

## 49. Relacions institucionals

### Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2018	2019	2020	2021	2022
49.1.	Tancar el 65% dels expedients de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) dins l'any natural.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.2.	Donar respostes com a mínim al 40% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) com a màxim en 45 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.3.	Donar respostes com a màxim al 32% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) entre 46 i 65 dies.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.4.	Donar respostes com a màxim al 28% de les queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes (QUI) en 66 dies o més.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.5.	Mantenir actualitzats els serveis de la Bústia de queixes (QUI) al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.6.	Formar el personal municipal que ho necessitin en l'ús del programa de la Bústia de queixes (QUI).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.7.	Publicar durant el primer quadrimestre de l'any següent, l'informe anual de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes rebudes a l'Ajuntament.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
49.8.	Informar la ciutadania mitjançant totes les reunions que siguin necessàries i sol·licitades, sobre l'ús del Programa transversal de queixes QUI.	Implementada	Implementada	No implementada	No avaluada	No avaluada
49.9.	Oferir un servei de qualitat a les persones usuàries i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 6,5 punts.	Implementada	Implementada	Implementada	No avaluada	No avaluada