

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
1	SERVEI L'ATLÀNTIDA CENTRE D'ARTS ESCÈNIQUES D'OSONA	Programació	Garantir una programació equilibrada en relació a les diverses disciplines escèniques. Presència mínima del 50% música, 30% teatre, 10% altres	S'han complert aquests percentatges	DIRECTORA GENERAL montse.catlla@latlantidavic.cat
1	SERVEI L'ATLÀNTIDA CENTRE D'ARTS ESCÈNIQUES D'OSONA	Accions	Incrementar les accions conjuntes i els espectacles promoguts per L'Atlàntida amb altres entitats (mínim 3 anuals)	S'han portat a terme més de 15 projectes en col·laboració amb altres entitats: Cantània, Cantagrans, 2 concerts benèfics, Musical participatiu, Osona en dansa, Projecte nacional de dansa, Festival protesta, Projecte escènic EART, L'Atlàntida la Casino, Produccions i cicle Teatres d'Osona, Producció EMVIC, Projecte JONC, Orquestra de cambra de Vic, Concert Orfeo Vigatà, Teatre La Palangana, etc...	DIRECTORA GENERAL montse.catlla@latlantidavic.cat
1	SERVEI L'ATLÀNTIDA CENTRE D'ARTS ESCÈNIQUES D'OSONA	Participació	Promoure la participació en la major part de la programació d'un mínim de 300 usuaris que provenen de col·lectius en risc d'exclusió social)	Durant el 2018, i a través del projecte Apropa Cultura i Butaques X tothom més de 400 persones en situació de vulnerabilitat han assistit a diversos espectacles de L'Atlàntida.	DIRECTORA GENERAL montse.catlla@latlantidavic.cat
1	SERVEI L'ATLÀNTIDA CENTRE D'ARTS ESCÈNIQUES D'OSONA	Projecte l'Atlàntida Educa	Consolidar el projecte L'Atlàntida Educa per afavorir sinergies entre l'acció educativa i cultural a la ciutat i a la comarca. Dissenyar i portar a terme una proposta participativa anual adreçada a escolars de Vic i l'Osona	El Club dels poetes morts: 14 centres educatius. Cantània: 18 centres educatius	DIRECTORA GENERAL montse.catlla@latlantidavic.cat
2	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Fer la primera entrevista d'acollida als Serveis Bàsics d'Atenció Social en un termini màxim de 15 dies a comptar des de la seva petició.	82%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
2	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Donar resposta a les queixes en un termini màxim de 10 dies des de la recepció.	100%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
2	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
2	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
2	SERVEIS A LES PERSONES	Serveis socials	Aconseguir una satisfacció mínima de 7 sobre 10 de les persones usuàries dels Serveis Socials Bàsics a partir d'un mínim de 250 enquestes.	90%	RESPONSABLE DE SERVEIS SOCIALS benestar@vic.cat
3	BIBLIOTECA JOAN TRIADÚ	Consulta d'informació	La Biblioteca es compromet a respondre les consultes de disponibilitat de llibres, en un temps màxim de 72 hores, excepte en el cas de caps de setmana i dies festius a Vic.	S'ha donat resposta a totes les consultes rebudes sobre disponibilitat de llibres, en el termini establert. Objectiu assolit en un 100 %	RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA farresse@diba.cat
3	BIBLIOTECA JOAN TRIADÚ	Suggeriments i queixes	La Biblioteca Joan Triadú es compromet a respondre als suggeriments i queixes dels ciutadans en un temps màxim d'una setmana.	S'ha donat resposta a totes les queixes i suggeriments rebuts. Objectiu assolit al 100 %	RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA farresse@diba.cat
3	BIBLIOTECA JOAN TRIADÚ	Butlletins informatius al ciutadà	La Biblioteca Joan Triadú es compromet a enviar als ciutadans que volen rebre informació de la Biblioteca un mínim de 10 butlletins electrònics a l'any.	S'han enviat un total de 11 butlletins electrònics durant l'any 2018.	RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA farresse@diba.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
4	SERVEIS CEMENTIRI	Titols funeraris	· Concessió i/o lloguer de nínxols i altres sepultures	· Concessions fetes (45 concessions): 100%	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENT DE RENDES culicc@vic.cat
4	SERVEIS CEMENTIRI	Titols funeraris	· Canvi de titular per transmissió del dret funerari	· Canvis de titularitat (102 sol·licituds): 100%	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENT DE RENDES culicc@vic.cat
4	SERVEIS CEMENTIRI	Titols funeraris	· Expedició de duplicats en cas de pèrdua o sostracció del títol original	· Expedició de duplicats de títol (17 sol·licituds): 100%	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENT DE RENDES culicc@vic.cat
4	SERVEIS CEMENTIRI	Restes cadavèriques	· Trasllats de restes dins del mateix cementiri o a altres cementiris	· Trasllat de restes (47 trasllats): 100%	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENT DE RENDES culicc@vic.cat
5	CENTRES CÍVICS	Acció sociocultural	Oferir una programació de mínim 30 tallers per trimestre (3 trimestres l'any).	100%	RESPONSABLE AGENTS CÍVICS convivencia@vic.cat
5	CENTRES CÍVICS	Acció sociocultural	Oferir anualment, com a mínim, 30 propostes culturals diverses, diferents dels tallers i cursos.	100%	RESPONSABLE AGENTS CÍVICS convivencia@vic.cat
6	CIUTADANIA	Suport associatiu	Donar resposta a les entitats en un termini màxim de 15 dies. Indicador: % de respostes donades en un termini màxim de 15 dies.	100% assolit. S'ha respost en menys de 15 dies les 242 consultes rebudes en el marc d'aquest servei.	RESPONSABLE DEPARTAMENT DE CIUTADANIA ciutadania@vic.at
6	CIUTADANIA	Registre Municipal d'Entitats	Donar resposta a les entitats que es volen inscriure al RMEV en un termini màxim de 20 dies. Indicador: % de sol·licituds tramitades en un termini màxim de 20 dies	45% assolit. De les 19 sol·licitud d'inscripció rebudes al llarg de l'any, s'han respost en un termini màxim de 20 dies 9 sol·licituds, mentre que les 11 restants han estat respostes en un termini superior.	RESPONSABLE DEPARTAMENT DE CIUTADANIA ciutadania@vic.at
6	CIUTADANIA	Entitats	Que els entitats de la ciutat rebin dos cops per setmana aquest butlletí amb informació. Indicador: % d'acompliment.	100% assolit. S'han enviat un total de 91 butlletins, cada dimarts i cada dijous de l'any exceptuant dies festius i el mes d'agost.	RESPONSABLE DEPARTAMENT DE CIUTADANIA ciutadania@vic.at
6	CIUTADANIA	Mostra d'Entitats i Músiques de Vic	Recollir la satisfacció de les entitats participants a la Mostra d'Entitats i Músiques Indicador: nombre d'enquestes de satisfacció rebudes de les entitats i % d'acompliment.	58 enquestes retornades de 90 entitats participants, fet que suposa un 64.4% d'acompliment.	RESPONSABLE DEPARTAMENT DE CIUTADANIA ciutadania@vic.at
7	AGENTS CÍVICS	Atenció a la ciutadania	Gestió de les queixes i de les sol·licituds del veïnat en menys de set dies des de la seva recepció	76%	RESPONSABLE AGENTS CÍVICS convivencia@vic.cat
7	AGENTS CÍVICS	Atenció a la ciutadania	Seguiments telefònics i presencials de l'evolució de les gestions que s'han portat a terme. Fer, com a mínim, dos seguiments posteriors a la realització de l'actuació en els següents 40 dies.	60%	RESPONSABLE AGENTS CÍVICS convivencia@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
7	AGENTS CÍVICS	Atenció a la ciutadania	En cas que hi hagi queixes sobre els usos dels espais públics, als parcs i a les places, fer, com a mínim, 10 controls visuals en diferents dies i hores per fer una intervenció adequada a la realitat de la problemàtica	100%	RESPONSABLE AGENTS CÍVICS convivencia@vic.cat
7	AGENTS CÍVICS	Atenció a la ciutadania	No tancar una petició fins que no s'hagi resolt definitivament el problema o s'hagi derivat als serveis corresponents	100%	RESPONSABLE AGENTS CÍVICS convivencia@vic.cat
8	EDUCACIÓ	Escola de Música i Conservatori de Vic	Reduir un 50% les llistes d'espera en l'accés a primer de nivell elemental (NE)	% d'alumnes en llista d'espera en l'accés a primer de nivell elemental respecte al total d'alumnat que accedeix a primer de NE. = 10%	direccio@emvic.cat
8	EDUCACIÓ	Escola de Música i Conservatori de Vic	Arribar a un 20% d'alumnes que opten per l'itinerari PRIG	% d'alumnes que opten per l'itinerari PRIG respecte al total d'alumnes. = 4,49%	direccio@emvic.cat
8	EDUCACIÓ	Escola de Música i Conservatori de Vic	Augmentar el 20% els alumnes que inicien estudis superiors de música després del Grau Professional.	% d'alumnes que inicien estudis superiors de música després del Grau Professional respecte als alumnes que acaben el nivell professional. = 7,69%	direccio@emvic.cat
8	EDUCACIÓ	Escola de Música i Conservatori de Vic	Arribar a un 60 % l'assistència a reunions de pares	% d'assistents a reunions de pares respecte als pares convocats. = 7,00%	direccio@emvic.cat
8	EDUCACIÓ	Escola de Música i Conservatori de Vic	Incrementar un 20% la matrícula de programes complementaris com Aula Tradicional, Aula Música o Aula +Música	% de programes complementaris oferts respecte el curs anterior. = 100%	direccio@emvic.cat
8	EDUCACIÓ	Escola de Música i Conservatori de Vic	Mantenir o augmentar lleugerament el grau de satisfacció de les famílies que ara és de 8 sobre 10	nota mitjana de satisfacció de les famílies = 8,26	direccio@emvic.cat
9	RÈGIM INTERIOR	Enllumenat públic	Garantir la continuïtat del servei de l'enllumenat públic les 24 hores del dia	99%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
9	RÈGIM INTERIOR	Enllumenat públic	Substituir i controlar el funcionament dels punts de llum de VSAP de tota la ciutat cada 4 anys amb canvi de làmpada, comprovació del condensador i de l'equip d'arrencada i neteja de la lluminària.	100%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
9	RÈGIM INTERIOR	Enllumenat públic	Substituir i controlar el funcionament dels punts de llum de HM de tota la ciutat cada 3 anys amb canvi de làmpada, comprovació del condensador i de l'equip d'arrencada i neteja de la lluminària.	100%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
10	LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC	Escola Municipal de Dibuix	Eleva el grau de satisfacció dels nostres usuaris i usuàries a un nivell de 7 o més sobre 10.	Grau de satisfacció assolit: 9,13	RESPONSABLE DE LA FARINERA info@lafarina.cat
10	LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC	Escola Municipal de Dibuix	Eleva la valoració del professorat a un nivell de 7 o més sobre 10.	Valoració del professorat assolida: 9,64	RESPONSABLE DE LA FARINERA info@lafarina.cat
10	LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC	Escola Municipal de Dibuix	Publicar la programació del curs següent al juny i detallar la informació dels cursos i tallers a la web del centre durant tot el curs escolar.	Publicació de les programacions dels cursos i tallers a la web de l'escola www.lafarina.cat/escola.html	RESPONSABLE DE LA FARINERA info@lafarina.cat
10	LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC	Centre d'Activitats	Pels projectes de La Farinera_CAVV es fomentarà la contractació d'estudiants de Centres Educatius, amb un mínim de 2 estudiants per curs, mitjançant un conveni de col·laboració educativa.	Contractació d'1 estudiant mitjançant un conveni de col·laboració educativa	RESPONSABLE DE LA FARINERA info@lafarina.cat
10	LA FARINERA, CENTRE D'ARTS VISUALS DE VIC	Centre d'Activitats	Fomentar la col·laboració amb entitats i escoles, amb un mínim de 5 activitats per any natural, tant per temes relacionats amb la formació de les arts visuals com per projectes multimèdia relacionats amb el patrimoni.	Activitats realitzades en col·laboració amb 17 entitats i 7 escoles	RESPONSABLE DE LA FARINERA info@lafarina.cat
11	EDUCACIÓ	Escoles bressol Municipals de Vic	Vetllar perquè les EB siguin un servei de qualitat que respon a les necessitats educatives actuals dels infants de zero a tres anys	1.1 Mantenir la parella educativa: 100%. 1.2 Garantir un mínim de 20h de formació contínua anuals pels equips educatius: 100% (s'han fet 42 hores anuals). 1.3 Resultat enquestes satisfacció famílies: 100% (valoració mitjana és de 9 sobre 10).	DIRECCIÓ EBMV casellascm@vic.cat
11	EDUCACIÓ	escoles bressol Municipals de Vic	Promoure accions d'externalització i divulgació del projecte com a model innovador.	2.1 Xerrades: 100%. es realitza 9 xerrades i formacions amb un total d'11,5h, en diferents centre i ciutats de Catalunya. 2.2 Visites professionals i estudiants a les EBMV: 100%. Atenem a 300 professionals i 291 estudiants al llarg de tot el curs. 2.3 Participació en Jornades formatives: es participa i s'organitza les Jornades promogudes pels CRP Castellar del Vallès.	DIRECCIÓ EBMV casellascm@vic.cat
11	EDUCACIÓ	Escoles bressol Municipals de Vic	Promoure un pla de formació juntament amb les associacions de mares i pares (AMPA) de les 3 EBMV.	3.1 Percentatge participació: se superen les 100 famílies que han participat. Cal dir que hi ha hagut 5 accions formatives i les xifres varien en funció de l'acció. 3.2 Nombre de qüestionaris de satisfacció recollits: 96	DIRECCIÓ EBMV casellascm@vic.cat
11	EDUCACIÓ	Escoles bressol Municipals de Vic	Garantir un programa de formació anual.	100% assolit. Es recull en la memòria anual del servei	DIRECCIÓ EBMV casellascm@vic.cat
12	ESPORTS	Instal·lacions Esportives	Tenir en el millor estat possible les instal·lacions esportives municipals. Tenir-les netes i adequades per a la pràctica esportiva. Al final de cada temporada, es faran enquestes de satisfacció als usuaris, tant pel que fa a la netedat de les instal·lacions com al servei que s'hi presta.	7 de 10 a les enquestes de satisfacció als usuaris.	RESPONSABLE TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorcj@vic.cat / 689 315 580
12	ESPORTS	Entitats esportives	Ajudar les entitats esportives a portar a terme les activitats que vulguin organitzar per la promoció esportiva de l'esport, donar subvencions a les activitats per portar-les a terme, amb un mínim de 40 subvencions anuals, amb convocatòria anual de subvencions.	100% de subvencions concedides a les entitats	RESPONSABLE TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorcj@vic.cat / 689 315 580
12	ESPORTS	Promoció de l'esport	Ajudar la promoció de l'esport de base, i estar al costat també de l'esport d'elit. Es donarà subvenció a les entitats que sol·licitin la promoció de l'esport base i l'esport d'elit, amb un mínim de 15 subvencions, amb convocatòria anual de subvencions.	100% de subvencions concedides per la promoció de l'esports base i d'elit	RESPONSABLE TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorcj@vic.cat / 689 315 580

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
13	HABITATGE	Habitatges de protecció oficial	Mantenir un grau d'ocupació d'almenys el 90% dels habitatges d'HPO a Vic	99,6% d'ocupació anual dels habitatges de protecció oficial	RESPONSABLE D'HABITATGE habitatge@vic.cat
13	HABITATGE	Borsa de lloguer	Mantenir/augmentar el volum de contractes anuals signats per la borsa de lloguer.....	Nombre anual de contractes nous signats:50 i vigents 276	RESPONSABLE D'HABITATGE habitatge@vic.cat
13	HABITATGE	Morositat del parc públic de Catalunya	Tenir un índex de morositat inferior o igual al del parc públic de Catalunya	Índex anuals de morositat inferior a la resta de Catalunya	RESPONSABLE D'HABITATGE habitatge@vic.cat
13	HABITATGE	Manteniment del parc d'habitatges de protecció oficial	Fer les reparacions en el termini de 1 dia urgents, 7 dies ordinàries i 15 lleus	90% de reparacions fetes dins del termini establert	RESPONSABLE D'HABITATGE habitatge@vic.cat
14	SERVEIS	Manteniment dels espais verds	Reparar els elements malmesos dels sistemes de reg (aspersors, difusors, etc.) per vandalisme en 72 hores	100%	Responsable de medi ambient mediambient@vic.cat
14	SERVEIS	Manteniment dels espais verds	Senyalitzar els treballs d'esporga d'arbrat viari amb 24 hores d'antelació.	100%	Responsable de medi ambient mediambient@vic.cat
14	SERVEIS	Manteniment dels espais verds	Tancar els sistemes de reg dels parcs per evitar-ne les glaçades, de novembre a març.	100%	Responsable de medi ambient mediambient@vic.cat
14	SERVEIS	Manteniment dels espais verds	Realitzar la reposició de les baixes d'arbrat en trama urbana de forma anual.	100%	Responsable de medi ambient mediambient@vic.cat
15	CONVIVÈNCIA I SEGURETAT	Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària	Agilitat en la primera atenció al ciutadà. Entre la sol·licitud rebuda pel ciutadà i la primera intervenció professional, el temps mitjà d'espera és de dos dies	Assoliment del 100%. Dos dies és el temps mitjà transcorregut entre la petició del ciutadà, i la primera intervenció professional del servei.	RESPONSABLE DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA serveimediacio@vic.cat
15	CONVIVÈNCIA I SEGURETAT	Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària	Agilitat en la gestió del conflicte comunitari. El temps mitjà de resolució és de menys de dos mesos.	62% de les sol·licituds de resolució del conflicte finalitzen en menys de dos mesos, i 72% en menys de tres mesos.	RESPONSABLE DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA serveimediacio@vic.cat
16	SERVEIS	servei neteja viària	Buidar com a mínim setmanalment les papereres de la via pública	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
16	SERVEIS	servei neteja viària	Neteja mixta (màquina i operaris) de la via pública com a mínim 1 cop per setmana	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
16	SERVEIS	servei neteja viària	Neteja d'embornals amb aigua a pressió almenys 1 cop l'any	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
16	SERVEIS	servei neteja viària	Dur a terme una neteja extraordinària després de celebrar-se un acte públic, de responsabilitat municipal, a partir de les 7.00 hores de l'endemà.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
16	SERVEIS	servei neteja viària	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
16	SERVEIS	servei neteja viària	Realitzar la neteja dels vials dels polígons industrials amb una periodicitat mínima de 3 setmanes	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
17	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 2018 i pel total de les dues oficines és: 17 % està satisfet; i 83 % està molt satisfet.	RESPONSABLE OAC atenciociutadana@vic.cat
17	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.	100 % complert. La mitjana del temps d'espera anual ha estat de 5 minuts 43 segons.	RESPONSABLE OAC atenciociutadana@vic.cat
17	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.	Del total de comunicacions adreçades a la bústia ciutadana, el 95 % han tingut resposta en el termini de 4 dies hàbils.	RESPONSABLE OAC atenciociutadana@vic.cat
17	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'avis.	En el 2018 hi hagut un total 6 queixes que s'han resolt en menys de 72 hores. Objectiu acomplert al 100 %.	RESPONSABLE OAC atenciociutadana@vic.cat
17	ATENCIÓ CIUTADANA	Atenció telefònica	L'atenció telefònica atindrà 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 20 segons de mitjana anual.	RESPONSABLE OAC atenciociutadana@vic.cat
17	ATENCIÓ CIUTADANA	Altres	S'atendrà i respondrà a les queixes rebudes sobre el servei en un termini màxim de 15 dies.	100 % complert, si hi hagut alguna queixa sobre el servei s'ha atès en un termini inferior als 15 dies.	RESPONSABLE OAC atenciociutadana@vic.cat
18	OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA	Atenció presencial	Informar i convidar totes les persones que s'empadronen de nou a la ciutat, a participar a les activitats de benvinguda a la ciutat.	S'han empadronat 2340 persones majors de 16 anys i s'han convidat 714 persones. 30'15%	RESPONSABLE DE OMA oficinaacollida@vic.cat
18	OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA	Atenció grupal. Servei de Primera Acollida	Organitzar un mínim de 12 sessions informatives d'acollida anuals a la ciutat de Vic.	S'han organitzat 15 sessions informatives d'acollida. Assoliment del 100%	RESPONSABLE DE OMA oficinaacollida@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
18	OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA	Atenció grupal. Servei de Primera Acollida	Organitzar un mínim de 12 visites per conèixer l'Ajuntament de Vic anuals.	S'han organitzat 14 visites per conèixer l'Ajuntament de Vic. Assoliment del 100%	RESPONSABLE DE OMA oficinaacollida@vic.cat
18	OFICINA MUNICIPAL D'ACOLLIDA	Servei de Suport Lingüístic	Donar resposta a totes les sol·licituds de Suport Lingüístic que es facin a la ciutat	S'han sol·licitat 283 suport i s'ha donat resposta a tots ells. 100% d'Assoliment. Tot i això, cal destacar que 30 suports no s'han realitzat perquè posteriorment a la sol·licitud i gestió s'han anul·lat. Per tant se n'han realitzat un 89'3% de les sol·licituds fetes	RESPONSABLE DE OMA oficinaacollida@vic.cat
19	RÈGIM INTERIOR	Pavimentació i accés als nuclis - Vials	Reparar de forma immediata les calçades d'aglomerat asfàltic, de formigó, de peces prefabricades de formigó amb formats irregulars, de lloses de pedra natural amb deterioraments importants i que representin un perill per la seguretat dels vianants o vehicles.	98%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
19	RÈGIM INTERIOR	Pavimentació i accés als nuclis - Vials	Reparar de forma immediata les voreres amb base de peça prefabricada de formigó tipus panot amb formats regulars, de formigó continu, de lloses de pedra natural amb deterioraments importants i que representin un perill per la seguretat dels vianants	86%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
19	RÈGIM INTERIOR	Pavimentació i accés als nuclis - Parcs infantils	Reparar i/o senyalitzar de forma immediata qualsevol anomalia que representi un perill per la seguretat dels usuaris del joc o conjunt de jocs.	100%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
19	RÈGIM INTERIOR	Pavimentació i accés als nuclis - Parcs infantils	Reparar en un màxim de 24 h els jocs o conjunt de jocs que puguin suposar un deteriorament immediat.	90%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
19	RÈGIM INTERIOR	Pavimentació i accés als nuclis - Parcs infantils	Inspeccionar, revisar i/o reparar trimestralment els elements que conformen el conjunt de jocs del parc infantil.	100%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
19	RÈGIM INTERIOR	Pavimentació i accés als nuclis - Parcs infantils	Mantenir bianualment les superfícies d'acabats de tots els elements dels parcs (pintura dels jocs, torres, passarel·les, cobertes, elements individuals).	80%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
20	EDUCACIÓ	Programes de Formació i Inserció	Que el grau de satisfacció dels alumnes en finalitzar el curs sigui superior al 7,5 sobre una puntuació de 10	Mitjana obtinguda en la valoració global del curs de l'enquesta de satisfacció: 8,65 sobre 10	TÈCNICA D'EDUCACIÓ cunillvg@vic.cat
20	EDUCACIÓ	Programes de Formació i Inserció	Al cap d'un any d'haver finalitzat els PFI almenys el 85% dels alumnes estiguin cursant uns altres estudis i/o estiguin treballant	73% exalumnes que estudien un CFGM, Graduat escolar o formació ocupacional 42% exalumnes estan treballant	TÈCNICA D'EDUCACIÓ cunillvg@vic.cat
20	EDUCACIÓ	Programes de Formació i Inserció	Un 80% dels alumnes que compleixen els requisits per fer les pràctiques en empreses acabin tenint la valoració de "aptas"	92% dels alumnes que han fet pràctiques han obtingut la valoració "apte" en la valoració que fan les empreses del període de pràctiques	TÈCNICA D'EDUCACIÓ cunillvg@vic.cat
21	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Formació	Garantir que tots els voluntaris de l'AVPC tinguin la formació bàsica de voluntaris	6 voluntaris actius 100% de voluntaris nomenats amb la formació bàsica	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
21	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Plans d'emergència	Garantir que el Duprochim estigui vigent i homologat.	No assolit. Està en procés de redacció.	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat
21	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Plans d'autoprotecció	Garantir l'homologació dels plans d'autoprotecció locals de les activitats i edificis de Vic	3 Plans d'autoprotecció presentats 2 Plans d'autoprotecció homologats (66,7%)	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat
22	SERVEIS	Recollida de residus	Netejar interiorment els contenidors de resta 1 cop al mes	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
22	SERVEIS	Recollida de residus	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
22	SERVEIS	Recollida de residus	Netejar els contenidors de multiproducte almenys 3 cops a l'any	66%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
22	SERVEIS	Recollida de residus	Netejar els contenidors de vidre almenys 1 cop a l'any	50%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
23	SERVEI LOCAL OCUPACIÓ	Orientació laboral	El nostre compromís era dur a terme 600 entrevistes ocupacional noves i fer 1000 orientacions individuals de les persones que s'adrecen al nostre servei	Pel que fa a les entrevistes ocupacional noves, n'hem dut a terme 683 i hem fet 1188 orientacions individual. Hem aconguir el nostre objectiu.	RESPONSABLE DEL SLO ocupacio@vic.cat
23	SERVEI LOCAL OCUPACIÓ	Club de feina	El nostre compromís era atendre a 3000 persones durant l'any 2018 i n'hem atès un total de 2951.	El grau d'assoliment no és l'esperat, tot i que ens hem quedat molt a prop. Pensem que el fet que hi hagi més feina fa que les persones usuàries del club de feina siguin inferiors o que passin períodes (els que treballen) sense assistir-hi.	RESPONSABLE DEL SLO ocupacio@vic.cat
23	SERVEI LOCAL OCUPACIÓ	Inserció laboral	El nostre compromís era que 600 persones trobessin feina, gestionar 175 ofertes de treball i fer 100 actuacions a empreses (primeres visites, assessoraments, etc)	El grau d'assoliment en els tres àmbits supera a l'esperat. Concretament, 771 han trobat feina, hem gestionat 240 ofertes de feina i hem fet 151 actuacions a empreses	RESPONSABLE DEL SLO ocupacio@vic.cat
24	SERVEIS	Tractament de residus	Lliurar cada residu al servei que és adient segons el tractament que requereix.	100%	RESPONSABLE DE MEDI AMBIENT mediambient@vic.cat
25	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Accessibilitat	Garantir que els autobusos estiguin adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.	100%	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat
25	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Accessibilitat	Garantir que les parades dels autobusos siguin accessibles	57%	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
25	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Usuaris bus urbà	Intentar tenir un nombre adequat de viatgers que utilitzin el transport públic urbà	--	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat
25	MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES	Marquesina	Procurar que les parades puguin tenir marquesina	52%	RESPONSABLE DE MOBILITAT, SEGURETAT I EMERGÈNCIES mobilitat@vic.cat
26	PROMOCIÓ DE LA CIUTAT	Servei de l'Oficina de Turisme	Obtenir una puntuació mínima de 8 en la valoració del tracte rebut.	S'ha obtingut una mitjana de 8.	RESPONSABLE OFICINA DE TURISME turisme@vic.cat
26	PROMOCIÓ DE LA CIUTAT	Servei de l'Oficina de Turisme	Obtenir una puntuació mínima de 8 en la valoració dels serveis disponibles a l'Oficina de Turisme.	S'ha obtingut una mitjana de 9	RESPONSABLE OFICINA DE TURISME turisme@vic.cat
26	PROMOCIÓ DE LA CIUTAT	Servei de l'Oficina de Turisme	Obtenir una puntuació mínima de 8 en la valoració de la informació disponible a l'Oficina de Turisme.	S'ha obtingut una mitjana de 8,5.	RESPONSABLE OFICINA DE TURISME turisme@vic.cat
27	ÀREA IGUALTAT I CIUTADANIA	OFICINA VICDONES-SIAD OSONA(SIAD I SAI)	Donar resposta a les consultes d'informació generalista rebudes a través de qualsevol mitjà (presencial, telefònic o per correu electrònic) en un termini màxim de dos dies	S'ha donat resposta a tota la informació sol·licitada per qüestions relacionades amb temes d'igualtat de gènere i LGTBI des dels diferents mitjans que disposa l'oficina. Així mateix també s'ha derivat o informat de on dirigir-se si la informació no es podia atendre des de l'oficina VicDones-SIAD Osona.	RESPONSABLE OFICINIA VICDONES-SIAD OSONA vicdones-siadosona@vic.cat /munozcn@vic.cat
27	ÀREA IGUALTAT I CIUTADANIA	OFICINA VICDONES-SIAD OSONA(SIAD I SAI)	En el cas que sigui necessària una atenció personalitzada tant pel SIAD com pel SAI, es donarà hora per a l'entrevista al servei que s'escaigui en un termini màxim de quinze dies.	En els casos que ha calgut l'atenció personalitzada s'ha donat hora per a entrevista als dos serveis en el moment i en la mesura que ho han permès les agendes s'ha donat hora aquella mateixa setmana.	RESPONSABLE OFICINIA VICDONES-SIAD OSONA vicdones-siadosona@vic.cat
27	ÀREA IGUALTAT I CIUTADANIA	OFICINA VICDONES-SIAD OSONA(SIAD I SAI)	Promoure la implementació dels dos plans aprovats des de la participació i implicació de la ciutadania, així com de les entitats del territori, i portar a terme, com a mínim, dues accions dels objectius dels dos plans.	Més de dues accions dels dos plans i promoció d'aquests. 95%	RESPONSABLE OFICINIA VICDONES-SIAD OSONA vicdones-siadosona@vic.cat
27	ÀREA IGUALTAT I CIUTADANIA	OFICINA VICDONES-SIAD OSONA(SIAD I SAI)	Respondre les queixes i suggeriments que arribin a l'oficina en un temps no superior a quinze dies.	No hem registrat cap queixa i suggeriments.	RESPONSABLE OFICINIA VICDONES-SIAD OSONA vicdones-siadosona@vic.cat
28	VICIOVE	Consultes d'informació generalistes	Donar resposta a les consultes d'informació generalista rebudes a través del correu electrònic i WhatsApp en un termini màxim de tres dies hàbils, excepte en els períodes de vacances.	95% de respostes	TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorcj@vic.cat / 689 315 582
28	VICIOVE	Difusió a les xarxes socials	Fer difusió setmanal de les activitats i tallers que dur a terme el servei a través de les xarxes socials.	90% de difusió setmanal	TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorcj@vic.cat / 689 315 583

AVALUACIÓ (RESULTATS) DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS DE L'ANY 2018					
Nº	Àrea	Descripció	El nostre compromís	Grau d'assoliment	Contacte
28	VICIOVE	Servei d'Orientació Acadèmica	Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 3 en una escala del 0 al 5 en la valoració del grau de satisfacció del Servei d'Orientació Acadèmica	4,909 de 5 de satisfacció del Servei d'Orientació Acadèmica	TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorj@vic.cat / 689 315 584
28	VICIOVE	Servei de Garantia Juvenil	Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 3 en una escala del 0 al 5 en la valoració del grau de satisfacció del Servei de Garantia Juvenil	4,875 de 5 de satisfacció del Servei de Garantia Juvenil	TÈCNICA D'ESPORTS I JOVES almorj@vic.cat / 689 315 585
29	VIT	Incubació i allotjament de projectes empresarials de l'àmbit tecnològic.	Mantenir una mitjana d'ocupació dels espais de treball professionals superior al 80 % amb projectes de l'àmbit digital.	El 2018 l'ocupació dels espais professionals es situa al 83%	www.vitvic.cat info@vitvic.cat
29	VIT	Orientació i assessorament de projectes i persones en l'àmbit digital.	Orientació i seguiment de de 20 projectes d'emprenedoria amb necessitats TIC o amb components tecnològiques.	El 2018 s'han atès 21 projectes.	www.vitvic.cat info@vitvic.cat
30	AIGUA POTABLE	Queixes	Ens comprometem a respondre les queixes realitzades amb un termini màxim d'un mes. Es farà un control de les queixes a través del sistema de qualitat	Els 100% de les queixes registrades han estat resoltes abans d'un mes.	RESPONSABLE QUALITAT mlinares@aiguesvic.com
30	AIGUA POTABLE	Inversions	Ens comprometem a executar el pla d'inversions per assegurar la qualitat i quantitat d'aigua. Es farà un seguiment amb l'equip designat per l'Ajuntament a través de comissions de seguiment periòdiques.	Del pla d'inversió previst pel 2018 només s'ha realitzat un 33%, l'altre part pendent de realitzar no s'ha pogut fer degut a que no s'han tramitat els permisos municipals.	GERÈNCIA gtresslera@aiguesvic.com
30	AIGUA POTABLE	Transferència de la informació	Ens comprometem a potenciar la transferència de la informació i del coneixement, anualment es realitzarà una planificació d'accions per potenciar aquesta transferència. Aquest tema es defineix en el document PRO-02-01 Imatge corporativa, Comunicació externa i RSE. Anualment es realitza un Pla de Responsabilitat Social Empresarial, on es detallen els àmbits d'actuació, el calendari, les actuacions i el pressupost disponible. Es farà un seguiment amb l'equip designat per l'Ajuntament a través de	Per al 2018 es va definir un objectiu per a implementar un model de Responsabilitat Social Empresarial, on es van definir diferents col·laboracions i aportacions amb entitats relacionades amb medi ambient, cultura i socials	GERÈNCIA gtresslera@aiguesvic.com
31	RÈGIM INTERIOR	Xarxa de clavegueram i estacions de bombeig (Xarxa general residual i pluvials)	Netejar i conservar la xarxa municipal residual i pluvial, amb periodicitat quinquennal.	95%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
31	RÈGIM INTERIOR	Xarxa de clavegueram i estacions de bombeig (Estacions de bombeig)	Netejar, mantenir i conservar les estacions de bombeig d'aigües residuals i pluvials municipals del torrent de sant Jaume i del parc de Can Forcada de forma anual.	100%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat
31	RÈGIM INTERIOR	Xarxa de clavegueram i estacions de bombeig (Estacions de bombeig)	Comprovar el correcte funcionament de les estacions de bombeig tots els dies de l'any i a totes hores, ja que una interrupció del sistema de bombeig podria comportar un abocament d'aigües residuals en lleres de torrents o espais públics amb les conseqüències mediambientals que se'n podrien derivar.	100%	RESPONSABLE SERVEI DE MANTENIMENT atenciociutadana@vic.cat