

## 18. ESPORTS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>	95% <sup>(1)</sup>	98%	*
2	<p><b>Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia millora 3. Qualitat del servei</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>	97%	98%	*
3	<p><b>Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de servei</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>	98%	99%	*
4	<p><b>Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives, en funció de la seva demanda i necessitats.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat del servei</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>	91%	95%	*
5	<p><b>Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90% de les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>	94%	97%	*
6	<p><b>Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017.</li> </ul>	Si	Si	*
7	<p><b>Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.</b></p>	1	2	*



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017</li></ul>			
--	--	--	--	--

Complert     Incomplert     No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	<b>Causas de l'incompliment</b>	<b>Queixes</b>	<b>Accions de millora</b>	<b>Data</b>
(1)	Manca de personal (baixes, vacances, etc.) i períodes festius.	0	Establir un nou horari d'atenció al públic, noves adreces electròniques més específiques, sistema de cita prèvia i reestructuració del Departament per facilitar l'assessorament.	Primer trimestre 2019