

1. Identificació del servei

Denominació:

Manteniment, conservació i neteja de parcs, jardins i zones verdes

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
17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.
17100.51	Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)
17100.81	Assessorament i col·laboració en la nova obra municipal
17100.82	Assessorament en sol·licituds d'obres menors de tala d'arbres.
17100.91	Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.
17100.92	Neteja de parcs, jardins i zones verdes.

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
17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.		
17100.31.311	Esporgues d'arbrat realitzades a brocada	2.109	2.005
17100.31.313	Escocells sense arbre	64	39
17100.31.314	Escocells al municipi	5.954	5.950
17100.51	Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)		
17100.51.610	Queixes rebudes a diferents canals sobre el manteniment dels espais d'esbarjo de gossos	6	9
17100.91	Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.		
17100.91.001	Promig de jardineres buides setmanalment al llarg de l'any	8	6
17100.91.002	Nombre de zones on s'ha fet alliberament d'insectes	2	2

Codi	Indicador	2022	2023
17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.		
17100.31.001	Variació anual del nombre d'esporgues de l'arbrat realitzades a brocada	-2,04%	-4,93%
17100.31.002	Escocells amb arbre	1,07%	0,66%
17100.51	Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)		
17100.51.001	Queixes registrades en relació amb el manteniment dels espais d'esbarjo de gossos.	6	9
17100.91	Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.		
17100.91.001	Promig anual de jardineres buides cada setmana	8	6
17100.91.002	Zones on es fa alliberament d'insectes	2	2



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												
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.												
001		Reduir cada any el nombre d'esporgues a brocada.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variació anual del nombre d'esporgues de l'arbrat realitzades a brocada.</td> <td>-2,00%</td> <td>-2,04%</td> <td>-4,93%</td> <td></td> <td>L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i s'ha millorat respecte l'any anterior.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Variació anual del nombre d'esporgues de l'arbrat realitzades a brocada.	-2,00%	-2,04%	-4,93%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i s'ha millorat respecte l'any anterior.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Variació anual del nombre d'esporgues de l'arbrat realitzades a brocada.	-2,00%	-2,04%	-4,93%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i s'ha millorat respecte l'any anterior.									
002		Aconseguir que un nombre significatiu d'escocells viaris siguin ocupats per un arbre viu.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Percentatge d'escocells amb arbre viu a tot el municipi.</td> <td>2,00%</td> <td>1,07%</td> <td>0,66%</td> <td></td> <td>No s'ha assolit l'objectiu. Amb la sequera no s'ha pogut plantar més arbres.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Percentatge d'escocells amb arbre viu a tot el municipi.	2,00%	1,07%	0,66%		No s'ha assolit l'objectiu. Amb la sequera no s'ha pogut plantar més arbres.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Percentatge d'escocells amb arbre viu a tot el municipi.	2,00%	1,07%	0,66%		No s'ha assolit l'objectiu. Amb la sequera no s'ha pogut plantar més arbres.									
001		Minimitzar el nombre de jardineres sense planta a cada inspecció setmanal de reg.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Promig anual de jardineres sense planta cada setmana.</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>6</td> <td></td> <td>L'objectiu no s'ha assolit tot i que s'ha millorat respecte l'any passat. Amb la sequera no té sentit torna-les a plantar perquè no es poden regar bé.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Promig anual de jardineres sense planta cada setmana.	5	8	6		L'objectiu no s'ha assolit tot i que s'ha millorat respecte l'any passat. Amb la sequera no té sentit torna-les a plantar perquè no es poden regar bé.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Promig anual de jardineres sense planta cada setmana.	5	8	6		L'objectiu no s'ha assolit tot i que s'ha millorat respecte l'any passat. Amb la sequera no té sentit torna-les a plantar perquè no es poden regar bé.									
002		Aplicar lluita biològica de plagues a un nombre mínim d'emplaçaments durant cada any.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zones on es fa alliberament d'insectes com a mètode de lluita biològica contra plagues.</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td></td> <td>L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Zones on es fa alliberament d'insectes com a mètode de lluita biològica contra plagues.	2	2	2		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Zones on es fa alliberament d'insectes com a mètode de lluita biològica contra plagues.	2	2	2		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament									
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.												
001		Minimitzar el nombre de queixes anuals relacionades amb el manteniment de les àrees d'esbarjo de gossos.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre total de queixes registrades per qualsevol canal (instància, queixes i suggeriments, app) en relació amb el manteniment dels espais d'esbarjo de gossos.</td> <td>15</td> <td>6</td> <td>9</td> <td></td> <td>L'objectiu s'ha assolit, tot i que ha empitjorat una mica.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Nombre total de queixes registrades per qualsevol canal (instància, queixes i suggeriments, app) en relació amb el manteniment dels espais d'esbarjo de gossos.	15	6	9		L'objectiu s'ha assolit, tot i que ha empitjorat una mica.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Nombre total de queixes registrades per qualsevol canal (instància, queixes i suggeriments, app) en relació amb el manteniment dels espais d'esbarjo de gossos.	15	6	9		L'objectiu s'ha assolit, tot i que ha empitjorat una mica.									

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2023 s'han rebut 8 queixes 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. D'aquestes, se'n han pogut resoldre 6 i 2 no. Totes 8 queixes s'han gestionat a nivell tècnic i s'han contestat d'acord amb el protocol.

Les temàtiques de les queixes son diverses: molèsties dels arbres, sol·licitud de poda i desbrossament de canyes, manca de senyalització en un espai d'esbarjo per a gossos, entre d'altres.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No s'han realitzat enquestes de satisfacció.



6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

Dels 5 objectius proposats s'han assolit 3, tanmateix quan es va redactar la carta de serveis es contemplava que alguns dels objectius costaria assolir-los, ja que arrencàvem d'un escenari bastant desfavorable. Alhora, s'ha sumat el decret per emergència per sequera que ha minvat la qualitat de les plantes a les jardineres per falta de reg i la replantació d'arbrat també s'ha vist limitada per la falta d'aigua.

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

No se'n proposen.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

Propostes de millora del servei:

Es proposen les millores següents:

- Dur a terme un anàlisi de les queixes que es reben per instància ja que les QiS que es reben mitjançant el protocol de l'OAC no responen a la realitat de queixes rebudes.
- Concienciar a la ciutadania que la sequera que arrosseguem de mesos enrere, provoca que costi complir amb alguns dels objectius plantejats.