

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	Aparcament públic
<b>Període:</b>	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
	Restablir el funcionament dels parquímetres fora de servei abans de 24h en el 95% dels casos	Hores emprades en la resolució de la incidència des de la seva notificació.	% d'incidències resoltes en menys de 24h	95%	95%	0%	100%
Zona blava	Donar resposta a les incidències que puguin afectar als usuaris de la zona blava, com la no devolució de la targeta de crèdit o avaria de no lliurament del tiquet, en temps màxim de 25 minuts	Nombre d'incidències i temps de resposta	% d'incidències d'aquest tipus resoltes en menys de 26 minuts	100%	95%	-5%	95%
	Resoldre en un termini de 24 hores les incidències del sistema de gestió dels aparcaments (sistema de pagament per mòbil) que puguin afectar al funcionament dels mateixos.	Hores emprades en la resolució de la incidència des de la seva notificació.	% d'incidències relacionades amb el pagament per mòbil, resoltes en menys de 24h	100%	100%	0%	100%
Aparcaments soterrats	Gestionar altes i baixes d'abonaments als aparcaments soterrats en el moment de la sol·licitud.	Nombre de sol·licituds presentades i temps de resposta.	Nombre de sol·licituds presentades i temps de resposta.	100%	100%	0%	100%
Servei de Grua municipal	Atendre els requeriments del Servei de grua en un temps màxim de 25 minuts durant les 24 hores.	Nombre de requeriments i temps de resposta al Servei.	% de requeriments atesos en menys de 26 minuts	100%	90%	-10%	90%