

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

PERÍODE: 2016



INDICADORS DELS TRÀMITS DE RESOLUCIÓ IMMEDIATA	1r SEMESTRE (GENER - JUNY)					2n SEMESTRE (JULIOL-DESEMBRE)					GENER-DESEMBRE				
	0 dies (objectiu: Min. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0 dies (objectiu: Min. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0 dies (objectiu: Min. 95%)	1-7 dies (objectiu: Màx. 5% o sol·licituds múltiples)	+ 7 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Títols de família nombrosa (nous i renovacions) - 2501 i 2502															
Núm. tràmits	388	6	1	395		415	5	0	420		803	10	2	815	
%	98%	2%	0%	100%		99%	1%	0%	100%		99%	1%	0%	100%	
Llibre reclamacions de transport - 3122															
Núm. tràmits	5	3	5	13		2	0	0	2		7	3	5	15	
%	38%	23%	38%	100%		100%	0%	0%	100%		47%	20%	33%	100%	
Llibre de ruta de transport - 3125															
Núm. tràmits	51	13	4	68		67	14	0	81		118	27	4	149	
%	75%	19%	6%	100%		83%	17%	0%	100%		79%	18%	3%	100%	
Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129															
Núm. tràmits	30	56	0	86		0	6	0	6		30	62	0	92	
%	35%	65%	0%	100%		0%	100%	0%	100%		33%	67%	0%	100%	
Llicències de pesca (tots els tipus)															
Núm. tràmits	518	0	0	518		141	0	0	141		659	0	0	659	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
Acaraments (compulses)															
Núm. tràmits	5933	340	0	6273		5828	294	0	6122		11761	634	0	12395	
%	95%	5%	0%	100%		95%	5%	0%	100%		95%	5%	0%	100%	
Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)															
Núm. tràmits	9	0	0	9		7	0	0	7		16	0	0	16	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
QUEIXES / RECLAMACIONS / SUGGERIMENTS SAC (canal presencial i web)	0 -15 dies (objectiu 100%)	16-30 dies (objectiu 0%)	+ 30 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0 -15 dies (objectiu 100%)	16-30 dies (objectiu 0%)	+ 30 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions	0 -15 dies (objectiu 100%)	16-30 dies (objectiu 0%)	+ 30 dies (objectiu 0%)	Total expedients	Observacions
Núm. tràmits	1	0	0	1		0	0	0	0		1	0	0	1	
%	100%	0%	0%	100%							100%	0%	0%	100%	
PETICIONS D'INFORMACIÓ (canal web + correu electrònic info.sac@cime.es)	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions	0-20 dies (objectiu 100%)	21-30 dies	+ 30 dies	Total expedients	Observacions
Núm. tràmits	157	0	0	157		201	0	0	201		358	0	0	358	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)															
Núm. tràmits	730	0	0	730		1003	0	0	1003		1733	0	0	1733	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)															
Núm. tràmits	714	0	0	714		475	0	0	475		1189	0	0	1189	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	