

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS PER L'ANY 2017					
Nº	Àrea	Descripció	Compromís de qualitat	Grau d'assoliment	Contacte
1	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció presencial	Les persones que s'adrecin a l'Oficina d'Atenció Ciutadana rebran un tracte amable per part del personal d'atenció ciutadana. L'atenció es farà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.	Respecte del tracte per part del personal d'atenció ciutadana el resultat de les dues enquestes realitzades al llarg del 2017 i pel total de les dues oficines és: 84,92 % està molt satisfet i el 14,89 % està satisfet.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
2	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció presencial	Es donarà resposta a tota la informació que es sol·liciti. Si no es pot donar una resposta immediata a una qüestió directament relacionada amb l'ajuntament, buscarem la resposta i la facilitarem a la persona sol·licitant en un temps màxim de 48 hores.	S'ha donat resposta a tota la informació sol·licitada per qüestions directament relacionades amb l'Ajuntament. Objectiu assolit al 100%.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
3	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció presencial	Expedir o renovar de forma immediata el certificat de firma electrònica -IdCat-. Aquest tràmit també es podrà sol·licitar telemàticament, per bé que la persona interessada haurà de comparèixer una vegada a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania per verificar la seva identitat.	100 % assolit. Al llarg del 2017 s'han expedit 342 idcats a les oficines d'atenció ciutadana.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
4	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció presencial	Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia i mitjançant un sistema de gestió de tornos. El temps màxim mitjà d'espera serà de 15 minuts.	El temps mitjà d'espera ha estat 8,54 segons i per tant de mitjana s'ha acomplert l'objectiu al 100 %.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
5	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció telemàtica	Les comunicacions adreçades a la bústia de correu electrònic d'atenció ciutadana tindran una resposta en un termini màxim de 4 dies hàbils.	Un 92 % de les comunicacions adreçades a la bústia d'atenció ciutadana s'han respost en un termini màxim de 4 dies.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
6	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció telemàtica	Si es rep alguna queixa relacionada amb la manca d'informació o detecció d'algun error en el catàleg de tràmits de la seu electrònica, es resoldrà en un termini màxim de 72 hores des de la rebuda de l'avís.	No hi ha hagut cap queixa per via telemàtica d'aquest tipus.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
7	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció telemàtica	La informació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei i estarà actualitzada.	Objectiu 100 % complert ja que tota la informació d'atenció ciutadana està actualitzada i és accessible a través dels diferents canals: telefònic, presencial i telemàtic.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
8	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció telefònica	L'atenció telefònica atendrà un 90% de les trucades amb un màxim d'espera de 45 segons.	100 % complert, donat que el temps d'espera no ha superat mai els 27 segons.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
9	ATENCIÓ CIUTADANA	Altres	S'atendrà i respondrà a les queixes rebudes sobre el servei en un termini màxim de 15 dies.	No hi ha hagut cap queixa sobre el servei.	RESPONSABLE DE OAC atenciociutadana@vic.cat
10	ATENCIÓ CIUTADANA	Oficina Municipal D'acollida (OMA)	S'informarà i es convidarà a tothom que empadronem de nou a la ciutat, a participar a les activitats de benvinguda a la ciutat.	S'ha complert en un 90%. Un total de 584 persones han participat en les activitats de benvinguda durant el 2017.	RESPONSABLE DE L'OMA oficinaacollida@vic.cat
11	ATENCIÓ CIUTADANA	Oficina Municipal D'acollida (OMA)	S'organitzaran un mínim de 12 sessions informatives d'acollida anuals a la ciutat de Vic.	Complert en un 100 %. S'han organitzat 12 sessions, una per cada mes.	RESPONSABLE DE L'OMA oficinaacollida@vic.cat
12	ATENCIÓ CIUTADANA	Oficina Municipal D'acollida (OMA)	Es concertarà entrevista d'arrelament social amb el tècnic responsable, en un termini màxim de 15 dies, des del moment de la sol·licitud de l'informe.	S'han realitzat 101 entrevistes d'arrelament i integració social, concertades en un termini màxim de 15 dies. Assolit en un 100%.	RESPONSABLE DE L'OMA oficinaacollida@vic.cat
13	ATENCIÓ CIUTADANA	Oficina Municipal D'acollida (OMA)	Es concertarà visita al domicili per part de l'arquitecte municipal en els informes d'habitatge, en un termini màxim de 3 setmanes, des del moment de la sol·licitud de l'informe.	L'arquitecte ha realitzat 260 visites al domicili, en un termini màxim de 3 setmanes. Assolit en un 100 %.	RESPONSABLE DE L'OMA oficinaacollida@vic.cat
14	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Realitzar la primera visita d'acollida als serveis bàsics d'atenció social en un termini màxim de 10 dies laborables a comptar des de la seva petició.	11 dies de mitjana de llista d'espera	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
15	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Donar resposta a les queixes o reclamacions, entrats via correu electrònic o contacte web, en un termini màxim de 10 dies laborables a comptar des de la rebuda de la petició.	86%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
16	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Destinar una partida del pressupost de l'Ajuntament a les ajudes de menjador escolar per garantir l'alimentació dels infants que viuen una situació d'alt o risc social a la ciutat, amb la finalitat de garantir un àpat saludable durant el curs escolar.	100%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
17	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Publicar les actes de les reunions dels consells municipals en matèria de serveis socials a la web del Departament de Benestar i Família.	100%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
18	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Publicar anualment les dades més rellevants dels serveis socials bàsics, en format memòria, a la pàgina web del Departament de Benestar i Família.	100%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
19	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Proporcionar informació de les accions més destacables que fa els serveis socials bàsics, a través de l'apartat de "notícies" de la pàgina web del Departament de Benestar i Família.	100%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
20	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Mesurar el grau de satisfacció dels serveis socials bàsics mitjançant enquestes.	100%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS PER L'ANY 2017					
Nº	Àrea	Descripció	Compromís de qualitat	Grau d'assoliment	Contacte
21	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Informar a la ciutadania del procés de preinscripció escolar i assessorar-los en els tràmits administratius vinculats, especialment als que han d'iniciar l'escolarització del seu fill/a	100% Oficina Municipal d'Escolarització (OME) - Atenció personal i individualitzada a les famílies. - Informació de l'oferta educativa de la ciutat de Vic. - Informació i assessorament sobre el procés de preinscripció i matrícula a infantil, primària i secundària - Realització de les preinscripcions als centres educatius durant el període ordinari de preinscripcions. - Recollida de les preinscripcions de les persones que arriben a Vic durant l'any, quan ja no és període de preinscripcions ordinari - Xerrades informatives	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
22	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Atendre de manera immediata les consultes vinculades a escolarització al llarg de tot el curs en horari d'atenció al públic: (De setembre a juny: Dilluns de 16.00h a 18.00h i Dimecres i divendres de 10.00h a 14.00h. Juliol: Dimecres i divendres de 10.00h a 14.00h)	100% Oficina Municipal d'Escolarització (OME) - Recollida de les preinscripcions de les persones que arriben a Vic durant l'any, quan ja no és període de preinscripcions ordinari	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
23	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Disposar d'un espai web actualitzat amb l'oferta educativa de la ciutat així com les iniciatives educatives més destacades.	100% Web educació, amb els apartats de: -Oferta Educativa de la ciutat -Projectes educatius http://www.vic.cat/viure-a-vic/educacio/	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
24	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Donar resposta a les consultes entrades via web, presencial i/o telefònicament a la Regidoria d'Educació en un termini màxim de 10 dies laborables després de la petició.	100% La Regidoria d'Educació dona atenció en horari de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 de manera presencial i respon telefònicament i per correu electrònic (pec@vic.cat) a les consultes que arriben per part de la ciutadania i dels centres educatius.	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
25	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Disposar a nivell web d'una agenda amb informació actualitzada de les propostes educatives organitzades per l'Ajuntament a la ciutat de Vic.	100% Web educació apartat agenda. http://www.vic.cat/viure-a-vic/educacio/agenda	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
26	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Celebrar dues sessions del Consell Escolar Municipal i presentar la memòria de la Regidoria d'Educació de manera anual	100% Consell Escolar Municipal, celebrat els dies 15/06/2017 i 29/11/2017 amb la presentació de la memòria de la Regidoria d'Educació, que també està disponible a la web de la Regidoria.	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
27	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Realitzar reunions amb les direccions els centres educatius públics i concertats de la ciutat d'educació infantil, primària i secundària un mínim de dos cops l'any.	100% Reunions realitzades els dies: - Centres educació primària 25/01/2017 - Centres educació primària i secundària 17/05/2017 - Centres educació secundària 07/02/2017 i 24/11/2017	RESPONSABLE EDUCACIÓ ome@vic.cat pec@vic.cat
28	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	En el marc del servei de suport associatiu donar resposta a les consultes de les entitats de la ciutat en un termini màxim de 15 dies.	100% assolit. S'ha respost en menys de 15 dies les 158 consultes rebudes en el marc d'aquest servei.	RESPONSABLE DE CIUTADANIA ciutadania@vic.cat
29	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Tramitar les sol·licituds d'inscripció al Registre Municipal d'Entitats de Vic en un termini màxim de 20 dies	15% assolit. De les 20 inscripcions al registre, 3 d'elles s'han tramitat en 20 dies o menys, mentre que les 17 restants han superat aquest termini.	RESPONSABLE DE CIUTADANIA ciutadania@vic.cat
30	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Dos cops per setmana enviar informació municipal i de les pròpies entitats a través d'un butlletí electrònic.	100% assolit. S'han enviat un total de 95 butlletins, cada dimarts i cada dijous de l'any exceptuant dies festius i el mes d'agost.	RESPONSABLE DE CIUTADANIA ciutadania@vic.cat
31	SERVEIS A LES PERSONES	Educació i ciutadania	Recollir la satisfacció rebuda de l'activitat, de com a mínim la meitat de les entitats participants a la Mostra d'Entitats i Músiques de Vic	100% assolit. Es van recollir 66 qüestionaris de satisfacció de les 94 entitats participants, que suposen més de la meitat dels participants concretament un 70%.	RESPONSABLE DE CIUTADANIA ciutadania@vic.cat
32	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Xarxa general, residual pluvial	Netejar, mantenir i conservar les estacions de bombament d'aigües residuals i pluvials municipals del torrent de sant Jaume i del parc de Can Forcada de forma anual.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
33	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Xarxa general, residual pluvial	Mantenir i conservar la xarxa municipal residual i pluvial, amb periodicitat bianual.	75%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
34	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mòduls de publicitat	Netejar, mantenir i conservar cartelleres d'informació publicitària tancades amb subministrament elèctric, a la via pública, amb periodicitat anual.	85%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
35	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mòduls de publicitat	Netejar, mantenir i conservar cartelleres d'informació publicitària obertes, a la via pública, amb periodicitat semestral.	85%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
36	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mòduls de publicitat	Netejar, mantenir i conservar cartelleres d'informació de les rutes d'anella verda i espais verds urbans, amb periodicitat bianual.	90%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
37	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mòduls de publicitat	Netejar, mantenir i conservar cartelleres d'informació de masos disseminats, amb periodicitat bianual.	75%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
38	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mòduls de publicitat	Reparació de qualsevol tipus de cartellera d'informació pública en un màxim de 48 h.	90%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat
39	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Parcs infantils	Inspecció, revisió i/o reparació dels elements que conformen el conjunt de jocs del parc infantil, amb periodicitat trimestral.	95%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciociutadana@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS PER L'ANY 2017					
Nº	Àrea	Descripció	Compromís de qualitat	Grau d'assoliment	Contacte
40	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Parcs infantils	Reparació o anomalia dels jocs o conjunt de jocs, amb possibilitat de deteriorament immediat, en un màxim de 24 h.	95%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
41	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Parcs infantils	Reparació i/o senyalització de qualsevol anomalia que representi un perill per la seguretat dels usuaris del joc o conjunt de jocs amb resposta immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
42	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Parcs infantils	Inspecció, manteniment, reparació de la base de suport del conjunt de jocs infantils, amb periodicitat trimestral.	95%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
43	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Parcs infantils	Manteniment de pintura dels conjunts dels jocs, torres, passarel·les, cobertes, elements individuals, ... amb periodicitat bianual.	90%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
44	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mobiliari urbà	Manteniment dels bancs amb procés complert de pintura a tots els seus elements, amb periodicitat bianual.	75%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
45	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mobiliari urbà	Reparació i/o senyalització de qualsevol element que representi un perill per la seguretat dels usuaris, amb resposta immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
46	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mobiliari urbà	Manteniment de papereres amb procés complert de pintura a tots els seus elements, amb periodicitat bianual.	95%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
48	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mobiliari urbà	Reparació i/o senyalització dels aparcaments de bicicleta, amb resposta immediata.	95%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
49	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Mobiliari urbà	Inspecció de l'estat de conservació i col·locació dels aparcaments de bicicleta amb periodicitat bianual.	90%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
50	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Vials	Reparació de les calçades de base d'aglomerat asfàltic amb deterioraments importants i que representi un perill per la seguretat dels vianants o vehicles, de forma immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
51	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Vials	Reparació de les calçades amb base de peça prefabricada de formigó amb formats irregulars amb deterioraments importants i que representi un perill per la seguretat dels vianants o vehicles, de forma immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
52	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Vials	Reparació de les calçades amb base de lloses de pedra natural amb deterioraments importants i que representi un perill per la seguretat dels vianants o vehicles, de forma immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
53	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Vials	Reparació de les voreres amb base de peça prefabricada de formigó tipus panot amb formats regulars amb deterioraments importants i que representin un perill per la seguretat dels vianants, de forma immediata	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
54	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Vials	Reparació de les voreres amb base de formigó continu, amb deterioraments importants a la seva base i que representin un perill per la seguretat dels vianants, de forma immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
55	MANTENIMENT DE LA CIUTAT	Vials	Reparació de les voreres amb base de lloses de pedra natural, amb deterioraments importants a la seva base i que representin un perill per la seguretat dels vianants de forma immediata.	100%	RESPONSABLE DE LA BRIGADA atenciocitadana@vic.cat
56	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Buidar com a mínim setmanalment les papereres de la via pública	95%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
57	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Neteja mixta (màquina i operaris) de la via pública com a mínim 1 cop per setmana	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
58	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Neteja d'embornals amb aigua a pressió almenys 1 cop l'any	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
59	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Dur a terme una neteja extraordinària després de celebrar-se un acte públic, responsabilitat municipal, a partir de les 7.00 hores de l'endemà.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
60	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Portar a terme la neteja del mercat setmanal després de la seva finalització, amb un màxim de 3 hores.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
61	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Realitzar la neteja dels vials dels polígons industrials amb una periodicitat mínima de 3 setmanes.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS PER L'ANY 2017					
Nº	Àrea	Descripció	Compromís de qualitat	Grau d'assoliment	Contacte
62	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Netejar interiorment els contenidors de resta 1 cop al mes	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
63	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Netejar interiorment els contenidors d'orgànica 1 cop al mes a l'hivern, i cada 15 dies a l'estiu	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
64	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Netejar els contenidors de multiproducte almenys 3 cops a l'any.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
65	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Netejar els contenidors de vidre almenys 1 cop a l'any.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
66	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Senyalitzar els treballs d'esporga d'arbrat viari amb 24 hores d'antelació.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
67	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Realitzar la reposició de les baixes d'arbrat en trama urbana de forma anual.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
68	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Tancar els sistemes de reg dels parcs i jardins per evitar glaçades, de novembre a març.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
69	MEDI AMBIENT	Medi ambient	Reparar els elements malmesos dels sistemes de reg (aspersors, difusors,...) per vandalisme en 72 hores.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat