

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

PERÍODE: 2017



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
<b>Títols de família nombrosa (nous i renovacions) - 2501 i 2502</b>															
Núm. tràmits	260	1	0	261		411	1	0	412		671	1	1	673	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>Llibre reclamacions de transport - 3122</b>															
Núm. tràmits	5	2	0	7		0	0	0	0		5	2	0	7	
%	71%	29%	0%	100%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		71%	29%	0%	100%	
<b>Llibre de ruta de transport - 3125</b>															
Núm. tràmits	50	15	0	65		52	20	0	72		102	35	0	137	
%	77%	23%	0%	100%		72%	28%	0%	100%		74%	26%	0%	100%	
<b>Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129</b>															
Núm. tràmits	0	68	2	70		0	6	0	0		68	0	2	70	
%	0%	97%	3%	100%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		97%	0%	3%	100%	
<b>Llicències de pesca (tots els tipus)</b>															
Núm. tràmits	736	0	0	736		853	0	0	853		1589	0	0	1589	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>Acaraments (compulses)</b>															
Núm. tràmits	6088	665	0	6753		8548	488	0	9036		14616	1153	0	15789	
%	90%	10%	0%	100%		95%	5%	0%	100%		93%	7%	0%	100%	
<b>Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)</b>															
Núm. tràmits	14	0	0	14		22	0	0	22		36	0	0	36	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>QUEIXES / RECLAMACIONS / SUGGERIMENTS SAC (canal presencial i web)</b>	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	2	0	0	2		1	0	0	1		3	0	0	3	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>PETICIONS D'INFORMACIÓ (canal web + correu electrònic info.sac@cime.es)</b>	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	403	0	0	403		784	0	0	784		1187	0	0	1187	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>PIN ciutadà (Carpeta Ciutadana) (des del 09/03/2011)</b>															
Núm. tràmits	1401	0	0	1401		998	0	0	998		2399	0	0	2399	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)</b>															
Núm. tràmits	94	0	0	94		604	0	0	604		698	0	0	698	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	