

Ajuntament de Manresa - Carta de compromisos

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Nom Servei	Nom Servei Prestat	Descripció Indicador	Unitats	Compromís 2018	Valor	
						obtingut 2018		
1	ADMINISTRACIÓ GENERAL - SERVEIS INTERNS	CONTRACTACIÓ, PATRIMONI I INVERSIONS	COMPRES	Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	%	100	98	
				Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un termini mig de 10 dies.	%	100	100	
				CONTRACTACIÓ	Adjudicar els contractes licitats per procediment obert en un termini migs a 2 mesos, comptats des de l'obertura de les ofertes	%	100	84
				PATRIMONI	Traslladar les comunicacions dels sinistres a les diferents Companyies Asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en que el servei en té coneixement.	%	100	100
		TECNOLOGIES I SISEMES D'INFORMACIÓ	SERVEIS D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ	DISPONIBILITAT DELS SERVEIS TELEMÀTICS DE LA WEB MUNICIPAL (24x7)	hores	20	10	
2	PREVENCIÓ I SEGURETAT CIUTADANA - POLICIA LOCAL PROTECCIÓ CIVIL	POLICIA DE TRÀNSIT	REGULACIÓ DE TRÀNSIT	% VEHICLES DENUNCIATS DE LA VIA PÚBLICA RETIRATS en un termini inferior a l'indicat a l'ANS-48 hores	%	100	100	
3	ESPORTS	ESPORTS_INDICADORS PROPIS	ESPORTS_INDICADORS PROPIS	ESPORT I SALUT_Aconseguir que el 8% de la població de Manresa estigui abonada a un complex esportiu municipal (CEM)	%	8	9,61	
				ESPORT I SALUT_Arribar a un nivell de satisfacció general dels usuaris dels complexos esportius municipals de 6,5/10		6,5	7,40	
				ESPORT I SALUT_Aconseguir que el 10% de la població estigui inscrita en algun servei esportiu continuats municipals	%	10	10,56	
				ESPORT I SALUT_Aconseguir una cobertura del 100% de les places del programa de caminades "Pas a pas" de la Gent Gran	%	100	150	
				ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Arribar al 100% de participació de les escoles al Pla Mpal. de Natació a l'Escola	%	100	100	
				ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Cobrir el 100% de les places del Casal Esportiu d'Estiu	places	441	99,77	
				ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Organitzar un mínim de 700 sessions escolars d'iniciació esportiva en horari lectiu (Programa Esport a la Carta)	%	700	903	
				Donar suport logístic municipal a un mínim de 80 esdeveniments esportius puntuals (1,5/set aprox)	nº	80	100	
				INSTAL·LACIONS ESPORTIVES_Aconseguir una ocupació del 75% en els pavellons de gestió directa durant les franges horàries de màxima demanda	%	75	90	
				INSTAL·LACIONS ESPORTIVES_Aconseguir una ocupació del 75% en els camps de futbol durant les franges horàries de màxima demanda	%	75	46	
				RECURSOS ECONÒMICS_Aconseguir un 7% de la despesa corrent d'Esports (inclosa la despesa corrent de les concessions administratives)	%	7	9,82	
				RECURSOS ECONÒMICS_Aconseguir un 5% de la despesa corrent municipal d'Esports (no inclou les concessions administratives)	%	5	4,31	
RECURSOS ECONÒMICS_Arribar a un 9% de la inversió municipal en Esports	%	9	4,29					
4	SERVEIS DEL TERRITORI	NETEJA	NETEJA	Disposar de contenidors d'escombraries a prop de totes les famílies. % de famílies que tenen el contenidor d'escombraries a una distancia no superior a 80 metres	%	90	90	
				Respondre i resoldre amb el mínim temps possible les queixes sobre neteja. Temps mig de resposta de queixes i suggeriments de l'àmbit de neteja	dies naturals	< 30	17	
				Control del servei de neteja a través dels compromisos de servei establerts amb l'empresa concessionària del servei. Índex anual de l'avaluació del servei de recollida d'escombraries en funció de les inspeccions realitzades		>7	8,11	
				Reparació ràpida del de les avaries d'enllumenat. % d'avaries que es reparen en un termini de 24h	%	90	95	
				Metodologia per a detectar avaries a l'enllumenat. % d'avisos d'avaries formulats pel ciutadà	%	< 10%	3,2	
				Substitució progressiva dels punts de llum a tecnologia LED. substitució de punts de llum LED	nº lamp	100 a l'any	115	
				Avaluar a través d'enquestes als usuaris el servei del bus. Resultat de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del bus		≥ 7	8,1	
				Disposar d'un servei de bus a tot el municipi. Índex de km de bus per habitant	%	≥ 9	9,8	
				Disposar d'un servei de bus de qualitat i amb la freqüència suficient. % usuaris del bus que tenen el servei amb una freqüència inferior a 15 minuts	%	75	84	
				5	PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I ATENCIÓ CIUTADANA	OCUPACIÓ-SLO	SLO_GESTIÓ ORIENTADA A USUARI	ORIENTAR ADEQUADAMENT LES PERSONES I LES EMPRESES ENVERS EL MERCAT DE TREBALL. Mitjana d'actuacions realitzades per persona(excepte intermediació)
AGILITZAR ELS PROCESSOS EN LA INTERMEDIACIÓ LABORAL. Temps mitjà (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional	Dies	10	4,96					
Respondre la seva petició d'accés als serveis del CEDEM	Dies	10	7					
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, e-mail, plana web)	Dies	5	3					
Resoldre les consultes de recerca més especialitzada	Dies	20	10					
Fer el seguiment dels projectes empresarials	nº seguiment	2	2					
Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE	%	100	100					

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Nom Servei	Nom Servei Prestat	Descripció Indicador	Unitats	Compromís 2018	Valor
							obtingut 2018
				Elaborar els plans d'empresa	Dies	1	10
				Lliurar el certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del pla d'empresa.	Dies	15	1
				Grau de satisfacció de les persones usuàries		7,5	9
		OFICINA ATENCIÓ CIUTADANA_OAC	OFICINA ATENCIÓ CIUTADANA_OAC_PRESENCIAL	Atendre amb rapidesa i eficiència les peticions i gestions de tràmits de la ciutadania	min	4	6,5
				Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per internet	Dies	2	2
				Aconseguir que tots els tràmits puguin ser demanats de forma telemàtica. Implantació definitiva de la FUE	%	15	15
				Resposta i resolució de queixes amb el mínim temps possible	dies laborables	30	30
				Assignació d'un tutor per als tràmits d'activitats econòmiques presentades a la OAE	%	100	100
				Concertar hores entre els ciutadans i/o empreses que ho demanin amb els responsables tècnics o jurídics per aclarir dubtes sobre les seves llicències i/o comunicacions d'obres i activitats, en el mínim temps possible	dies laborables	15	15
				Derivar al departament corresponent tots els requeriments que arriben a l'Ajuntament per EACAT o altres mitjans i/o plataformes de comunicació d'altres administracions	Dies	1	1
				Mesurar el grau de satisfacció dels usuaris de les oficines d'atenció al ciutadà i activitat econòmica		7,5	8
		TURISME	ATENCIÓ I INFORMACIÓ AL VISITANT	Oferir informació a visitants estrangers: Idiomes visites: anglès i francès	nº idiomes	2	2
		COMERÇ I MERCATS	MERCAT MUNICIPAL PUIGMERCADAL	Netejar les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius	frequència h	24	24
				Comunicar als responsables del manteniment dels mercats les averies detectades a les instal·lacions	hores	4	1
6	CULTURA	BIBLIOTEQUES		Oferir un mínim de 52 h/set de servei de biblioteca central (setmana estàndard)	h/setmana	52	54,5
				Oferir un mínim de 37 h/set de servei de biblioteca de proximitat (setmana estàndard)	h/setmana	37	35
				Aconseguir una mitjana de 3,2 visites presencials per habitant a la biblioteca	Nº visites	3,2	5
				Arribar a un mínim de 1,9 préstecs/habitant		1,9	2,1
				Arribar a un mínim de 1,5 persones inscrites als clubs de lectura per cada 1.000 habitants		1,5	4,0
				Aprovar una despesa corrent inicial per a Biblioteques del 0,7% de la despesa corrent municipal	%	0,7	87%
		MUSEUS MUNICIPALS		Augmentar un 1% el número de visites anuals als Museus Locals (Museu Comarcal, Carrer del Balç i Espai 1522)	%	1	-19,2
				Augmentar un 1% el nombre de visites anuals al Museu Comarcal de Manresa (MCM)	%	1	-38,6
				Augmentar un 1% el nombre de visites a l'exposició permanent del Museu Comarcal de Manresa (MCM)	%	1	-15,3
				Augmentar un 10% el nombre de visites a les exposicions temporals del Museu Comarcal de Manresa (MCM)	%	10	-41,3
				Augmentar un 5% el nombre de serveis educatius del Museu Comarcal de Manresa (MCM)	%	5	4,9
				Augmentar un 10% el nombre de visites al Carrer del Balç	%	10	-18,0
				Aprovar una despesa corrent inicial per als Museus del 0,7% de la despesa corrent municipal	%	0,7	0,4
		ESPAIS ESCÈNICS MUNICIPALS		Consolidar el nre. d'espectadors als espais escènics mpals. (Kursaal, Teatre Conservatori i Plana de l'Om)	%	3	4,5
				Garantir una oferta pública d'espectacles amb un nombre de places ofertades per cada 10.000 habitants de, com a mínim, 1.400 places	%	1	1453
				Aconseguir una ocupació mitjana de com a mínim el 75% de l'aforament dels espais escènics municipals	%	75	80,6
				Arribar a l'equilibri econòmic de l'empresa municipal Manresana d'Equipaments Escènics	€	1	2909
7	ENSENYAMENT	LLARS D'INFANTS		ADEQUAR EL SERVEI A LA DEMANDA CIUTADANA. % cobertura de places (grau ocupació escoles bressol) al finalitzar el curs	%	90	97,5 %
				Aquest indicador mostra el % ocupades municipals de les escoles bressol municipals. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT ALS USUARIS. Grau de satisfacció dels usuaris. Amb aquest indicador es quantifica el grau de satisfacció de les famílies que utilitzen les escoles bressol municipal, en una escala de 0 ("gens satisfet") a 10 ("molt satisfet"). Mostra la percepció que tenen els usuaris de la qualitat del servei		7	9
				FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI. % d'autofinançament per aportacions de les famílies. Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les escoles bressol que són finançades amb aportacions de les famílies. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola bressol.	%	33	29 %

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Nom Servei	Nom Servei Prestat	Descripció Indicador	Unitats	Compromís 2018	Valor
						obtingut 2018	
	ESCOLA DE MÚSICA			FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI % de finançament per aportacions dels alumnes. Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les escoles de música que són finançades amb aportacions dels usuaris. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola de música.	%	40	33,44 %
				Augmentar el nombre dels alumnes de l'Escola de Música en un 1% com a mínim (a data 1 de gener)	%	1	-9 %
				Percentatge d'alumnat que abandonen el 1r. Cicle de Formació Musical Bàsica (4 cursos)	%	10	8 %
				Grau de satisfacció dels usuaris	%	7	
	CONSERVATORI DE MÚSICA			Aconseguir l'èxit acadèmic de l'alumnat d'estudis professionals en un 70% com a mínim	%	70	
				Arribar a un nivell d'autofinançament del Conservatori de Música per aportació de les famílies de com a mínim el 25%	%	25	20,01 %
				Cobrir el 100% de les places autoritzades d'estudis de música de grau professional del Conservatori de Música (180 places)	%	100	97,7 %
				% d'alumnes que superen la prova d'accés a estudis de grau superior de Música	%	90	92,3 %
	ESCOLARITZACIÓ OBLIGATÒRIA			Arribar a un 70% d'assistència dels representants municipals als Consell Escolars de cada centre	%	70	53,26 %
				% de centres que participen en la xarxa d'intercanvi d'experiències educadores (Xarxa MEI)- 37 centres	%	90	0
				% d'alumnes/famílies que obtenen plaça en 1ª opció a P3.	%	90	88,70 %
				% d'alumnes/famílies que obtenen plaça en 1ª opció a Secundària (1r. ESO)	%	85	73,60 %
				Fira de l'Estudiant - % centres de Manresa amb alumne de 4t d'ESO que visita la Fira	%	100	91,6 %
				Tenir les dades de l'OME de matrícula permanentment actualitzades amb informes quinzenals (20 informes l'any)	informes	20	20
	ESCOLA D'ART			Aconseguir l'èxit acadèmic (obtenir acreditació) de l'alumnat d'estudis professionals de l'Escola d'Art en un 70% com a mínim	%	70	
				Arribar a un nivell d'autofinançament de l'Escola d'Art per aportació de les famílies de com a mínim el 20%	%	20	13,71 %
				Cobrir el 90% de les places dels estudis professionals al CFGS Il·lustració	places	90	
				Cobrir el 90% de les places dels estudis de CFGM APCI	places	90	
	ENSENYAMENT GENERAL			Programar un mínim de 4 xerrades informatives a l'any d'assessorament a les famílies en la tasca educativa	nº xerrades	4	8
				Oferir tallers de suport a la tasca escolar al 75% de les escoles d'alta complexitat	%	75	62,5 %
				% èxit escolar en alumnes del programa Laboràlia	%		
8	SERVEIS SOCIALS	SERVEIS SOCIALS	SERVEIS SOCIALS GENÈRIC	Temps mitjà d'espera entre petició i primera atenció personalitzada	Dies	<7	16,2
				INDICADORS PROPIS			
				% persones usuàries del servei de teleassistència >65 anys sobre el total d'habitants de > 65 anys	%	>12,25	12,83
				Nombre de persones usuàries ateses als serveis socials bàsics per cada 1000 habitants. persones ateses per cada treballador social en actiu	persones	<139	185,6
9	HISENDA I ECONOMIA	GESTIÓ TRIBUTÀRIA	ATENCIÓ TRIBUTÀRIA	Que les esperes per ser atesos/es siguin curtes	%	100	100
				Rapidesa en l'atorgament de fraccionaments i ajornaments	%	100	100
				Resolució de l'atorgament de beneficis fiscals	%	100	100
				Termini de tramitació dels mails de la bústia cap a la unitat pertinent		100	100