

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Actes i Ocupació de la Via pública
Període:	Gener-Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Informació a la ciutadania	Atendre les consultes sobre la realització d'actes a la via pública.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	100%	100%	0	100%
	Respondre a les consultes rebudes en un termini màxim de 10 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 ≤ 10 dies	100%	100%	0	100%
Actes i ocupació de la via pública *	Enviar l'autorització 10 dies abans del desenvolupament de l'activitat.	Còmput de dies abans de la realització de l'acte.	% autoritzacions emeses en ≤ 10 dies	80%	70%	10	90%
	Assistir a les reunions convocades en horari de tarda per tractar les activitats a la via pública	Percentatge d'assistència a les reunions.	% assistència	95%	100%	5	100%
	Tramitar la retirada del contenidors/sacs de la via pública en 24 hores.	Percentatge d'avisos realitzats sobre el total de reclamacions.	% consultes ateses	90%	90%	0	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 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%
Talls de carrer***	Atendre totes les consultes sobre talls de carrers.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	100%	100%	0	100%
	Tramitar l'autorització 5 dies abans del tall.	Dies transcorreguts entre la presentació de la consulta i l'emissió de la resposta.	% consultes ateses en ≤ 5 dies	90%	75%	15	85%
Vehicles abandonats	Atendre totes les consultes sobre els vehicles abandonats.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	% consultes ateses	100%	100%	0	100%
	Donar l'ordre de retirada de vehicles urgents de la via pública en 24 hores	Dies transcorreguts entre la detecció i la retirada.	% retirada	100%	100%	0	100%
	Donar l'ordre de retirada de vehicles que no tenen incidències en 1 mesos	Dies transcorreguts entre la detecció i la retirada.	% retirada	80%	80%	0	100%

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Actes i Ocupació de la Via pública
Període:	Gener-Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Àrees vianants ****	Atendre totes les consultes sobre les àrees de vianants.	Nombre de consultes ateses sobre el total de peticions.	% consultes ateses	100%	100%	0	100%
	Tramitar les peticions en 1 mes.	Dies transcorreguts entre la presentació de la petició i l'emissió de la resposta.	% autoritzacions emeses	100%	90%	10	90%

* L'augment significatiu del nombre i complexitat de les activitats sol·licitades ha representat un desafiament pel servei. Així mateix, el marge de temps entre la presentació de la petició, la data de realització de l'activitat, l'envergadura, i els informes preceptius ha fet impossible arribar a l'assoliment del compromís.

** A causa de l'augment de les activitats a la via pública, hi ha èpoques que els terminis no es poden complir, ja que la part tècnica i d'inspecció de les terrasses és gestionada pel mateix personal. No obstant això, si es fa una mitja de les autoritzacions

*** L'augment de talls de carrer i reserves d'estacionament que es sol·liciten i el personal del que disposem, no permeten alguns casos, complir amb els terminis indicats tot i que es fa un gran esforç per a assolir els objectius.

**** A tenir en compte que durant el mes de gener s'han de renovar totes les credencials permanents i no és possible respondre el gran volum de peticions d'accés en el termini d'un mes amb el mateix personal.