

# AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS D'ACTIVITATS



**Maig 2023**

**Secció d'Activitats – Servei de Territori**

**Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis**

## Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

La secció d'Activitats du a terme un seguiment constant d'indicadors per avaluar el funcionament i la qualitat del servei i detectar possibles actuacions de millora. Així mateix, tal i com preveu la Carta de Serveis, realitza amb caràcter anual, l'avaluació del seu grau de compliment a fi i efecte de retre comptes dels compromisos adquirits i detectar possibles oportunitats de millora.

Aquest és l'informe d'avaluació de l'any 2022 que es correspon amb la Carta de serveis, aprovada i publicada el mes de maig de 2022.

### COMPROMISOS

Nom atribut	Compromisos
Gestió i prestació	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respondre les consultes d'informació mitjançant correu electrònic en 15 dies.</li> <li>2. Enviar les sol·licituds d'informe previ en matèria d'incendis (IPI) en un termini de 15 dies.</li> <li>3. Trametre els assabentats d'activitats sotmeses a règim de comunicació dins del mateix exercici anual.</li> <li>4. Tramitar els procediments de llicències i autoritzacions dins del termini legalment establert.</li> </ol>
Qualitat	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Garantir l'accés i actualització de la informació de l'oficina d'Activitats en els diferents canals disponibles.</li> </ol>

### INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Respondre les consultes d'informació mitjançant correu electrònic en 15 dies.	Consultes d'informació respostes dins de termini
2. Enviar les sol·licituds d'informe previ en matèria d'incendis (IPI) en un termini de 15 dies.	Sol·licituds d'informe previ d'incendis trameses dins de termini
3. Trametre els assabentats d'activitats sotmeses a règim de comunicació dins del mateix exercici anual.	Assabentats tramesos dins de termini
4. Tramitar els procediments de llicències i autoritzacions dins el termini legalment establert.	Llicències i autoritzacions trameses dins de termini
5. Garantir l'accés i actualització de la informació de l'oficina d'Activitats en els diferents canals disponibles.	Incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació

**INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS I RESULTATS OBTINGUTS 2022**

<b>Compromisos</b>	<b>Nom de l'indicador</b>	<b>Resultat</b>
1. Respondre les consultes d'informació mitjançant correu electrònic en 15 dies.	Consultes d'informació respostes dins de termini	<b>99%</b>
2. Enviar les sol·licituds d'informe previ en matèria d'incendis (IPI) en un termini de 15 dies.	Sol·licituds d'informe previ d'incendis trameses dins de termini	<b>100%</b>
3. Trametre els assabentats d'activitats sotmeses a règim de comunicació dins del mateix exercici anual.	Assabentats tramesos dins de termini	<b>91%</b>
4. Tramitar els procediments de llicències i autoritzacions dins el termini legalment establert.	Llicències i autoritzacions trameses dins de termini	<b>100%</b>
5. Garantir l'accés i actualització de la informació de l'oficina d'Activitats en els diferents canals disponibles.	Incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació	<b>0</b>

### 1. Consultes d'informació respostes dins de termini

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge de consultes d'informació rebudes per correu electrònic respostes en el termini de 15 dies.
Font	Registre de consultes
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{Consultes respostes dins termini})}{N \text{ total consultes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap de secció Activitats
Persona responsable del seguiment	Cap de servei de Territori
Valor esperat	90%
Valor real	<b>99%</b>
Mesures correctores	-

## 2. Sol·licituds d'informe previ d'incendis trameses dins de termini

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge de sol·licituds d'informe previ d'incendis tramitades en el termini de 15 dies.
Font	Registre-Gestor d'expedients
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{sol. llicituds trameses dins termini})}{N \text{ total sol} \cdot \text{licituds}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap de secció Activitats
Persona responsable del seguiment	Cap de servei de Territori
Valor esperat	90%
Valor real	<b>100%</b>
Mesures correctores	-

### 3. Assabentats tramesos dins de termini

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge d'assabentats de comunicacions que s'han tramès en el període d'un any, respecte el total d'assabentats presentats durant aquest mateix període
Font	Registre-Gestor d'expedients
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{assabentats tramesos durant l'any})}{N \text{ total comunicacions presentades anualment}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap de secció Activitats
Persona responsable del seguiment	Cap de servei de Territori
Valor esperat	85%
Valor real	<b>91%</b>
Mesures correctores	-

#### 4. Llicències i autoritzacions trameses dins de termini

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge de sol·licituds de llicències ambientals, canvis substancials i canvis no substancials que s'han tramès dins del termini legalment establert
Font	Registre-Gestor d'expedients
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{exp. pend informes altres administracions o titular} + \text{núm. total llicències concedides})}{N \text{ total de sol·licituds de llicències}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap de secció Activitats
Persona responsable del seguiment	Cap de servei de Territori
Valor esperat	100%
Valor real	<b>100%</b>
Mesures correctores	-

### 5. Incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'atenció ciutadana.
Font	OAC – Seu Electrònica
Fórmula de càlcul	$\sum$ incidències rebudes
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Cap de secció Activitats
Persona responsable del seguiment	Cap de servei de Territori
Valor esperat	0
Valor real	0
Mesures correctores	-