. Els tipus de programació que ofereixen són:

- 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

DADES 2019

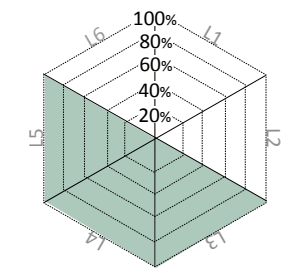
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 4
4 complets 0 incomplets 0 no avaluats



100% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
0 L1 -
0 L2 -
1 L3 100%
2 L4 100%
1 L5 100%
0 L6 -

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

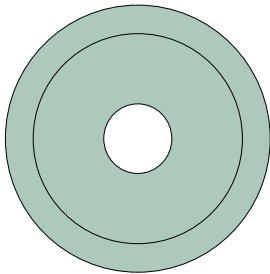
Té com a objectiu gestionar eficaçment i eficientment els recursos financers de l'Ajuntament, d'acord amb allò que estableixen les disposicions legals i reglamentàries vigents. S'encarrega de les següents funcions:

- 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

DADES 2019

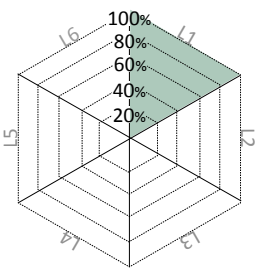
GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 1
1 complets 0 incomplets 0 no avaluats



100% DE COMPLIMENT

COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment
1 L1 100%
0 L2 -
0 L3 -
0 L4 -
0 L5 -
0 L6 -

04

LÍNIES DE MILLORA

L'equilibri entre aquestes línies de millora permetrà oferir a la ciutadania un ventall de serveis públics cada vegada més òptims i satisfactoris.

El principal objectiu pel qual l'Ajuntament ha implantat el sistema de Cartes de Serveis ha estat millorar de manera continua sis aspectes claus de la gestió dels serveis que presta. Són els següents:

- 1 El temps de prestació dels serveis
- 2 La quantitat de serveis prestats
- 3 La seva qualitat
- 4 Activitats, plans i projectes
- 5 La informació pública que facilita
- 6 La valoració de les persones usuàries

Cadascun dels 345 compromisos de 2019 correspon a una d'aquestes 6 línies estratègiques de millora prioritàries per a l'Ajuntament.

En aquest apartat figuren el nombre de compromisos que correspon a cada línia de millora i el grau de compliment per línia. Les dades s'acompanyen d'una valoració dels resultats obtinguts.

Aconseguir l'equilibri entre aquestes 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, temps i recursos a la consecució d'aquesta fi.

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.

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.

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.

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.

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.

6

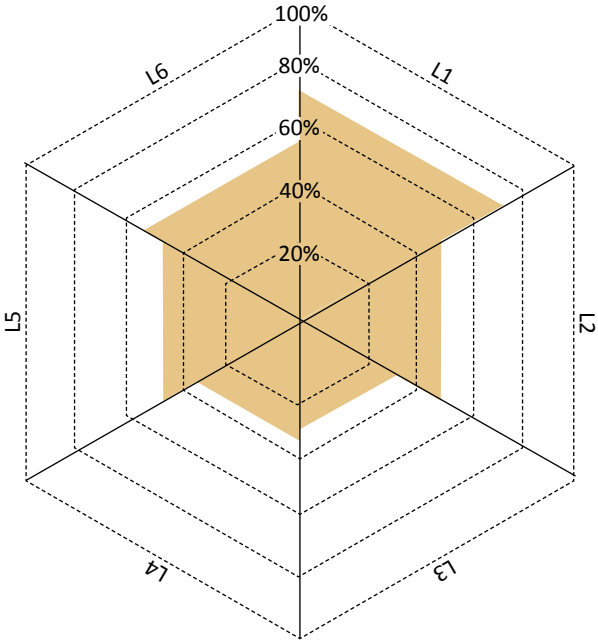
VALORACIÓ PERSONES USUÀRIES

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.

CARTES I COMPROMISOS PER LÍNIA DE MILLORA

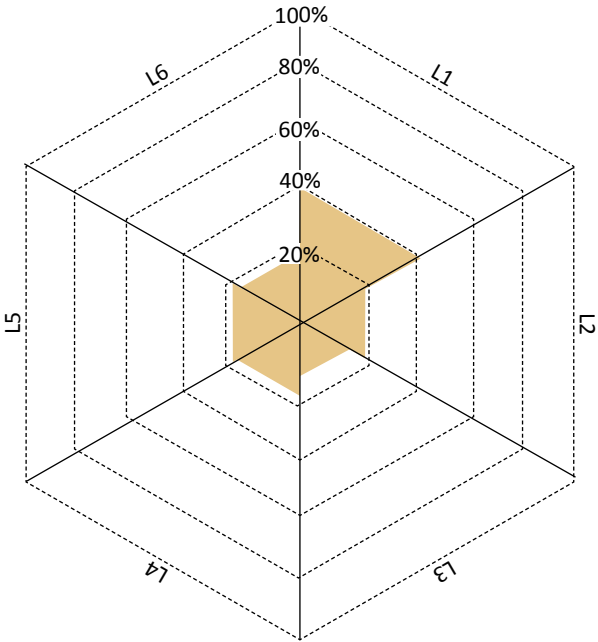
CARTES AMB COMPROMISOS PER LÍNIA

NOMBRE DE CARTES	LÍNIAS DE MILLORA
42 (71%)	1 Temps de prestació
26 (44%)	2 Quantitat de serveis
19 (32%)	3 Qualitat del servei
21 (36%)	4 Activitats, plans i projectes
28 (47%)	5 Informació pública
31 (53%)	6 Valoració persones usuàries



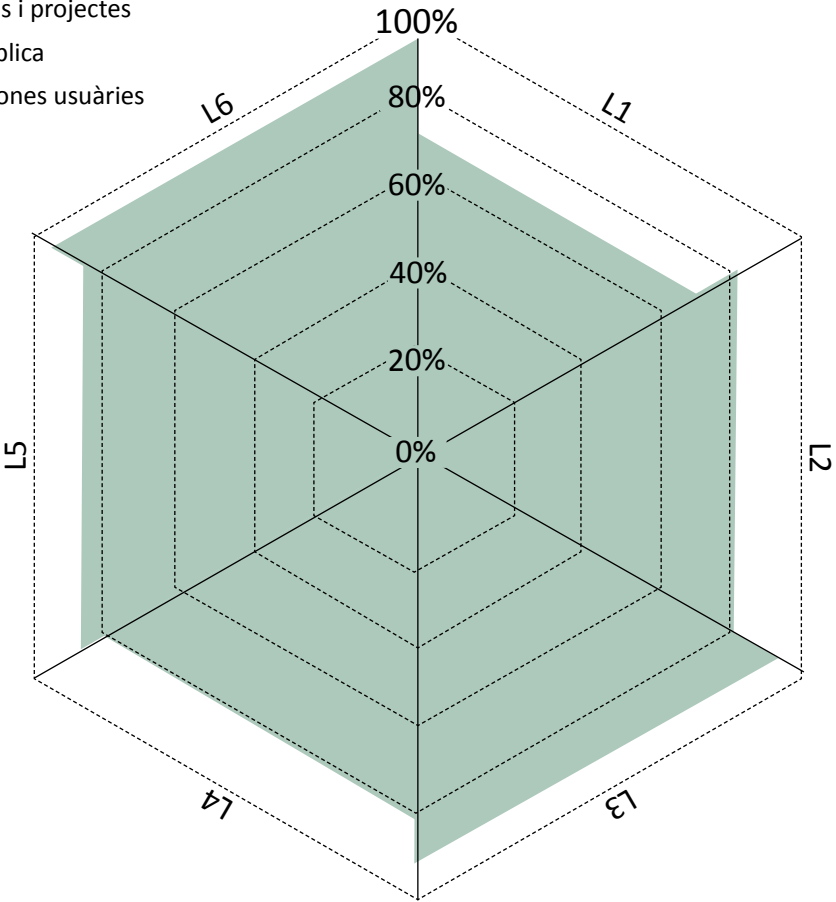
COMPROMISOS PER LÍNIA

NOMBRE COMPROMISOS	LÍNIAS DE MILLORA
101 (29%)	1 Temps de prestació
59 (17%)	2 Quantitat de serveis
35 (10%)	3 Qualitat del servei
48 (14%)	4 Activitats, plans i projectes
55 (16%)	5 Informació pública
47 (14%)	6 Valoració persones usuàries



GRAU DE COMPLIMENT PER LÍNIA

COMPROMISOS COMPLETOS	LÍNIAS DE MILLORA
73 (72%)	1 Temps de prestació
49 (83%)	2 Quantitat de serveis
31 (88%)	3 Qualitat del servei
39 (81%)	4 Activitats, plans i projectes
46 (84%)	5 Informació pública
45 (96%)	6 Valoració persones usuàries



COMPLIMENT PER LÍNIA I CARTA

Complerts Incomplerts No avaluats

CARTES DE SERVEIS

1. Arxiu administratiu	5
2. Assumptes generals	4
3. Biblioteques	13
4. Cementiri	2
5. Centre d'art contemporani Can Sisteré	3
6. Centre d'Informació i Recursos per a la Dona (CIRD)	3
7. Centre cívics i casals	5
8. Comerç, fires i disciplina de mercat	6
9. Compres	5
10. Comunicació	3
11. Contractació	5
12. Convivència	14
13. Cooperació i solidaritat	12
14. Disciplina urbanística, llicències d'obres i activitats	6
15. Educació	7
16. Escola de música	8
17. Escoles bressol municipals	6
18. Esports	7
19. Gabinet d'Alcaldia	7
20. Gabinet d'acció territorial	5
21. Gabinet de planificació i organització	5
22. Gestió patrimonial	4
23. Gestió tributària	4
24. Gestió urbanística i habitatge	3
25. Grameimpuls, SA	4
26. Grameimpuls. Centres d'empreses	2
27. Grameimpuls. Escola de restauració	3
28. Grameimpuls. Foment empresarial	5
29. Grameimpuls. Informació i orientació	4
30. Grameimpuls. Intermediació laboral	4
31. Gramimpuls. Formació professional i ocupacional	2
32. Gramepark, SA	8
33. Informació digital, redacció i documentació	3
34. Intervenció	9
35. Manteniment d'edificis	4
36. Manteniment de la via pública	18
37. Medi ambient i higiene ambiental	6
38. Mercats municipals	6
39. Museu Torre Balldovina	7
40. Neteja i recollida de residus	11
41. Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)	5
42. Oficina Municipal d'Informació als Consumidors (OMIC)	6
43. Parcs i jardins	2
44. Planificació estratègica i govern obert	6
45. Policia local	14
46. Promoció de la ciutat i turisme	5
47. Punt del voluntariat	7
48. Recaptació	2
49. Recursos Humans	7
50. Recursos i prestacions a les persones	4
51. Recursos i prestacions de l'àrea d'urbanisme	3
52. Relacions institucionals	9
53. Salut pública i seguretat alimentària	13
54. Servei tècnic d'obres públiques	2
55. Serveis jurídics	1
56. Serveis socials municipals	8
57. Sistemes d'informació	8
58. Teatre Sagarra i Auditori Can Roig i Torres	4
59. Tresoreria	1

1	2	3	4	5	6	
Temps de prestació	Quantitat de serveis	Qualitat dels serveis	Activitats, plans i projectes	Informació pública	Valoració usuàris/ies	
						1
						2
						3
						4
						5
						6
						7
						8
						9
						10
						11
						12
						13
						14
						15
						16
						17
						18
						19
						20
						21
						22
						23
						24
						25
						26
						27
						28
						29
						30
						31
						32
						33
						34
						35
						36
						37
						38
						39
						40
						41
						42
						43
						44
						45
						46
						47
						48
						49
						50
						51
						52
						53
						54
						55
						56
						57
						58
						59

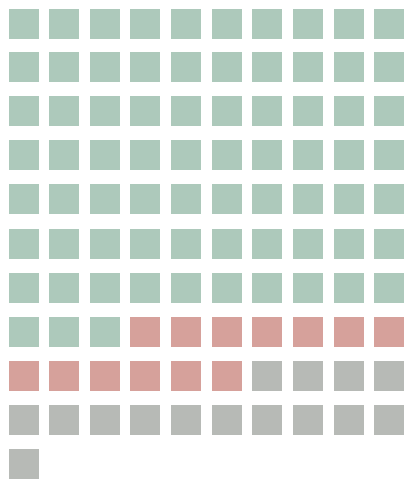
RESULTATS OBTINGUTS PER LÍNIA DE MILLORA

1 LÍNIA DE MILLORA TEMPS DE PRESTACIÓ

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

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



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

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

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

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

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

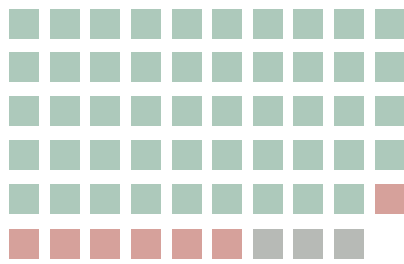
Amb el propòsit de superar aquestes dificultats actualment es treballa en diferents projectes per afavorir la simplificació dels procediments administratius i la transformació digital.

2 LÍNIA DE MILLORA QUANTITAT DE SERVEIS

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

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

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



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

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

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

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

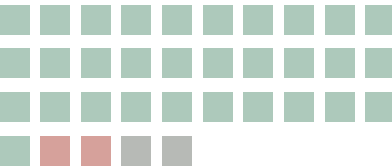
RESULTATS OBTINGUTS PER LÍNIA DE MILLORA

3 LÍNIA DE MILLORA NIVELLS DE QUALITAT

CARTES: 19 (32%)
COMPROMISOS: 35 (10%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

31 (88%) complerts
2 (6%) incomplets
2 (6%) no avaluats



Els compromisos orientats a la millora contínua de la qualitat de les prestacions municipals són 35 (10%) i estan incorporats a 19 Cartes de Serveis (31%). El seu nivell de compliment és el 88%.

La qualitat de les administracions públiques és un camí de llarg recorregut i a l'Ajuntament s'observa una actitud proactiva en aquest àmbit per part dels diferents equips responsables. El fet d'incorporar objectius de qualitat a les seves Cartes denota que els gestors i les gestores municipals manifesten interès en oferir prestacions cada vegada més ajustades a les expectatives de la ciutadania.

El factor "qualitat" s'ha incorporat a les Cartes mitjançant compromisos que tenen en compte els següents paràmetres: que els serveis municipals s'adeqüin a les disposicions legals; que siguin consistents, permanents i oferts a tota la població; que s'ofereixin solucions o respostes efectives i ràpides; que l'atenció sigui eficient i el tracte agradable, respectuós i correcte; que els processos siguin àgils; que les instal·lacions siguin adequades; que no es produeixin errors ni imprevistos significatius; que els controls de qualitat interns i externs siguin favorables.

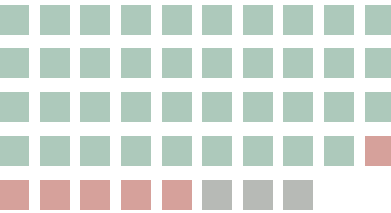
Per seguir avançant en aquesta línia de millora, caldrà insistir en el redisseny dels processos de treball per garantir que es desenvolupin de manera eficaç i amb els menors costos possibles.

4 LÍNIA DE MILLORA ACTIVITATS, PLANS I PROJECTES

CARTES: 21 (36%)
COMPROMISOS: 48 (14%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

39 (81%) complerts
6 (13%) incomplets
3 (6%) no avaluats



Els compromisos adquirits per donar compliment a la realització de determinades activitats, plans i projectes són 48, un 14% del total. Les Cartes que els han incorporat són 21, la qual cosa representa un 36%. El nivell de compliment és el 81%.

A diferència de la "Línia de millora 2. Quantitat de serveis prestats" (que incorpora compromisos d'actuacions de tipus estructural), la línia 4 incorpora compromisos d'activitats específiques, condicionades moltes vegades per factors de caràcter conjuntural, pel disseny de polítiques concretes i/o per necessitats circumstancials de determinats sectors de la població. Aquestes actuacions no tenen necessàriament caràcter regular.

Podem destacar, per exemple: la realització de determinades activitats, plans i projectes per a infants, joves, gent gran o col·lectius vulnerables; de caràcter cultural, esportiu, formatiu, sanitari, etc.; l'oferta d'activitats lligades als equipaments municipals (biblioteques, museu, teatre, auditori, centres cívics, escoles, etc.); la celebració de determinats certàmens; la realització de campanyes informatives i de sensibilització, etc.

L'esforç de futur ha d'anar encaminat a ajustar cada vegada més aquestes activitats a les demandes i les necessitats de la ciutadania, tot practicant una escolta activa i analítica.

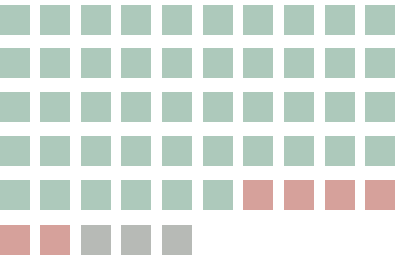
RESULTATS OBTINGUTS PER LÍNIA DE MILLORA

5 LÍNIA DE MILLORA INFORMACIÓ PÚBLICA

CARTES: 28 (47%)
COMPROMISOS: 55 (16%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

46 (84%) complerts
6 (11%) incomplets
3 (5%) no avaluats



Oferir informació actualitzada, amb periodicitat regular i per diferents canals institucionals; difondre aquesta informació de manera correcta i eficient; afavorir el ressò dels missatges i valors que milloren la convivència; utilitzar els avantatges tecnològics actuals en l'àmbit de la comunicació; realitzar campanyes informatives i de sensibilització de manera regular; atendre i respondre les peticions, els suggeriments, les queixes i els agraïments de la ciutadania; fer reunions, assembles, fòrums i sessions obertes al públic; invertir esforços en l'elaboració d'informació i documentació clara, entenedora i comprensible; afavorir la publicació de dades obertes i l'accés a la informació pública, etc.

Aquest conjunt d'accions, encaminades a oferir una informació pública òptima, han estat incorporades en forma de compromisos a les Cartes de Serveis de 2019, concretament en 28 Cartes (47%). Del conjunt de compromisos de tot el Catàleg els compromisos relatius a la informació pública són 55, que representen un 16%. El seu nivell de compliment és del 84%.

Es tracta, per tant, d'una de les línies de millora rellevant, amb la qual es vol donar a conèixer a la ciutadania, de manera entenedora i actualitzada, la informació dels serveis prestats.

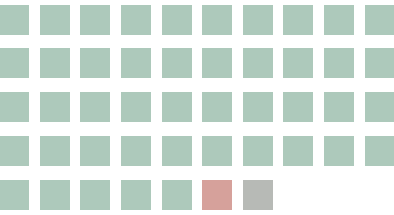
La comunicació institucional ocupa un lloc predominant en l'administració municipal i configura un servei més per a l'Ajuntament.

6 LÍNIA DE MILLORA PERSONES USUÀRIES

CARTES: 31 (53%)
COMPROMISOS: 47 (14%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

45 (96%) complerts
1 (2%) incomplets
1 (2%) no avaluats



Conèixer les valoracions de les persones usuàries dels serveis municipals és una altra línia en la qual l'Ajuntament està centrant els seus esforços. La raó és obvia: conèixer percepcions contribueix a avaluar i ajustar els serveis municipals a les demandes i expectatives de la ciutadania. Realitzar enquestes de satisfacció i utilitzar bústies que facilitin l'expressió de les opinions de la ciutadania són objectius en què es treballa actualment i es desitja potenciar en el futur.

Aconseguir, d'altra banda, que la informació que aporten aquestes eines de percepció, de caràcter subjectiu, formin part d'un sistema d'informació més ampli que es complementi amb dades objectives (d'auditories i d'autoavaluacions), també resultarà útil en el procés de millora dels serveis i en la presa de decisions.

En aquests moments es treballa, per exemple, en la implementació d'aquest tipus d'enquestes en els serveis municipals bàsics. L'objectiu és disposar a mig termini d'un sistema de qüestionaris que aportin una visió global d'aquests serveis i que permetin obtenir sèries històriques homogènies per estudiar la seva evolució.

Actualment les Cartes que incorporen aquesta línia són 31 (53%) amb 47 compromisos, que representen un 14% del total, amb un nivell de compliment del 96%, el més alt de totes les línies.

Els incompliments

estimulen l'esperit
de superació.



05

ANÀLISI COMPARATIVA

Els resultats dels anys 2017, 2018 i 2019

Aquesta memòria incorpora, per primera vegada, una anàlisi comparativa dels resultats obtinguts durant els tres anys de vigència de les Cartes de Serveis, amb els següents objectius:

- Conèixer el comportament dels compromisos i les línies de millora de 2019 respecte els anys 2017 i 2018.
- Saber quina és la tendència (encara incipient) i els canvis que s'observen en aquest comportament.

Tot i que el sistema de Cartes és encara un sistema jove i de recent implantació a l'Ajuntament, introduir aquesta anàlisi comparativa aportarà certs avantatges. No

només permetrà avaluar l'impacte de les Cartes en el passat, sinó també ajudarà a situar-nos en altres escenaris, fer prospeccions de futur i reconduir, en cas que sigui necessari, l'estratègia de millora dels serveis. La bona gestió necessita estratègia i una visió ample.

CONSIDERACIONS PRÈVIES

1

REFORMULACIÓ DELS COMPROMISOS AMB INDICADORS MÚLTIPLES

Per fer aquesta anàlisi comparativa s'ha modificat la formulació dels compromisos que en 2017 i 2018 tenien indicadors múltiples de mesura, desglossant-los tantes vegades com indicadors tenien associats.

Aquest nou criteri “un compromís, un indicador” aporta avantatges evidents:

1. **Simplifica la classificació dels compromisos per grau de compliment**, que en aquest informe queda de la següent manera:

- . compromisos complerts,
- . compromisos incomplerts
- . compromisos no avaluats

2. **Permet fer anàlisis comparatives de sèries anuals** perquè, ara sí, tots els compromisos de 2017, 2018 i 2019 comparteixen el mateix criteri de configuració.

Aquesta reformulació **no ha comportat cap modificació de contingut**.

2

VALOR ESTIMATIU DE LES DADES DE L'ANY 2017

2017 ha estat l'any amb millors resultats del període de vigència de les Cartes de Serveis per una sèrie de circumstàncies:

1. **Només s'havia aprovat la primera fase de tot el Catàleg amb 31 Cartes de Serveis**, un 56% del total. Aquesta circumstància pot influir en els resultats, en la mesura que provenen d'una mostra que podria estar esbiaixada.

2. Per elaborar les primeres Cartes de 2017 es van seleccionar els serveis externs considerats més bàsics i **amb més experiència a l'hora de treballar per objectius**, elaborar indicadors, realitzar avaluacions i retre comptes de manera pública. És per això que, **a les Cartes de la primera fase, la identificació dels compromisos i dels indicadors possiblement estava més ajustada a les possibilitats reals de gestió**.

3. **L'any 2017 hi havia moltes cartes amb pocs compromisos**, mentre que a partir de 2018 s'incorporen cartes amb més compromisos, i per tant amb majors dificultats de compliment.

Malgrat això, es considera oportú incorporar les dades de l'any 2017, tenint en compte que la **informació que aporten té un valor estimatiu**.

3

CRITERIS DE VALORACIÓ QUE S'HAN SELECCIONAT

No totes les dades disponibles de 2017, 2018 i 2019 es poden comparar entre si perquè l'any 2017 només incorpora dades d'un 56% de les Cartes. Per tant, aquesta anàlisi comparativa no tindrà en compte variables com el nombre de Cartes i nombre de compromisos anuals donat que no es parteix de la mateix base.

En canvi, **hem considerat comparables aquelles variables que es mantenen estables al llarg dels tres anys, els valors absoluts de les quals s'han passat a valors percentuals. Només en aquests cassos les dades són equiparables i en base a elles s'han seleccionat els següents criteris de valoració**.

CRITERIS DE VALORACIÓ

A Compliment dels compromisos
- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats.

B Importància de cada línia de millora
- Percentatge de Cartes que incorporen compromisos de cada línia.
- Percentatge de compromisos que s'incorporen a cada línia.

C Compliment per línia de millora
- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2017.
- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2018.
- Percentatges dels compromisos complerts, incomplerts i no avaluats de cada línia l'any 2019.

ANÀLISI COMPARATIVA

A

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

La següent taula mostra les dades de compliment dels compromisos de 2017 i 2018, i les diferències del grau de compliment de l'any 2019.

Diferències				
	2017	2018	2019	
Cartes	31	59	59	
Compromisos	187	345	345	
Complerts	175 (94%)	289 (84%)	283 (82%)	-12% -2%
Incomplerts	8 (4%)	34 (10%)	35 (10%)	6% 0%
No avaluats	4 (2%)	22 (6%)	27 (8%)	6% 2%

CANVIS DETECTATS

En relació a l'any 2018, en 2019 es detecten els següents canvis:

Els compromisos complerts han disminuït un 2%.
Tot i que no es tracta d'un descens significatiu és una dada a tenir en compte per ser corregida en propers exercicis. Possiblement aquesta disminució del nivell de compliment està relacionada amb l'augment dels compromisos no avaluats.

Els compromisos no avaluats han augmentat un 2%
La raó principal d'aquest augment ha estat la dificultat d'elaborar alguns indicadors d'algunes Cartes en el moment de redactar aquest informe, coincidint amb l'estat d'alerta de la pandèmia de la Covid 19, decretat el 14 de març de 2020.

Els compromisos incomplerts es mantenen.

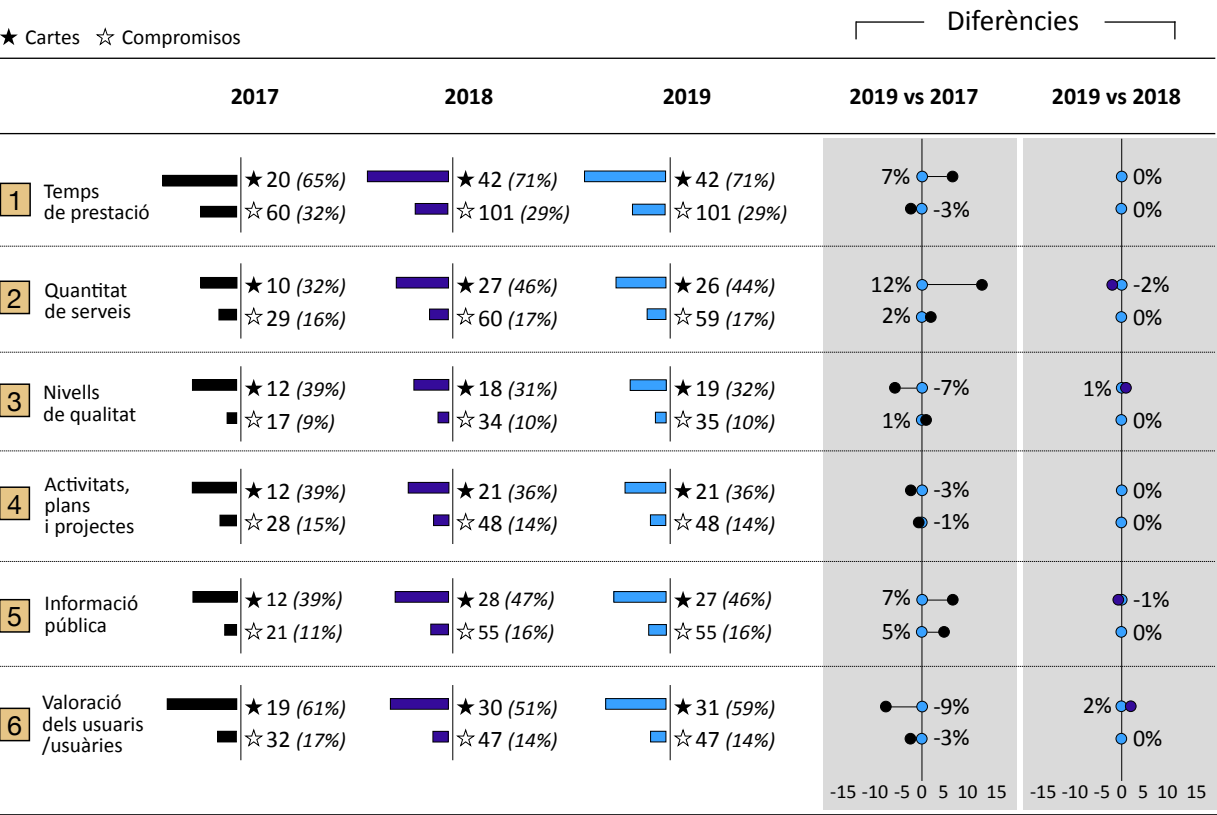
En relació a l'any 2017 el grau de compliment de 2019 disminueix 12 punts, resultat que s'explica possiblement per les raons comentades a les consideracions prèvies i que aconsellen considerar la informació relativa a l'any 2017 amb valor estimatiu.

En relació a l'any 2018, els compromisos complerts han disminuït un 2%, els no avaluats han augmentat un 2% i els incomplerts es mantenen.

ANÀLISI COMPARATIVA

B

IMPORTÀNCIA DE CADA LÍNIA DE MILLORA



CANVIS DETECTATS

La importància que l'organització atorga a cada línia de millora ve determinada per dues variables:

- 1. El nombre de cartes amb compromisos a cada línia
- 2. El nombre de compromisos incorporats a cada línia

Les dades de la taula anterior mostren que la tendència de la importància atorgada a cada línia en aquests 3 anys es manté estable i que els canvis són suaus i s'observen en 2018 - 2019 - respecte a 2017. Apunten en el següent sentit:

↑ **Augmenten** les cartes i els compromisos

Línia 2. Quantitat de serveis

Línia 5. Informació pública

↓ **Disminueixen** les cartes i els compromisos

Línia 4. Activitats, plans i projecte

Línia 6. Valoració de les persones usuàries

En el cas de la Línia 1. Temps de prestació, augmenten les Cartes però disminueixen els compromisos; i en la Línia 3. Qualitat dels serveis, és al contrari.

La tendència de la importància atorgada a cada línia en aquests 3 anys es manté estable i els canvis són suaus. Els canvis s'observen en 2018-2019-respecte a 2017 en que augmenten les cartes i els compromisos a les línies 2 i 5, i disminueixen a les línies 4 i 6.

ANÀLISI COMPARATIVA



COMPLIMENT PER LÍNIA DE MILLORA

CANVIS DETECTATS

La taula de la pàgina següent mostra les dades de compliment dels compromisos per línia de millora de 2017 i 2018, i les diferències del grau de compliment de l'any 2019.

La tendència incipient de 2019 respecte als anys 2017 i 2018 és la següent:

↑ **Tendència a la millora del compliment**

Línia 3. Qualitat dels serveis

Línia 6. Valoració de les persones usuàries

↓ **Tendència a la disminució del compliment**

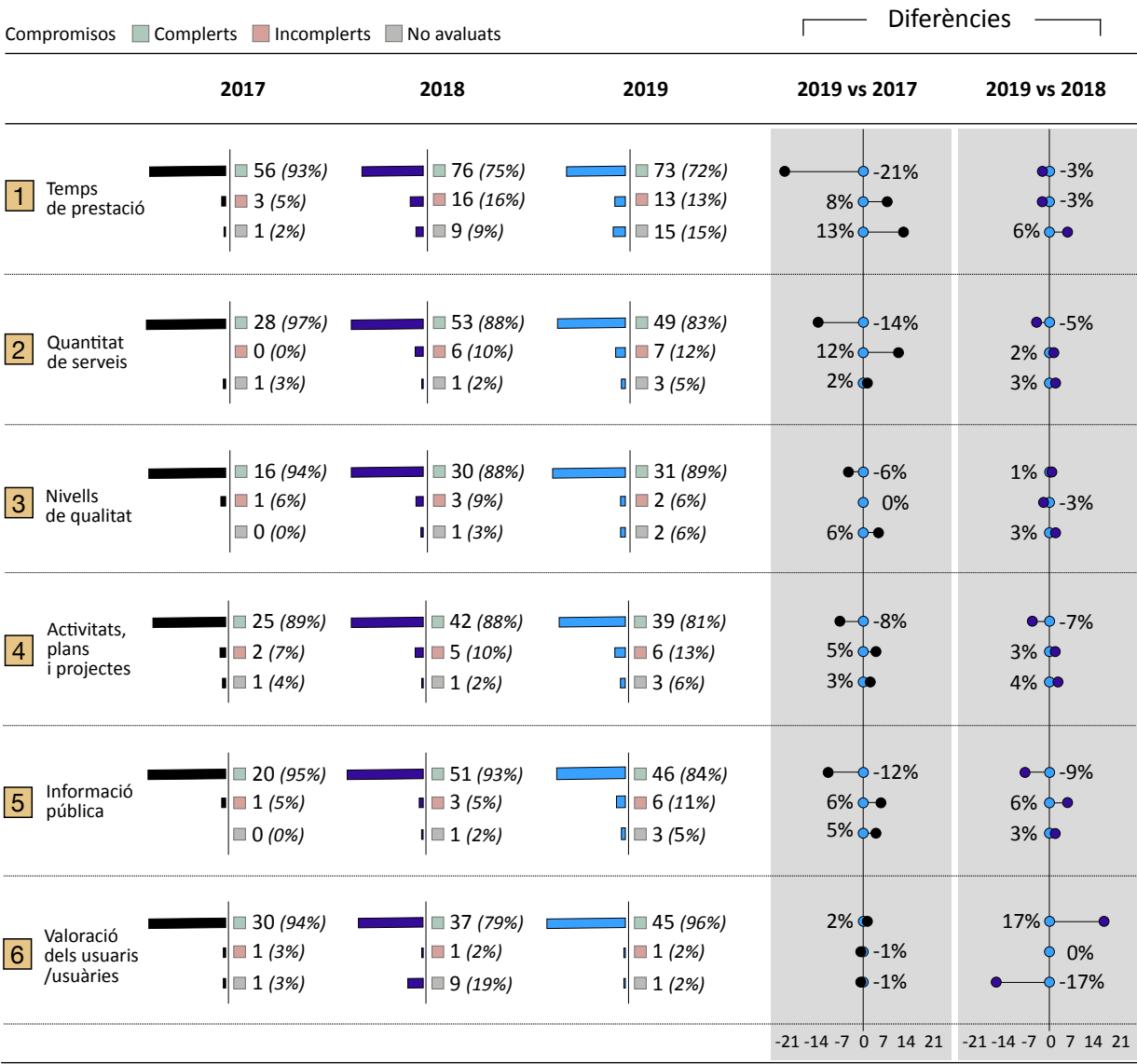
Línia 1. Temps de prestació

Línia 2. Quantitat de serveis

Línia 4. Activitats, plans i projectes

Línia 5. Informació pública

La tendència incipient de 2019 respecte als anys 2017 i 2018 és la millora del compliment de les línies 3 i 6 i la disminuació del compliment de les línies 1, 2, 4 i 5.



**Les Cartes s'han consolidat
com un sistema de gestió**
per compromisos per millorar
les prestacions municipals.



06

CONCLUSIONS

Les Cartes ajuden a millorar els serveis i a cohesionar l'organització

Les Cartes configuren un sistema de gestió per compromisos que va més enllà del compliment de les obligacions legals; orienten l'organització municipal cap a la qualitat dels serveis, la satisfacció ciutadana i el benestar general.

A més, funcionen com un projecte col·lectiu que aglutina els equips gestors de l'Ajuntament, i els hi permet compartir la missió corporativa i els valors professionals.

Si a més d'això, tenim en compte l'alt nivell del compliment dels compromisos, podem dir que el balanç de la implantació de les Cartes a l'Ajuntament és positiu. Ajuden a millorar els serveis i a cohesionar l'organització.

No oblidem, però, que els incompliments i les dificultats de gestió existeixen i que poden posar en perill l'estratègia de millora continua de l'Ajuntament. Per tant, avaluar-los i tenir-los presents en la presa de decisions contribuirà a que l'estratègia resulti finalment reeixida.



**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**