

ÀREA D'ESTRUCTURA TERRITORIAL I ATENCIÓ CIUTADANA

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Carta de Serveis	Atenció ciutadana
Període	Gener-Desembre 2021

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Atenció telemàtica Seu electrònica	Nivell de disponibilitat del servei del 99%	Disponibilitat del servei	Percentatge	99%	99%	0%	100%
	Ens comprometem a contactar amb la persona afectada per iniciar la gestió de la incidència en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la seva recepció.	Temps transcorregut entre la recepció de la incidència i la primera comunicació del servei.	Dies	2	12 h		100%
Atenció telefònica- Informació i tràmits (010)	Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 40 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)	Segons	40	135	95	(**)
	En cas de no disposar de la informació sol·licitada, ens comprometem a facilitar-la en un màxim de 2 dies hàbils.	Temps transcorregut entre la petició i el lliurament de la informació demanada.	Dies	2	5 h		100%
Atenció telefònica- Derivació de trucades a serveis (Centraleta)	Ens comprometem a no superar la mitjana anual de 35 segons d'espera.	Temps d'espera (mitjana anual)	Segons	35	86	51	(**)
Atenció presencial - Oficines d'atenció Ciutadana	Atendrem les persones que s'adrecin a les Oficines d'atenció ciutadana amb la màxima celeritat possible. Ens comprometem a no superar la mitjana del temps d'espera global de 15 minuts.	Mitjana del temps d'espera global (suma anual de totes les oficines)	Minuts	15	2,25	-12,75	100%

(*) No es disposa de registre de resultats. Tot i això, hi ha una instrucció interna del servei que diu que s'ha de respondre en menys de dos dies i per tant dona per fet que es compleix.

(**) Indicador afectat per la situació COVID. El tancament de les OACs ha obligat a realitzar tots el tràmits i atencions via telemàtica o telefònica el que ha suposat un augment del volum de trucades que ha tingut com a conseqüència un increment del temps d'espera.

(***) Les atencions presencials es realitzen amb cita prèvia.