

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Actes i Ocupació de la Via pública
Període:	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Informació a la ciutadania	Atendre al 100% de les consultes sobre la realització d'actes a la via pública.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	% consultes ateses	100%	100%	0	100%
	En un 95% dels casos, respondre a les consultes rebudes en un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la mateixa.	Dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.	% consultes ateses en ≤ 15 dies	95%	100%	5	100%
Actes i ocupació de la via pública	En un 95% de les ocasions, tramitar informes tècnics en un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la sol·licitud	Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'informe tècnic.	% informes emesos en ≤ 15 dies	95%	95%*	0	100%
	En un 95 % dels casos, tramitar l'autorització abans de la celebració de l'acte.	Dies transcorreguts entre la presentació de la sol·licitud i l'emissió de l'autorització.	% d'autoritzacions emeses dintre de l'interval de temps en cada cas concret	95%	95%	0	100%
Autorització terrasses de bar	Tramitar les sol·licituds de terrasses de bar en un 80% dels casos en un termini màxim d'un mes	Temps transcorregut entre la presentació de la sol·licitud i l'autorització.	% autoritzacions emeses en ≤ 30 dies	80%	80%**	0	100%
	Realitzar el 100% de les inspeccions de terrasses de bar en casos de reclamacions.	Percentatge d'inspeccions realitzades sobre el total de reclamacions.	% inspeccions realitzades	100%	100%	0	100%

* Segons l'envergadura de l'activitat i el marge de temps entre la presentació de la petició i la data de realització de l'activitat.

** Segons si es tracta de terrasses en calçada o bé en llocs conflictius, que necessita un estudi més acurat i exhaustiu.