

1. Identificació del servei

Denominació:

Urbanisme i obres

Regidoria responsable:

4030 - Urbanisme i obres

Departament responsable:

UB - Urbanisme i obres

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
15100.10	Planejament urbanístic.
15100.20	Gestió urbanística.
15100.30	Projectes d'urbanització.
15100.40	Urbanisme: expropiació en actuacions aïllades.
15100.50	Disciplina urbanística.
15100.60	Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.
15100.80	Informació i certificats urbanístics.

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
15100.10	Planejament urbanístic.		
15100.10.210	Publicacions dels expedients de figures de planejament.	2	2
15100.10.211	Expedients de figures de planejament tramitats.	3	2
15100.50	Disciplina urbanística.		
15100.50.210	Expedients de disciplina urbanística resolts en el termini de 6 mesos.		8
15100.50.211	Expedients de disciplina urbanística incoats.		44
15100.60	Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.		
15100.60.210	Llicències d'obres menors concedides en el termini d'1 mes.		
15100.60.211	Sol·licituds de llicències d'obres menors.	219	195
15100.60.212	Llicències d'obres majors concedides en el termini de 2 mesos.	27	5
15100.60.213	Sol·licituds de llicències d'obres majors.	33	33
15100.80	Informació i certificats urbanístics.		
15100.80.210	Certificats urbanístics expedits en el termini de 10 dies desde l'emissió de l'informe tècnic.	33	38
15100.80.211	Sol·licituds de certificats urbanístics.	39	40
Codi	Indicador	2022	2023
15100.10	Planejament urbanístic.		
15100.10.101	% de publicacions sobre el total d'expedients de figures de planejament	66,67%	100,00%
15100.50	Disciplina urbanística.		
15100.50.101	% d'expedients de disciplina urbanística tramitats en el termini de 6 mesos sobre el total d'incoats	0,00%	18,18%
15100.60	Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.		
15100.60.101	Llicències d'obres menors concedides en el termini d'un mes	0,00%	0,00%
15100.60.102	Llicències d'obres majors concedides en el termini de dos mesos	81,82%	15,15%
15100.80	Informació i certificats urbanístics.		



Codi	Indicador	2022	2023
15100.80.101	% de certificats urbanístics expedits en el termini de 10 dies sobre el total de certificats sol·licitats	84,62%	95,00%

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.					
	101	Concedir el màxim de certificats urbanístics en el termini de 10 dies des de l'emissió de l'informe tècnic.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		% de certificats urbanístics expedits en el termini de 10 dies sobre el total de certificats sol·licitats	100,00%	84,62%	95,00%		L'objectiu pràcticament s'ha assolit.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.					
	101	Publicar les figures de planejament als canals legalment establerts.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		% de publicacions sobre el total d'expedients de figures de planejament	100,00%	66,67%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.					
	101	Tramitar el màxim d'expedients de disciplina urbanística dins del termini de sis mesos.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		% d'expedients de disciplina urbanística tramitats en el termini de 6 mesos sobre el total d'incòats	100,00%	0,00%	18,18%		L'objectiu no s'ha assolit.
	101	Concedir el màxim de llicències d'obres menors dins del termini d'un mes.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de llicències d'obres menors concedides dins del termini d'un mes des de la seva sol·licitud.	100,00%	0,00%	0,00%		No es pot valorar, perquè no hi ha dades de les llicències d'obres menors concedides en un mes.
	102	Concedir el màxim de llicències d'obres majors dins del termini de dos mesos.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de llicències d'obres majors concedides dins del termini de dos mesos des de la seva sol·licitud.	100,00%	81,82%	15,15%		L'objectiu no s'ha assolit. Hi ha força expedients pendents de la presentació de documentació per part dels interessats.

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2023 no consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment d'acord amb el protocol de queixes i suggeriments 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.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No s'han realitzat enquestes de satisfacció del servei.



6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

S'han assolit dos dels objectius establerts a la carta de serveis. Per tant, s'han de millorar els objectius no complerts.

L'objectiu 101 relacionat amb les llicències d'obres menors no s'ha pogut valorar per els motius exposats en l'apartat 4.

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:

No se'n proposen.