

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

|                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| <b>Servei:</b>  | Aparcament públic   |
| <b>Període:</b> | Gener-Desembre 2022 |

| Servei ofert             | Compromís   | Indicador   | Indicador de mesura  | Objectiu | Resultat | Diferència respecte la previsió | Grau de compliment |
|--------------------------|---|---|--|----------|----------|---------------------------------|--------------------|
| Zona blava               | 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%               |
|                          | 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%     | 85%      | -15%                            | 85%                |