



INFORME SOBRE LES AVALUACIONS DE LES CARTES DE SERVEIS – ANY 2023

Les primeres cinc Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú van ser aprovades el 19/09/2023, amb el que aquest informe és la primera avaluació de cartes de serveis i es correspon a un període inferior a un any. Les cartes vigents actualment són les següents:

- Carta de serveis del Servei d'Atenció a la Ciutadania
- Carta de Serveis de la Policia Local
- Carta de serveis del Servei de Sanitat Ambiental
- Carta de serveis dels Tallers de promoció de la salut als centres educatius
- Carta de serveis de la Xarxa de Biblioteques Municipals

Tot i així, alguns serveis han preferit fer l'avaluació en relació a tot l'any 2023 perquè disposen del recompte de les dades per a poder calcular els indicadors dels compromisos. Altres han fet referència al període avaluable de 2 mesos i mig i, finalment, les cartes dels serveis amb una dinàmica de curs escolar seran avaluats a finals de l'any 2024 i en referència al curs 2022-2023.

Els compromisos de les Cartes de Serveis han estat avaluats per cadascun dels serveis i el cap ha emès un informe d'avaluació.

Les dades generals sobre els compromisos de les cartes i el seu assoliment son les següents:

INDICADORS DE LA CARTA DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA - 2023

COMPROMISOS DE SERVEI			AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS			
Compromisos	Indicadors	Compromís de servei	Període avaluat	Resultat del període	Grau d'assoliment	Data avaluació
Assegurar un termini mig que no sigui superior als 10 dies hàbils entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.	Temps mig entre la data de la petició de la cita concertada i la data de la cita assignada	<10 dies	1/01/2023 a 31/12/2023	6,4	100%	gen-24
Garantir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.	Temps mig d'espera que transcorre entre el moment de l'extracció del tiquet en l'atenció presencial i l'atenció	<15 min	1/01/2023 a 31/12/2023	8,22 minuts	100%	gen-24
Oferir un servei que garanteixi més de 2.300 hores anuals d'atenció presencial.	Còmput del total d'hores d'atenció a la ciutadana al llarg de l'any	>2.300 h	1/01/2023 a 31/12/2023	2.420	100%	gen-24
Garantir la disponibilitat d'un 30% dels tràmits propis del servei a través de la via telemàtica.	Tràmits publicats a la web municipal propis del servei tramitables en línia	>30%	1/01/2023 a 31/12/2023	38%	100%	gen-24
Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades a atencio@vilanova.cat durant els següents 2 dies hàbils a comptar des de la data de la petició.	Temps mig de resposta que transcorre entre la rebuda d'un correu electrònic a la bústia corporativa i la resposta	<2 dies hàbils	1/01/2023 a 31/12/2023	1	100%	gen-24
Garantir un temps mig d'espera en l'atenció telefònica inferior a 1 minut.	Temps mig d'espera que transcorre entre en moment de la trucada i l'atenció	<1 min	1/01/2023 a 31/12/2023	25 segons de mitjana	100%	gen-24

INDICADORS DE LA CARTA DEL SERVEI DE LA POLICIA LOCAL 2023

COMPROMISOS DE SERVEI			AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS			
Compromisos	Indicadors	Compromís de servei	Període avaluat	Resultat del període	Grau d'assoliment	Data avaluació
Servei d'atenció al telèfon de la Policia Local de 24 hores, 365 dies a l'any, amb el compromís de correcció i total confidencialitat.	Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades.	0%	1/01/2023 a 31/12/2023	32.701	99,99%	gen-24
2. Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 5 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 5 minuts (exceptuant les situacions extremes i imprevisibles).	<5 min	1/01/2023 a 31/12/2023	6.965	99,99%	gen-24
3. Atenció a les víctimes de delictes, en un temps màxim de 10 dies, per garantir el seu emparament amb total confidencialitat.	Percentatge d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal, en un temps màxim de 10 dies.	<10 dies	1/01/2023 a 31/12/2023	150	100%	gen-24

Regidoria de Govern Obert

<p>4. Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere), amb un seguiment mensual de cada cas, fins un màxim de 6 mesos, tot depenent de la situació de la víctima.</p>	<p>Percentatge de persones que han estat víctimes de maltractaments al terme municipal, a les que s'ha fet un seguiment mensual.</p>	<p>100%</p>	<p>1/01/2023 a 31/12/2023</p>	<p>49</p>	<p>100%</p>	<p>gen-24</p>
<p>5. En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, ens comprometem a arribar al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes i protegir la resta d'usuaris i usuàries en un temps màxim de 5 minuts.</p>	<p>Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb ferits, amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 5 minuts.</p>	<p><5 min</p>	<p>1/01/2023 a 31/12/2023</p>	<p>296</p>	<p>100%</p>	<p>gen-24</p>
<p>6. Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat de les persones vianants i usuàries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores, des del moment que sigui notificat i/o detectat.</p>	<p>Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.</p>	<p><24 h</p>	<p>1/01/2023 a 31/12/2023</p>	<p>ND¹</p>	<p>ND</p>	<p>gen-24</p>
<p>7. Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat, en un temps màxim de 90 dies des del moment que sigui notificat i/o detectat.</p>	<p>Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública en el termini màxim de 90 dies.</p>	<p><90 dies</p>	<p>1/01/2023 a 31/12/2023</p>	<p>350</p>	<p>100%</p>	<p>gen-24</p>
<p>8. Atendre el 100 % de les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat, al llarg del curs escolar.</p>	<p>Percentatge de cobertura del programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat respecte a les demandes rebudes.</p>	<p>100%</p>	<p>1/01/2023 a 31/12/2023</p>	<p>34</p>	<p>100%</p>	<p>gen-24</p>

¹ Per la configuració del programa policial al 2023 no s'han pogut recollir aquestes dades, actualment ja està feta la nova classificació pel 2024.

INDICADORS DE LA CARTA DEL SERVEI DE SANITAT AMBIENTAL (SALUT PÚBLICA) 2023

COMPROMISOS DE SERVEI			AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS			
Compromisos	Indicadors	Compromís de servei	Període avaluat	Resultat del període	Grau d'assoliment	Data avaluació
Contactar amb la persona com a màxim en el termini de 5 dies laborables des que arriba la seva sol·licitud a la regidoria de Salut Pública.	Percentatge de sol·licituds en les que es contacta amb la persona, en els 5 dies següents a l'arribada de la seva sol·licitud.	<5 dies	19/09/2023 al 31/12/2023	26 ²	79%	30/1/2024
En cas de denúncies, realitzar la inspecció corresponent en un termini màxim de 15 dies laborables.	Percentatge d'inspeccions realitzades dins del termini de 15 dies laborables des que arriba la denúncia.	<15 dies	19/09/2023 al 31/12/2023	11 ³	65%	30/1/2024
En el cas de denúncies urgents, si així es considera, realitzar la inspecció corresponent com a màxim al següent dia laborable.	Percentatge d'inspeccions urgents realitzades dins el següent dia laborable des que arriba la denúncia.	<2 dies	19/09/2023 al 31/12/2023	1	100%	30/1/2024
Realitzar la inspecció per l'autorització sanitària dels establiments que en requereixin en un termini màxim de 15 dies laborables des de la seva comunicació.	Percentatge d'inspeccions realitzades per l'autorització sanitària, dins els 15 dies des que s'hagi sol·licitat (exceptuant aquelles en què s'acordi un altra data a petició del sol·licitant)	<16 dies	19/09/2023 al 31/12/2023	2	100%	30/1/2024

² Només s'ha tingut en compte la data d'entrada de la sol·licitud a l'ajuntament. A partir d'ara, registrarem la data d'entrada a la Regidoria de Salut Pública, ja que a vegades les sol·licituds arriben inicialment a un altre servei i fins que no arriba a Salut Pública, poden passar alguns dies.

³ ídem

INDICADORS DEL SERVEI DE TALLERS DE PROMOCIÓ DE LA SALUT ALS CENTRES EDUCATIUS 2023

COMPROMISOS DE SERVEI			AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS			
Compromisos	Indicadors	Compromís de servei	Període avaluat	Resultat del període	Grau d'assoliment	Data avaluació
Donar resposta al 100% de les sol·licituds d'activitats i tallers que arribin al servei mitjançant la programació d'aquests.	Que el percentatge de sol·licituds d'activitats i tallers a les que s'ha donat resposta sigui del 100%.	100%	ND ⁴	ND	ND	
Donar resposta al 100% de les sol·licituds que la comunitat educativa pugui fer en relació a la necessitat de noves activitats vinculades a la promoció de la salut.	Que el percentatge de sol·licituds de noves activitats i tallers vinculades a la promoció de la salut a les que s'ha donat resposta sigui del 100%.	100%	ND	ND	ND	
Aplicar criteris de sostenibilitat alimentària als nostres tallers	Que els aliments servits als tallers d'educació alimentària i nutricional siguin adquirits en comerços de proximitat en un percentatge no inferior al 70%	>70%	ND	ND	ND	
Que les persones participants valorin que s'han assolit els objectius proposats als tallers i activitats (almenys el 95% de les respostes).	Que el percentatge de valoracions d'assoliment d'objectius proposats als tallers i activitats sigui positiva com a mínim en el 95% de les respostes recollides	>95%	ND	ND	ND	

⁴ El servei de Tallers de promoció de la salut als centres educatius té una dinàmica de curs escolar. Per aquest motiu no es pot fer aquesta primera avaluació, sinó que a gener de 2025 s'avaluarà el curs 2023-2024

INDICADORS DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS 2023

COMPROMISOS DE SERVEI			AVALUACIÓ DELS COMPROMISOS			
Compromisos	Indicadors	Compromís de servei	Període avaluat	Resultat del període	Grau d'assoliment	Data avaluació
Informar de les activitats i de les noves adquisicions de les biblioteques a través del butlletí electrònic mensual.	Nombre de butlletins distribuïts per la Xarxa de Biblioteques al llarg de l'any.	>12	1/1/2023 a 31/12/2023	24	200%	28/2/2024
Servir els documents entre les biblioteques de Vilanova i la Geltrú en un màxim de 7 dies.	Percentatge de sol·licitud servides dins dels 7 dies següents a la petició.	100%	1/1/2023 a 31/12/2024	11.851	100%	28/2/2024
Atendre un mínim del 50% dels infants estudiants de primària de la ciutat en el marc de les visites escolars a alguna de les dues biblioteques, cada curs.	Nombre de sol·licituds de visites i formació d'usuaris i usuàries provinents dels centres educatius i percentatge d'escolars de primària visitants respecte el cens escolar.	>50%	Curs 2022-2023	2.860	49,56%	28/2/2024
Complir al 100% amb el que marquen els estàndards pel que fa a hores d'obertura anuals.	Nombre d'hores d'obertura en relació al que marquen els estàndards.	100%	1/1/2023 a 31/12/2026	4.698	108,75%	28/2/2024
Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat i que superi en un 10% el que marquen els estàndards de biblioteques públiques de la província de Barcelona	Percentatge del fons bibliogràfic que supera els estàndards de les biblioteques públiques de la província	>10%	1/1/2023 a 31/12/2027	127.791	127,79%	28/2/2024



S'han avaluat 4 de les cinc Cartes de serveis, ja que el servei de Tallers de promoció de la salut als centres educatius no es poden avaluar fins a la finalització del curs escolar. Hi ha 6 indicadors que no disposen de les dades: tots els del servei de Tallers de promoció de la salut als centres educatius i un del servei de Biblioteques cal que es mesurin en períodes de curs escolar i en un cas (Policia Local) perquè l'aplicatiu utilitzat no estava preparat per a comptabilitzar la dada en el 2023.

A nivell general, el primer que en destaca és l'alt nivell d'assoliment dels compromisos acordats i aprovats en Junta de Govern. Els resultats són molt positius i denoten l'assoliment dels compromisos de qualitat per part dels serveis. Del total de 22 compromisos avaluats, en un 95,5% (21) es troben per sobre del 65% d'assoliment, i s'ha aconseguit el 100% de l'objectiu en el 77,3% de casos (17), i fins i tot s'ha superat el màxim assoliment previst. Només hi ha un compromís que no s'ha assolit (Biblioteques), i ha estat per un marge molt estret.

En relació a la concreció d'alguns aspectes de les cartes, observem que al Servei de Sanitat ambiental tenen especial cura en detallar que l'any 2024 es calcularà l'indicador del temps transcorregut en donar una determinada resposta al ciutadà, des del moment que la sol.licitud entri al Servei de Salut Pública. Aquesta decisió fa emergir la molt probable disfunció a l'hora d'atorgar les responsabilitats en les entrades al Registre, i el transcurs de diversos dies fins que no es troba el servei responsable. Des d'una òptica ciutadana, el temps per a la resposta comença a transcórrer des del moment de l'entrada de la documentació o, si aquesta és electrònica, des del moment que s'inicia de nou els dies hàbils. Per tant, es fa palès un possible objectiu a treballar, és a dir, aclarir el destí d'alguns registres d'entrada que en aquests moments no està prou determinat.

Com ja hem comentat, es tracta de la primera avaluació de la primera experiència en Cartes de serveis. En posteriors avaluacions, que ja es correspondran amb la primera revisió del contingut dels compromisos de les Cartes de Serveis, caldrà valorar tant la idoneïtat i l'ajust dels compromisos com els estàndards de qualitat. Aquests han de trobar la justa mesura en ser assolibles i a la vegada exigents per avançar en el camí de la millora contínua.

Servei de Govern Obert

Vilanova i la Geltrú, 29 de febrer de 2024