

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Patrimoni i Manteniment dels edificis municipals
Període:	Gener - Desembre 2021

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Atenció a les consultes, peticions, queixes i suggeriments	Contestarem en el termini màxim de 15 dies des de la recepció, per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud.	Termini mig de resposta	dies	< 15 dies	67 sol·licituds/instàncies respostes en 7 dies de mitja	-8 dies	100,0%
	Ofereir la informació disponible en quan als edificis propietat de l'ajuntament quan sigui requerida pels ciutadans, així com les vies per accedir a aquesta informació.	% de peticions i/o incidències contestades respecte les sol·licituds	dies	Mínim 80%	67 sol·licituds /instàncies rebudes 66 sol·licituds contestades	1	98,5%
Atenció a les consultes, peticions, queixes i suggeriments	Donar resposta a les queixes o suggeriments. Contestar les queixes o suggeriments en un termini màxim de 15 dies	Termini mig de resposta	dies	< 15 dies	35 sol·licituds/instàncies respostes en 6 dies	-9 dies	100,0%
Atenció a consultes, peticions, queixes i suggeriments patrimoni	Resoldre les consultes sobre les peticions que els ciutadans facin relatives al patrimoni de l'ajuntament	Termini mig de resposta	dies	< 15 dies	32 sol·licituds rebudes resoltes en 8 dies de mitja	-7 dies	100,0%
Compromisos patrimoni	Informarem a la persona sol·licitant sobre l'estat de les peticions o consultes relatives al patrimoni municipal. En el cas en els quals la resolució de les sol·licituds superin els 2 mesos, informarem periòdicament de com es troben els tràmits (com a mínim un cop cada 2 mesos).	periodicitat mitja entre comunicacions referents amb les peticions.	mesos	< 2 mesos	67 sol·licituds respostes en 33 dies de mitja	-27 dies	100,0%
Compromisos patrimoni	Actuar amb celeritat quan un edifici de titularitat municipal ocasioni molèsties a la ciutadania o a titulars privats. Quan es comuniqui que un edifici municipal ocasiona danys o molèsties a la ciutadania o a un propietari privat, ens comprometem a visitar amb celeritat l'edifici (màxim 72 hores), buscar una solució adequada a la problemàtica i a informar a les persones afectades de les mesures a emprendre així com del termini necessari per fer-ho.	termini mig per visitar els edificis afectats (< 72 hores). compliment dels terminis compromesos en l'actuació (mínim 80%).	hores	< 72 hores	7 visites termini mig de les visites 50h	-22 h	100,0%
Actuacions en els equipaments municipals	Realitzar les tasques de manteniment o millora als equipaments públics amb la mínima afectació ciutadana. Programarem les tasques de manteniment o millora dels equipaments públics, sempre que sigui possible, de forma que no s'aturin els serveis ciutadans. En aquells casos en que sigui necessària l'aturada, es realitzaran les feines de forma que es minimitzi la incidència.	núm. d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).	hores	1760 h de servei	40 h aturada	2,27 %	97,73 %
Actuacions en els equipaments municipals	Realitzar les reparacions o establir les mesures pal·liatives necessàries per tal que les avaries no impedeixin oferir els diferents serveis a la ciutadania. Quan es produeixin avaries en els edificis restablirem, en el termini mínim imprescindible, el servei.	núm. d'hores d'aturada respecte el núm. d'hores que ofereix el servei (màxim 10%).	hores	1760 h de servei	20 h aturada	1,14 %	98,86 %
Actuacions en els equipaments municipals	Reparar, retirar o protegir el mobiliari o els elements dels edificis que impliquin risc per a les persones. En el cas d'elements propis de l'edifici, o del mobiliari, que es malmetin i suposin un risc per a les persones actuarem de forma immediata per evitar o protegir del risc. El termini màxim en el que actuarem serà 24h des de la comunicació.	temps mig en emprendre les mesures necessàries per la protecció del risc (màxim 24h).	hores	24 hores	2 cop 4h risc	16,67 %	83,33 %
Actuacions en els equipaments municipals	Informar, en els propis edificis on s'ofereixin els serveis, amb temps suficient d'aquelles obres o manteniments que puguin afectar a l'accessibilitat als edificis. Quan realitzem obres o manteniments que puguin comprometre l'accessibilitat, a persones que vagin a rebre atenció ciutadana, informarem amb un termini mínim de 15 dies amb la col·locació de cartells en el mateix centre. Es buscaran, sempre que sigui possible, mesures alternatives per garantir l'accessibilitat.	núm. de dies en els que es limita l'accessibilitat al centre per obres o manteniments. núm. de dies d'anticipació en l'anunci de limitació d'accessibilitat a l'edifici (mínim 15 dies).	dies	15 dies	5 dies accés limitat	-10 dies	5 dies amb accés limitat al centre