



1. Introducció

Denominació:

BUS01 Transport col·lectiu urbà de viatgers

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

MO - Mobilitat i via pública

Departament responsable:

40.20 - Mobilitat i via pública.

Descripció:

El transport col·lectiu urbà de viatgers ofert per l'Ajuntament del Masnou consisteix en l'operació d'un servei d'autobusos que forma part del sistema tarifari integrat i que facilita la mobilitat al municipi tenint en compte les seves particularitats orogràfiques, atenent especialment les persones amb majors dificultats (gent gran, persones amb mobilitat reduïda) i afavorint l'ús dels mitjans col·lectius.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
44110.11	Servei d'autobús urbà.



3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
44110.100	Enquestes de valoració del servei d'autobús urbà rebudes	52	0
44110.101	Queixes rebudes per l'app (operador transport) i OAC dels usuaris del bus urbà	11	7
44110.102	Parades de bus urbà que tenen cobertura	16	16
44110.103	Total parades de bus urbà del municipi	24	24
44110.104	Estudi millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà	0	1
44110.105	Estudi per completar la dotació d'elements informatius i de senyalització a les parades	1	1
44110.106	Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials	1	2



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Millorar la satisfacció de les persones usuàries.	01	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.	Enquestes de valoració del servei d'autobús urbà rebudes	1	52	0	●
02	Disposar d'informació actualitzada a l'aplicació mòbil i al web sobre el recorregut al conjunt de parades, possibles incidències, etc.	02	Millorar la informació que rep la persona usuària de l'app web, tal com la comunicació d'incidències a la línia C-19.	Queixes rebudes per l'app dels usuaris del bus urbà	0	11	7	●
03	Millorar l'accessibilitat i l'estat de conservació i neteja de les parades i el seu entorn immediat.	03	Disposar d'un 65% de les parades amb cobertura (marquesina).	Parades d'autobús urbà que tenen cobertura sobre el total de parades del municipi		66,67%	66,67%	●
		04	Fer un estudi de millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà.	Estudi millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà	1	0	1	●
		05	Fer un estudi per completar la dotació d'elements informatius i de senyalització a les parades del servei.	Estudi per completar la dotació d'elements informatius i de senyalització a les parades	1	1	1	●
04	Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb serveis de transport urbà del Masnou.	06	Garantir la presència mínima de 5 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.	Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials	5	1	2	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Consten un total de 5 queixes que s'han registrat durant l'any 2020, 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.

Els motius de les queixes són: els endarreriments en la freqüència de pas del bus; instal·lació de més plataformes a les parades; no parada a la parada 17B que molt sovint l'usuari no pulsa el botó de sol·licitar la parada, no s'hi passa per no perdre temps i perquè té visibilitat i no hi ha ningú per recollir a la parada; sol·licitant posar a disposició un bus llançadora pels efectes del temporal.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

Durant l'any 2020 no s'han pogut realitzar les enquestes de satisfacció del servei per la situació de la crisi sanitària de la Covid 19.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Dels sis objectius avaluats, s'han acomplert satisfactòriament tres d'ells, dos objectius han tingut resultats negatius i l'objectiu "Disposar d'informació actualitzada a l'aplicació mòbil i al web sobre el recorregut al conjunt de parades, possibles incidències, etc" no s'ha pogut valorar perquè no estava quantificat.

En el següent apartat s'explica perquè el servei proposa modificar aquest objectiu i d'altres.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

El departament gestor proposa les següents modificacions als compromisos i objectius:

- Compromís 02 "Disposar d'informació actualitzada a l'aplicació mòbil i al web sobre el recorregut al conjunt de parades, possibles incidències, etc.". Substituir l'objectiu "Millorar la informació que rep la persona usuària de l'app web, tal com la comunicació d'incidències a la línia C-19" per "Rebre un màxim de 10 queixes en relació amb el funcionament de l'app web i la web municipal sobre la informació del bus", ja que aquest darrer permet la quantificació, seguiment i avaluació.
- Compromís 03 "Millorar l'accessibilitat i l'estat de conservació i neteja de les parades i el seu entorn immediat". Pel que fa a l'objectiu "Disposar d'un 65% de les parades amb cobertura (marquesina)", incrementar-lo fins un 70% de les parades amb cobertura, ja que s'ha assolit l'objectiu del 65% i cal continuar augmentant per millorar. Es proposa eliminar l'objectiu "Fer un estudi de millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà", que ja s'ha assolit al 100%. En el mateix sentit, l'objectiu "Fer un estudi per completar la dotació d'elements informatius i de senyalització a les parades del servei" ja s'ha assolit al 100%, per la qual cosa es proposa substituir-lo per "Disposar del 100% de la dotació d'elements informatius actualitzats i la correcta senyalització a les parades".

Conclusions i propostes de millora del servei:

- Reemprendre les enquestes de satisfacció dels clients.
- Incrementar l'objectiu de disposar de parades amb marquesina del 65% al 70%, una vegada assolida la primera xifra.
- De l'objectiu assolit al 100% de "Fer un estudi de millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà", el següent pas és rebre el projecte d'accessibilitat que s'haurà d'avaluar. Quan s'hagi avaluat, el servei proposarà compromisos i objectius nous.