



20. GABINET D'ALCALDIA

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Donar resposta al 85% de les peticions rebudes. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia 3. Qualitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple el 28 de novembre de 2016.▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018.	100%			
2	Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldesa, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia 3. Qualitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	0	0	*
3	Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldesa al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 5. Informació pública.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0	0	2 ⁽¹⁾	*
4	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, com a mínim en el 95 % de les peticions. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 5. Informació pública.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	100%	100%	100%	
5	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 5. Valoració de les persones usuàries.▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.				*
6	Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	0	1	0	*



7	Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	90%	98%	100%	
8	Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	95%	100%	100 %	
9	Respondre les preguntes i prec realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 5. Informació pública.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016	100%	100%	100%	

 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.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Per acumulació de tasques	2	Extremar el control diari de l'agenda	2020