

# Resum executiu

# Resum executiu

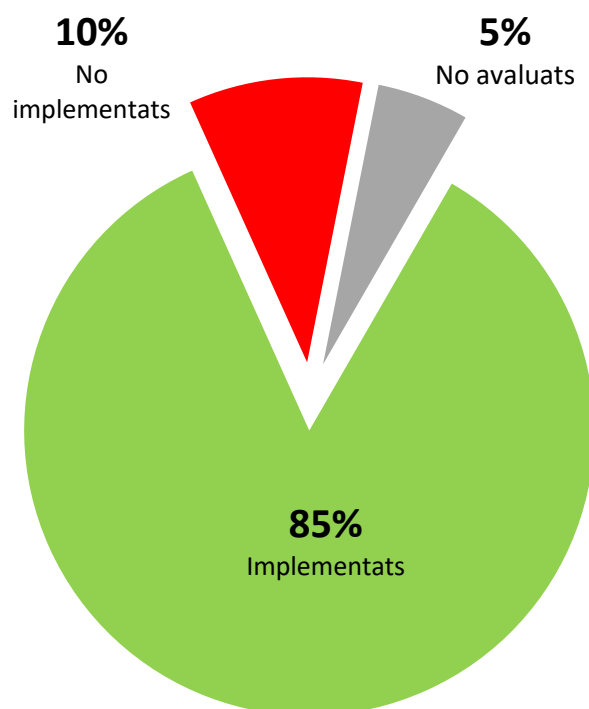
■ **58 Cartes** de Serveis implantades des de 2018

■ **365 compromisos** de qualitat que abarquen tots els serveis municipals

■ **6 eixos estratègics** de millora continua:

1. Temps de prestació
2. Quantitat de serveis
3. Qualitat de serveis
4. Activitats, plans i projectes
5. Informació pública
6. Valoració de les persones usuàries

■ **Compliment**



- **Superat el grau de compliment anterior a la pandèmia**, malgrat que en 2021 els efectes de la covid encara perduraven.
- **Impacte de la covid alt o molt alt en un 20% dels compromisos**. Ha condicionat els incompliments.
- **252 compromisos incideixen en l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides núm 16:**  
"Desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives".
- **5 premis i reconeixements** atorgats per diferents organismes al Catàleg de Cartes de Serveis.