

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Actes i Ocupació de la Via pública
Període:	Gener-Desembre 2022

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.

** Complir el termini de trenta dies és impossible si es tracta de terrasses en calçada o bé en llocs conflictius, en aquests casos és necessari un estudi més acurat i exhaustiu i informes preceptius i vinculants d'altres serveis. Així mateix, aquest termini tampoc s'acompleix en cas de peticions que la documentació que es presenta des de l'inici no és correcte. En el cas de peticions que presenten la documentació correcta des de l'inici, aquestes autoritzacions es tramiten en un màxim de quinze dies.