


## 30. GRAMEPARK, SA

### Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<b>Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 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>	9	8	9
2	<b>Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.</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>	9	8	8
3	<b>Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.</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, amb un objectiu anual de 40 contractes.</li> <li>Modificat l'objectiu anual de 40 a més de 50 contractes anuals en sessió de ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	43	47	40 <sup>(2)</sup> 
4	<b>Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.</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>	7	17 <sup>(1)</sup>	14
5	<b>Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 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>	9	8	8
6	<b>Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</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>	9	8	9
7	<b>Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 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>	9	13	12

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
2	<b>Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers.</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> <li>▪ Retirat en sessió de ple del 26 de 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
(1)	Augment del volum d'atencions i falta de recursos personals (baixa d'una persona no atesa)	0	Incorporació de la persona de baixa al servei. Increment de dos persones de Plans d'ocupació al servei d'atenció al públic	Gener 2020
(2)	L'estat d'alarma i les restriccions i mesures establertes per la covid-19 van limitar durant el segon i tercer trimestre la signatura de contractes	0	Augmentar la relació, tramitació i gestió de contractes per canals telemàtics que afavoreixin i apropin el contacte amb propietaris i arrendataris	Gener 2021