



32. GRAMEPARK, SA

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*
2	Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 2. Quantitat de serveis.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017Retirat en sessió de ple del 26 de novembre de 2019	100%	100%	
3	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 5. Informació pública.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*
4	Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 2. Quantitat de serveis.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 40 contractes.Modificat l'objectiu anual de 40 a més de 50 contractes anuals en sessió de ple del 26 de novembre de 2019.	43	47	
5	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 1. Temps de prestació.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	7	17 ⁽¹⁾	*
6	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*
7	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 5. Informació pública.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	8	*



8	Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies. <ul style="list-style-type: none">Línia de millora 1. Temps de prestació.Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017	9	13	*
---	---	---	----	---

■ 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)	Augment del volum d'atencions i falta de recursos personals (baixa d'una persona no atesa)	0	Incorporació de la persona de baixa al servei. Increment de dos persones de Plans d'ocupació al servei d'atenció al públic	Gener 2020