

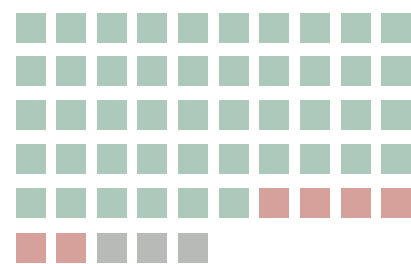
RESULTATS OBTINGUTS PER LÍNIA DE MILLORA

5 LÍNIA DE MILLORA INFORMACIÓ PÚBLICA

CARTES: 28 (47%)
COMPROMISOS: 55 (16%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

46 (84%) complerts
6 (11%) incomplets
3 (5%) no avaluats



Oferir informació actualitzada, amb periodicitat regular i per diferents canals institucionals; difondre aquesta informació de manera correcta i eficient; afavorir el ressò dels missatges i valors que milloren la convivència; utilitzar els avantatges tecnològics actuals en l'àmbit de la comunicació; realitzar campanyes informatives i de sensibilització de manera regular; atendre i respondre les peticions, els suggeriments, les queixes i els agraïments de la ciutadania; fer reunions, assembles, fòrums i sessions obertes al públic; invertir esforços en l'elaboració d'informació i documentació clara, entenedora i comprensible; afavorir la publicació de dades obertes i l'accés a la informació pública, etc.

Aquest conjunt d'accions, encaminades a oferir una informació pública òptima, han estat incorporades en forma de compromisos a les Cartes de Serveis de 2019, concretament en 28 Cartes (47%). Del conjunt de compromisos de tot el Catàleg els compromisos relatius a la informació pública són 55, que representen un 16%. El seu nivell de compliment és del 84%.

Es tracta, per tant, d'una de les línies de millora rellevant, amb la qual es vol donar a conèixer a la ciutadania, de manera entenedora i actualitzada, la informació dels serveis prestats.

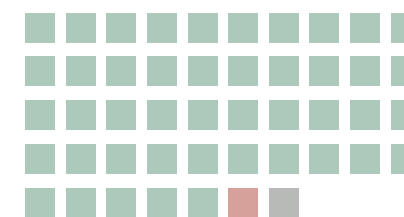
La comunicació institucional ocupa un lloc predominant en l'administració municipal i configura un servei més per a l'Ajuntament.

6 LÍNIA DE MILLORA PERSONES USUÀRIES

CARTES: 31 (53%)
COMPROMISOS: 47 (14%)

COMPLIMENT DE COMPROMISOS

45 (96%) complerts
1 (2%) incomplets
1 (2%) no avaluats



Conèixer les valoracions de les persones usuàries dels serveis municipals és una altra línia en la qual l'Ajuntament està centrant els seus esforços. La raó és obvia: conèixer percepcions contribueix a avaluar i ajustar els serveis municipals a les demandes i expectatives de la ciutadania. Realitzar enquestes de satisfacció i utilitzar bústies que facilitin l'expressió de les opinions de la ciutadania són objectius en què es treballa actualment i es desitja potenciar en el futur.

Aconseguir, d'altra banda, que la informació que aporten aquestes eines de percepció, de caràcter subjectiu, formin part d'un sistema d'informació més ampli que es complementi amb dades objectives (d'auditories i d'autoavaluacions), també resultarà útil en el procés de millora dels serveis i en la presa de decisions.

En aquests moments es treballa, per exemple, en la implementació d'aquest tipus d'enquestes en els serveis municipals bàsics. L'objectiu és disposar a mig termini d'un sistema de qüestionaris que aportin una visió global d'aquests serveis i que permetin obtenir sèries històriques homogènies per estudiar la seva evolució.

Actualment les Cartes que incorporen aquesta línia són 31 (53%) amb 47 compromisos, que representen un 14% del total, amb un nivell de compliment del 96%, el més alt de totes les línies.