



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI D'ALCALDIA

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei d'Alcaldia.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Gabinet d'Alcaldia i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10	Valoració sobre l'atenció rebuda	7	-
2. Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde al web municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet	Nombre d'incidències de l'agenda de l'alcalde	<7	0
3. Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants	Queixes rebudes en relació al funcionament dels actes institucionals	>4	0
4. Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.	Percentatge de peticions favorables de casament respectant dates sol·licitades	80%	100 %



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

5. Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10	Valoració del grau de satisfacció en les celebracions dels casaments civils	7	-
---	---	---	---

Pel que fa als compromisos següents informo:

Compromís 1.

Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, amb un tracte amable i cordial, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 sobre 10, i al

Compromís 5.

Garantir que les persones que participen en les celebracions de casaments civils valorin l'atenció rebuda amb un mínim de 7 sobre 10,

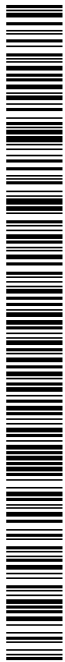
Fets:

El Gabinet d'Alcaldia va dissenyar les seves Cartes de Serveis en relació a l'atenció a les persones. Concretament en els àmbits celebració de casaments civils i atenció personal i telefònica.

Per a obtenir resultats de valoració en quan la qualitat dels serveis prestats, es va dissenyar un model d'enquesta que es feia arribar als interessats per correu electrònic una vegada celebrat el casament civil, l'atenció personal o telefònica. Les persones receptors d'aquest serveis s'havien de descarregar el document, omplir-lo i retornar-lo també per correu electrònic.

Es va començar per enviar les enquestes de satisfacció a les parelles que havien celebrat el seu matrimoni civil a l'Ajuntament. Se'ls informava a tots dos que rebrien un correu electrònic amb el document que contenia 4 o 5 preguntes senzilles i ràpides de contestar.

Concretament es van enviar les enquestes a les deu primeres parelles que es van casar durant l'any 2023. Cap parella va retornar l'enquesta contestada.

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098**Conclusió:**

El sistema de respondre aquestes enquestes és molt feixuc de respondre, doncs s'ha de descarregar el document, guardar-lo, omplir-lo i tornar-lo a carregar a un altre correu i llavors enviar la enquesta degudament contestada.

És necessari trobar un sistema més àgil i fàcil per respondre les preguntes per part de les ciutadanes i dels ciutadans. Bé sigui per WhatsApp o d'altres aplicacions que existeixen al mercat actual. Actualment el Gabinet d'Alcaldia no disposa de cap aplicació adient.

En relació a la satisfacció d'aquests compromisos números 1 i 5, no s'ha presentat ni manifestat cap queixa concreta. Tot el contrari, la percepció personal és que tothom s'ha sentit correctament atès i sovint hem rebut agraïments verbals.

Pel que fa a la resta de compromisos informo:

Compromís 2.

Mantenir actualitzada l'agenda de l'alcalde web municipal, amb un màxim de 7 incidències anuals atribuïdes al Gabinet.

L'agenda pública de l'alcalde es manté actualitzada diàriament. No s'ha produït cap incidència durant aquest any.

Compromís 3.

Assegurar el bon funcionament dels actes institucionals, amb un màxim de 4 queixes de les persones participants.

Des del Gabinet d'Alcaldia s'ha col·laborat i assessorat a tots els actes que han requerit des d'altres departaments. No s'ha rebut cap queixa concreta sobre el desenvolupament dels mateixos. Els suggeriments de millora pels següents actes s'han recollit i es tindran en compte per l'any 2024.

En relació als actes institucionals que s'organitzen des del propi Gabinet d'Alcaldia, no s'ha rebut cap queixa concreta i s'han recollit i pensat, igualment, els suggeriments de millora pels següents actes de l'any 2024.

Compromís 4.

Donar resposta favorable com a mínim al 80% de les peticions de casament, tot respectant les dates sol·licitades.

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

En 2023, s'ha donat resposta favorable al cent per cent de les sol·licituds de casaments.

En total s'han celebrat un total de 39 casaments, dels qual 7 han estat casaments amb cerimònia celebrats en dissabte, i 32 casaments al despatx de l'alcalde, celebrats en divendres.

Els casaments celebrats al despatx de l'Alcalde, són de tràmit administratiu, tot i que també hi ha un cert protocol en la recepció dels interessats i els seus convidats, així com el lliurament de certificats d'assistència.

Document signat electrònicament