

**Compliment
dels 365 compromisos
de qualitat**

Cadascun dels compromisos de les Cartes de Serveis correspon a un dels sis eixos de millora en què els serveis municipals estan treballant i donen prioritat per millorar la qualitat dels serveis. Aquests eixos són els següents:

Temps de prestació

Reduir el temps de prestació dels serveis que ofereix l'Ajuntament és l'eix que més compromisos incorpora. Això mostra la importància que l'organització municipal atorga a la reducció dels terminis d'atenció i resolució de peticions, tràmits i demandes ciutadanes.

Quantitat de serveis

Els compromisos inclosos en aquest eix vetllen per donar compliment a la quantitat de serveis que s'ofereixen al llarg de l'any. Són serveis que deriven de l'activitat ordinària de l'Ajuntament i que es realitzen amb regularitat: expedients, inspeccions, assistències, etc.

Qualitat dels serveis

Incorpora compromisos orientats a oferir una major qualitat dels serveis prestats atenent, per exemple, els propòsits següents: que siguin cada vegada més efectius i àgils; que el tracte sigui respectuós; que no es produeixin errors significatius; i/o que el temps s'adeqüi als terminis previstos.

Activitats, plans i projectes

Aquest eix incorpora compromisos d'activitats moltes vegades associades a factors conjunturals i a programes temporals. Són actuacions que no tenen, necessàriament, caràcter de continuïtat i que es planifiquen amb criteris programàtics.

Informació pública

Els compromisos d'aquesta línia estan dirigits a oferir a la ciutadania una informació sobre els serveis municipals cada vegada més entenedora, actualitzada i accessible. En aquest sentit, es treballa especialment en la millora de l'atenció ciutadana i la transparència.

Valoració de les persones usuàries

Aquests compromisos volen impulsar la implementació d'enquestes de satisfacció i bústies d'opinió per facilitar l'expressió de les valoracions de les persones usuàries. Sens dubte, conèixer aquestes percepcions ajuda a dissenyar serveis més ajustats a les necessitats ciutadanes.

Aquests eixos configuren l'estratègia de millora continuada dels serveis municipals. Aconseguir progressivament el seu equilibri permetrà, a curt i mig termini, oferir a la ciutadania uns serveis cada vegada més òptims i satisfactoris.

El gràfic 4 compara la quantitat de compromisos adquirits per eixos i anys. L'any 2021 s'observa una clara continuïtat dels eixos respecte l'any anterior. En termes generals, destaca el major nombre de compromisos concentrats, bàsicament, en tres eixos principals:

- Temps de prestació
- Quantitat de serveis
- Informació pública

Així doncs, podem dir que l'Ajuntament concentra majors esforços en complir i reduir el temps de les seves prestacions, fomentar la quantitat dels serveis prestats i facilitar una informació pública adequada.

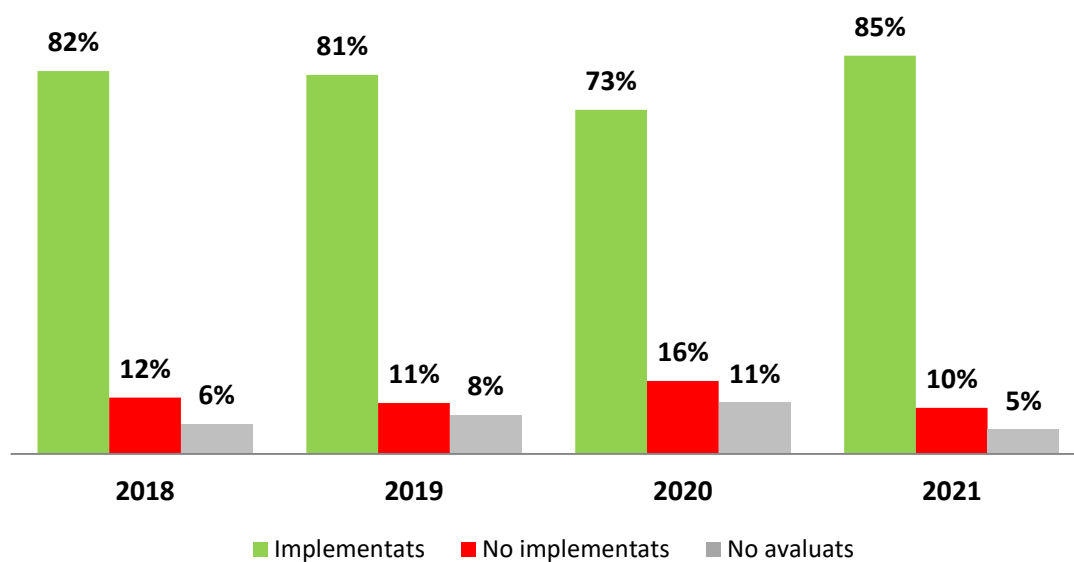
El gràfic 5 mostra el compliment dels compromisos classificats per eixos. En tots ells s'observa un augment del compliment considerable respecte a l'any 2020 (moment en què els efectes de la pandèmia van ser més intensos). També millora el compliment respecte a anys anteriors a la pandèmia.

Les dades indiquen que en 2021 es va recuperar progressivament la qualitat dels serveis oferts a la ciutadania, amb una tendència a l'alça en el grau de compliment.

Taula 2

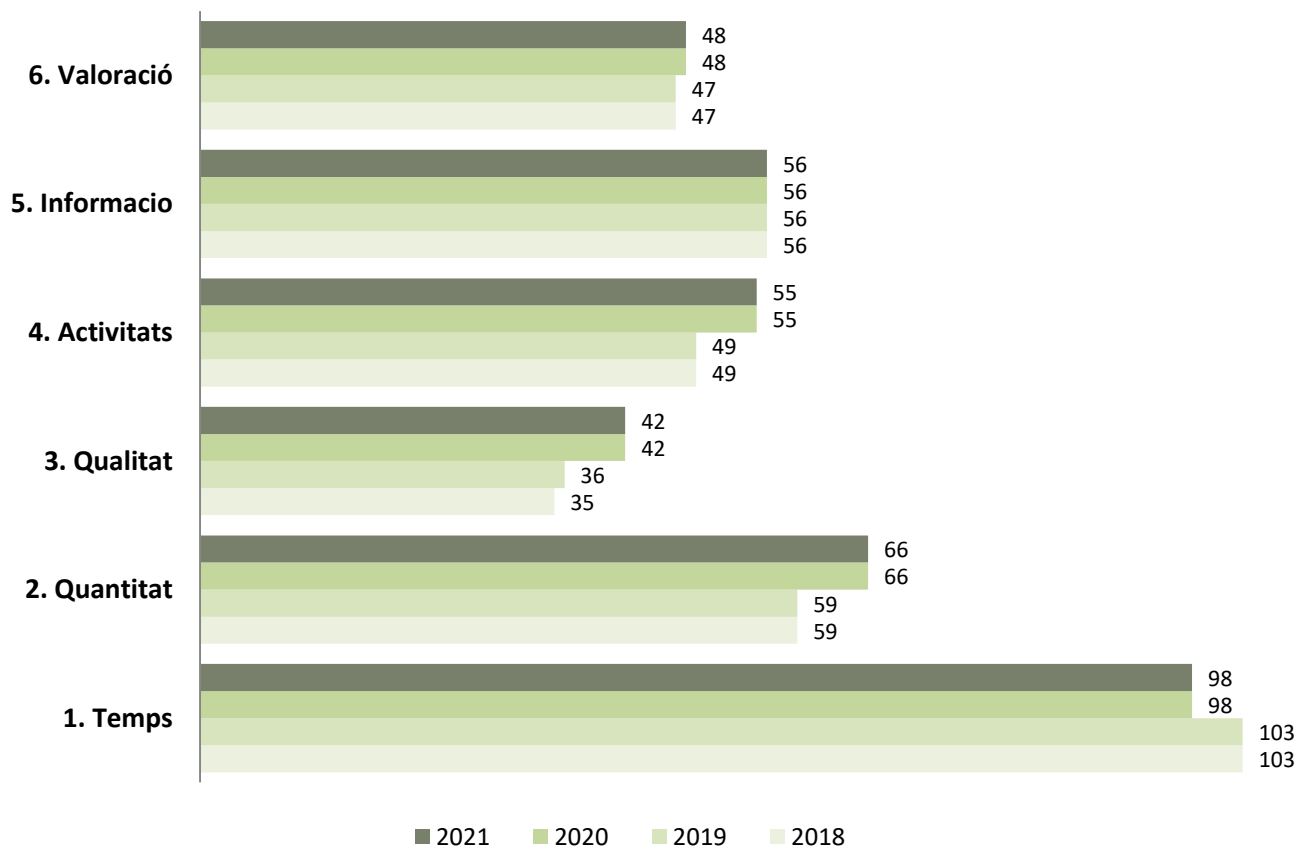
CARTES	COMPROMISOS 2021			
	Implementats	No implementats	No avaluats	TOTALS
1. Arxiu	5			5
2. Assumptes generals	2		3	5
3. Biblioteques	9	4		13
4. Cementiri	2			2
5. Centre d'informació i recursos per a dones	4		1	5
6. Centre d'art contemporani Can Sisteré	3			3
7. Centres cívics i casals	5			5
8. Comerç, fires i disciplina de mercat	5	1		6
9. Compres	5			5
10. Comunicació	3	2	1	6
11. Contractació	5			5
12. Convivència	12	2		14
13. Disciplina urbanística, llicències i activitats	4	1		5
14. Educació	6	1		7
15. Escola de música	11	4		15
16. Escoles bressols municipals	6			6
17. Esports	7			7
18. Gabinet d'acció territorial	2	3		5
19. Gabinet d'alcaldia	7			7
20. Gabinet de planificació i organització	4	3		7
21. Gestió patrimonial	5			5
22. Gestió tributària	4			4
23. Gestió urbanística i habitatge	4		1	5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escola de restauració	3			3
26. Grameimpuls, SA. Foment empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formació ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Informació i orientació	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediació laboral	4			4
30. Gramepark, SA	7			7
31. Informació digital	4			4
32. Intervenció	8			8
33. Manteniment d'edificis municipals	3	1		4
34. Manteniment de la via pública	17	1		18
35. Medi ambient i higiene ambiental	4		2	6
36. Mercats municipals	6			6
37. Museu Torre Balldovina	7			7
38. Neteja i recollida de residus	11			11
39. Obres públiques	3	1		4
40. Oficina d'informació i atenció a la ciutadania		1	4	5
41. Oficina municipal d'informació al consumidor	4	2		6
42. Parcs i jardins	2			2
43. Planificació estratègica i govern obert	5			5
44. Policia local	14			14
45. Promoció de la ciutat i turisme	3	3	1	7
46. Punt del voluntariat	7			7
47. Recaptació	2			2
48. Recursos humans	2	2	3	7
49. Relacions institucionals	7		2	9
50. Salut pública i seguretat alimentària	11	2		13
51. Servei jurídic	1			1
52. Serveis socials	9			9
52. Sistemes d'informació	6	1		7
54. Solidaritat i cooperació	12			12
55. Suport administratiu serveis a les persones	3		1	4
56. Suport administratiu dels serveis territorials	2	1		3
57. Teatre Segarra i Auditori Can Roig i Torres	4			4
58. Tresoreria	2			2
TOTALS	310	36	19	365

Compliment anual des de 2018



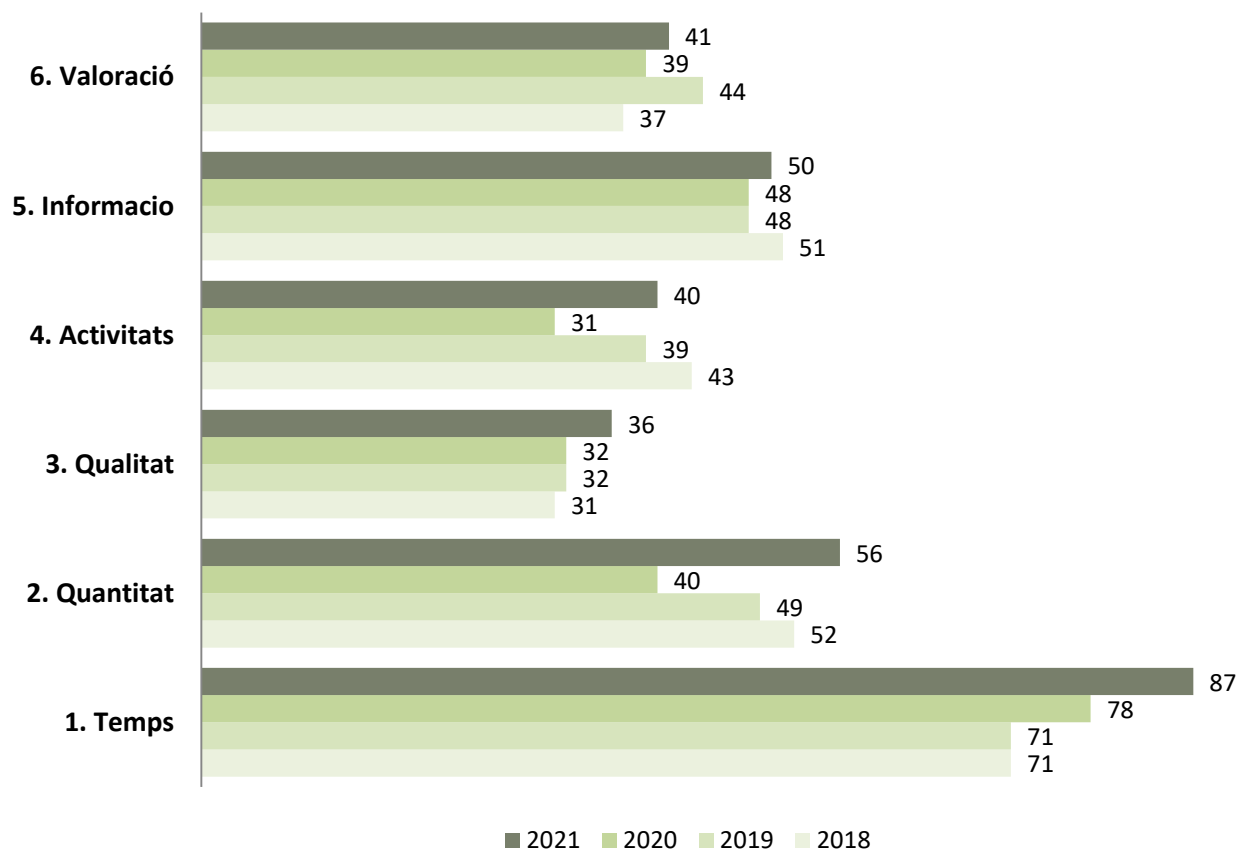
Gràfic 3

Nombre de compromisos **adquirits** per eixos de millora



Gràfic 4

Nombre de compromisos **implementats** per eixos de millora



Gràfic 5