



19. GABINET D'ALCALDIA

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Assegurar el funcionament òptim de l'agenda de l'alcaldeia, i la bona gestió de les reunions i actes als quals ha d'assistir, amb un nombre màxim de 12 incidències atribuïbles al Gabinet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	0	0	0
2	<p>Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcaldeia al web municipal, amb un màxim de 12 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	0	0	2	0
3	<p>Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldeia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				100%
4	<p>Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 12 queixes de les persones participants o requeriments de la direcció.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	0	1	0	0
5	<p>Donar resposta favorable com a mínim al 75% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	90%	98%	100%	No ⁽¹⁾ 
6	<p>Oferir dates alternatives favorables de casament, com a mínim en el 90% dels casos, quan les dates sol·licitades estan ocupades i no es poden atorgar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	95%	100%	100 %	No ⁽²⁾ 

7	Respondre les preguntes i precis realitzades pels Grups Municipals al Ple Municipal, com a mínim en un 80 % dels casos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 	100%	100%	100%	100%
---	--	------	------	------	------

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2017	2018	2019
1	Donar resposta al 85% de les peticions rebudes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple el 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	100%		
2	Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica, amb un tracte amable i cordial, com a mínim en el 95 % de les peticions. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	100%	100%	100%

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.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(¹)	Pel que fa als casaments del 2020 no s'han pogut atendre les peticions de manera satisfactòries degut a la pandèmia sanitària de la COVID-19.			Segons avaluació pandèmia
(²)	No es va poder complir amb aquest indicador de manera satisfactòria perquè no s'han pogut donar dates alternatives pel que fa a les contínues restriccions sanitàries amb motiu de la COVID-19			