

1. Identificació del servei

Denominació:

Clavegueram

Regidoria responsable:

4040 - Manteniment, serveis municipals i paisatge

Departament responsable:

MS - Manteniment, serveis municipals i paisatge

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.

3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
16000.00	Clavegueram. Administració general.		
16000.00.001	Despeses corrents executades	141.987,18 €	182.751,07 €
16000.00.002	Inversions executades	22.466,29 €	0,00 €
16000.00.003	Longitud de la xarxa de clavegueram, en metres línia	62.900,00	62.900,00
16000.00.004	Habitatges amb servei de clavegueram	10.515	10.515
16000.00.005	Import gastat en el servei de neteja i inspecció correctiva del clavegueram.	115.305,39 €	116.288,94 €
16000.00.006	Import gastat en el servei de neteja i inspecció preventiva	48.923,51 €	66.462,13 €
16000.00.100	Queixes rebudes en relació al tracte per part del personal del servei de clavegueram	0	0
16000.00.101	Urgències ateses en menys de 2 hores.	60	63
16000.00.102	Incidències de clavegueram rebudes per urgències.	60	63
16000.00.105	Actuacions de clavegueram que no són urgències.	56	26
16000.00.106	Actuacions del servei de clavegueram de caràcter preventiu.	112	413
16000.00.107	Incidències de clavegueram comunicades per la ciutadania.	73	74
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.		
16000.11.001	Temps de manteniment correctiu al clavegueram (en hores)	479,50	425,00
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.		
16000.31.002	Temps d'inspecció amb càmera TV del clavegueram (en hores)	72,00	75,50
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.		
16000.41.103	Reparacions de clavegueram iniciades en 48 hores o menys.	5	6
16000.41.104	Actuacions correctives ordinàries totals realitzades al clavegueram (petites obres reparacions)	35	16
16000.41.105	Noves necessitats d'actuació correctiva amb obres al clavegueram detectades (no ordinàries)		4
Codi	Indicador	2022	2023
16000.00	Clavegueram. Administració general.		
16000.00.101	Queixes rebudes en relació al tracte del personal del servei de clavegueram durant l'any	0	0
16000.00.102	Urgències ateses en menys de 2h sobre el total d'urgències	100,00%	100,00%
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.		



Codi	Indicador	2022	2023
16000.11.005	Variació en % d'hores de manteniment correctiu en relació amb l'any anterior	-4,10%	-11,37%
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.		
16000.31.004	Variació en % d'hores d'inspecció amb càmera en relació amb l'any anterior	77,78%	4,86%
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.		
16000.41.003	Reparacions iniciades en 48 hores o menys sobre el total de reparacions	14%	38%

4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció				
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.				
102		Atendre un nombre significatiu de les urgències en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.				
	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
	Percentatge d'urgències ateses en menys de 2 hores en relació amb el total d'incidències rebudes per urgències.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
003		Iniciar un nombre significatiu de les reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en un termini igual o inferior a 48 hores.				
	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
	Reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en un termini igual o inferior a 48 hores	100%	14%	38%		L'objectiu no ha estat assolit. Amb tot, cal tenir en compte que hi ha actuacions correctives que no es poden executar en 48 hores, tenint en compte la seva complexitat. Per aquest motiu, es proposa canviar l'actual objectiu per un de nou que relacioni el nombre d'actuacions correctives realitzades durant l'any amb el nombre total de necessitats d'actuacions correctives detectades en el mateix període.
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.				
005		Disminuir les hores de manteniment correctiu respecte l'any anterior.				
	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
	% d'increment o disminució d'hores de manteniment correctiu (dins i fora de l'horari habitual) en relació amb l'any anterior	-1,00%	-4,10%	-11,37%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
004		Augmentar les hores d'inspecció amb càmera respecte l'any anterior.				
	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
	% d'increment o disminució d'inspecció amb càmera (dins i fora de l'horari habitual) en relació amb l'any anterior	1,00%	77,78%	4,86%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.				
101		Rebre un nombre màxim de queixes en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei.				
	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
	Queixes rebudes en relació al tracte del personal del servei de clavegueram durant l'any	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge li consta que s'hagi registrat una queixa relacionada amb el servei de clavegueram durant l'any 2023, però no del tracte rebut per part del personal del servei, com es manifesta en el compliment del compromís de "tractar amb la màxima correcció les persones ateses, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Aquesta queixa es va gestionar i contestar al ciutadà/na.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No se'n realitzen.

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

La valoració del conjunt dels objectius és positiva tot i que hi ha marge de millora per seguir fent més inspeccions amb càmera de la xarxa i realitzar petites millores a la xarxa de clavegueram.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns compromisos estandars per a totes les cartes de serveis i es van modificar els objectius d'algunes cartes de serveis. En concret, a la carta de serveis CLA/2024 es va modificar l'objectiu d'"Iniciar el 100% de les reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en un termini igual o inferior a 48 hores" per un nou objectiu: **Executar una part significativa de les actuacions correctives detectades durant l'any**, amb una quantificació del 70%. L'indicador seria la relació entre el nombre d'actuacions correctives executades i el nombre de necessitats d'actuació correctiva detectades durant l'any. El motiu és perquè l'anterior objectiu no era adequat, ja que hi ha actuacions correctives que no es poden executar en 48 hores, tenint en compte la seva complexitat.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen

Propostes de millora del servei:

Es proposa continuar millorant la xarxa de clavegueram a nivell d'obra.