

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

PERÍODE: 2018



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	326	3	0	329		420	9	0	429		746	12	0	758	
%	99%	1%	0%	100%		98%	2%	0%	100%		98%	2%	0%	100%	
<b>Llibre reclamacions de transport - 3122</b>															
Núm. tràmits	4	2	0	6		1	0	0	1		5	2	0	7	
%	67%	33%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		71%	29%	0%	100%	
<b>Llibre de ruta de transport - 3125</b>															
Núm. tràmits	61	0	2	63		65	4	0	69		126	4	2	132	
%	97%	0%	3%	100%		94%	6%	0%	100%		95%	3%	2%	100%	
<b>Comunicació de transport turístic amb reiteració - 3129</b>															
Núm. tràmits	0	74	0	74		0	16	0	16		0	90	0	90	
%	0%	100%	0%	100%		0%	100%	0%	100%		0%	100%	0%	100%	
<b>Llicències de pesca (tots els tipus)</b>															
Núm. tràmits	474	0	0	474		853	0	0	853		1327	0	0	1327	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>Acaraments (compulses)</b>															
Núm. tràmits	9287	1036	0	10323		7805	416	0	8221		17092	1452	0	18544	
%	90%	10%	0%	100%		95%	5%	0%	100%		92%	8%	0%	100%	
<b>Certificats del PIC (Punt d'informació cadastral)</b>															
Núm. tràmits	11	0	0	11		13	0	0	13		24	0	0	24	
%	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	1	0	0	1		0	0	0	0		1	0	0	1	
%	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	499	0	0	499		587	0	0	587		1086	0	0	1086	
%	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	1094	0	0	1094		1424	0	0	1424		2518	0	0	2518	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	
<b>LLICÈNCIES DE CAÇA (des de 01/01/2011)</b>															
Núm. tràmits	131	0	0	131		618	0	0	618		749	0	0	749	
%	100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%		100%	0%	0%	100%	