






## 52. RELACIONS INSTITUCIONALS

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<b>Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li></ul>	80%	80%	*
2	<b>Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017,</li></ul>	68%	64%	*
3	<b>Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017,</li></ul>	12%	15%	*
4	<b>Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 65 dies.</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 90 dies".</li><li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb l'objectiu " ≤28% de respostes en 65 dies".</li></ul>	6%	7%	*
5	<b>Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>	0	0	*
6	<b>Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>	100%	100%	*
7	<b>Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.</b>	Si	Sí	*



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>			
8	<b>Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>	100%	100%	*
9	<b>Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>	10%	10%	*

 Complert     Incomplert     No avaluat

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