

51. RECURSOS I PRESTACIONS DE L'ÀREA D'URBANISME

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Realitzar una enquesta de satisfacció a les persones usuàries internes a partir de 2018, amb un grau de satisfacció com a mínim de 5 punts.</p> <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. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable 	No ⁽¹⁾	No ⁽¹⁾	
2	<p>Facilitar informació administrativa a altres serveis i departaments interns, i no rebre més de 5 queixes per informació deficient.</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. 	2	1	*
3	<p>Elaborar propostes d'articulat i de disposicions de caràcter general (ordenances i ordenances fiscals), en un temps mig de 15 dies laborables.</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. 	10	10	*
4	<p>Lliurar en els terminis previstos els indicadors relatius al PAM, transparència, compte general i cartes de serveis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat per l'any 2020 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)	Compromís de difícil compliment per tres raons: 1) càrregues de treball en la tramitació d'expedients; 2) inestabilitat del personal; i 3) l'Ajuntament prioritza les enquestes de serveis externs.	0	El compromís s'ha retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.	