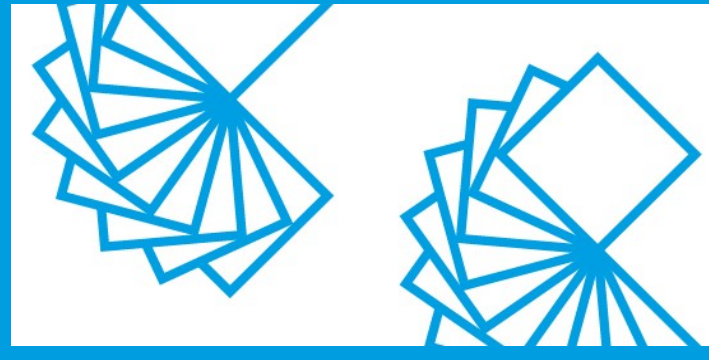


Catàleg de serveis: Xarxa de Governos Locals

Carta de serveis
Compromís amb la qualitat



Mecanismes de participació i
col·laboració dels governos locals

Sistema de gestió d'incidències,
consultes, queixes i suggeriments

En el present document es vol difondre tant el sistema de seguiment dissenyat com els seus resultats pel que fa tant a la **gestió d'incidències en l'enviament de les enquestes de satisfacció** com al tractament de les **consultes, queixes i suggeriments rebudes** mitjançant els múltiples canals habilitats a tal efecte.

Aquests mecanismes de **participació i col·laboració dels governos locals** com usuaris de la Carta de serveis del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals poden localitzar-se a l'espai web d'aquesta. 

1. Seguiment de consultes, queixes i suggeriments

L'apartat 3.5 de la UNE recull la necessitat de preveure les formes de presentació de **queixes, suggeriments i reclamacions** sobre els recursos i els compromisos definits i de donar-ne resposta en un temps concret. Així mateix cal realitzar-ne un seguiment periòdic (apartat 4.2)



2. Resolució de les incidències en l'enviament de les enquestes de satisfacció

Mensualment es revisa l'aplicació d'enviament d'enquestes per identificar i subsanar aquelles incidències que hagin pogut sorgir en els enviaments (majoritàriament errors en el correu electrònic del referent tècnic de l'ens local destinatari).

- 2022 Es van atendre i resoldre 237 incidències en el procés d'enviament d'enquestes de satisfacció! ✓
- 2023 Es van atendre i resoldre 341 incidències en el procés d'enviament d'enquestes de satisfacció! ✓
- 2024 Fins novembre, es van atendre i resoldre 383 incidències en el procés d'enviament d'enquestes de satisfacció! ✓

