



24. GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

| Compromisos de qualitat | | Resultats* | | |
|-------------------------|---|-----------------------------|------|------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 |
| 1 | <p>Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019. | 75% ⁽¹⁾ | 95% | |
| 2 | <p>Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019. | 100% | 100% | |
| 3 | <p>Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al real·lotjament.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. | No s'han produït expedients | 100% | * |
| 4 | <p>Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. | | | * |
| 5 | <p>Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. | | | * |
| 6 | <p>Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. | | | * |
| 7 | <p>Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes per falta d'informació i/o atenció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. | | | * |

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⁾ | Respecte a aquest 25% es tractava de realitzar únicament un escrit dins de l'expedient | 4 | Vetllar pel compliment | 2019 |