


## 23. GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

### Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<b>Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al realotjament.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	No s'han produït expedients	100%	No avaluat <sup>(2)</sup>
2	<b>Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			100 %
3	<b>Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			No avaluat <sup>(3)</sup> 
4	<b>Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>			No avaluat <sup>(4)</sup>
5	<b>Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes per falta d'informació i/o atenció.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>			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*	
		2018	2019
1	<p><b>Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.</b></p> <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> <li>▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019.</li> </ul>	75% <sup>(1)</sup>	95%
2	<p><b>Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances.</b></p> <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> <li>▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019.</li> </ul>	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.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
<sup>(1)</sup>	Respecte a aquest 25% es tractava de realitzar únicament un escrit dins de l'expedient.	4	Vetllar pel compliment	2019
<sup>(2)</sup>	No s'han produït expedients d'expropiacions.			
<sup>(3)</sup>	Es va suspendre el cobrament per l'Estat d'alarma			
<sup>(4)</sup>	No s'han produït expedients sobre PERI Santa Coloma Vella II, per tant no hem tramitat administrativament acords.			