

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

| | |
|-----------------|------------------------------------|
| Servei: | Actes i Ocupació de la Via pública |
| Període: | Gener-Desembre 2021 |

| 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% | 100% | 5 | 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% |

* En aquest cas s'han de tenir en compte: el marge de temps entre la presentació de la petició i la data de realització de l'activitat, l'envergadura, i els informes preceptius i vinculants que han d'efectuar els diferents serveis municipals implicats en el desenvolupament de l'activitat. Així mateix s'ha detectat un augment significatiu del nombre d'activitats i complexitat de les activitats sol·licitades.

** Si es tracta de terrasses en calçada o bé en llocs conflictius, que requereixen un estudi més acurat i exhaustiu, o quan la documentació presentada en la sol·licitud requereix esmenes, el termini de tramitació s'allarga. En el cas de peticions que presenten la documentació correcta des de l'inici, aquestes autoritzacions es tramiten en un màxim de quinze dies.