

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	CIUTADANIA
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
Servei de Primera Acollida	Fomentar l'autonomia i la igualtat d'oportunitats en les necessitats inicials de formació i informació de les persones estrangeres migrades residents a Terrassa.	Tramitarem el 100% de les sol·licituds d'accés al Servei de Primera Acollida.	% de les sol·licituds tramitades	100% de sol·licituds tramitades, respecte les sol·licituds d'accés	100%	0,00%	100%	
		Garantirem l'accés als mòduls formatius del Servei de Primera Acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants, en un termini de 3 mesos.	% de les sol·licituds aprovades en el termini establert	85% de persones que poden accedir als Mòduls en el termini establert, respecte de les sol·licitants	80% (de gener a març i de setembre a desembre 100%)	5%	95%	De març a setembre es va veure alterat el funcionament del Servei de Primera Acollida, degut a la pandèmia. Fora d'aquest període de temps, es va poder donar resposta al 100% de les sol·licituds en el període establert.
		Valorarem el grau de satisfacció pel servei rebut per part de les persones participants. Volem obtenir una valoració mínima de 8 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants	Puntuació enquesta de satisfacció d'un 8/10	9,74	+1,7	100,0%	
Gestió i assessorament sobre els tràmits d'estrangeria	Realitzar les propostes d'informes vinculats a la Llei d'estrangeria i que són competència de la Generalitat de Catalunya.	Tramitarem el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la Llei d'estrangeria, i enviarem la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.	% de les sol·licituds tramitades en el termini establert	100% d'informes tramitats en el termini establert, respecte les sol·licituds presentades	100,00%	0,00%	100%	
		Oferirem sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria gestionats pel Servei de Ciutadania.	Sí/No	Sí	Sí	-	100%	
		Realitzarem un mínim de 9 sessions anuals.	Nombre de sessions d'assessorament grupal realitzades	Mínim de 9 sessions anuals	2	-7	22,0%	La restricció de prevenció de la Covid, no ens van permetre realitzar les sessions grupals tal i com estaven planificades.
		Oferirem informació actualitzada sobre els tràmits d'estrangeria gestionats pel Servei de Ciutadania, i incorporarem aquesta informació a la pàgina web municipal en un termini màxim de 30 dies naturals comptadors des de la data de publicació oficial.	Publicació de la informació actualitzada sobre tràmits d'estrangeria al web en el termini establert (Sí/No)	Realitzar l'actualització en el termini establert	Sí	-	100%	
Foment de la Interculturalitat	Ofereix accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	Donarem resposta al 100% de les sol·licituds de formacions i assessoraments sobre interculturalitat, realitzades per centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits, en un termini de 15 dies hàbils.	% de les sol·licituds respostes en el termini establert	100% de respostes en el termini establert, respecte les sol·licituds	100,00%	0,00%	100%	
		Organitzarem activitats i espais de sensibilització i difusió dels principis de la interculturalitat, en espais d'ús públic i oberts a la ciutadania.	Sí/No	Sí	Sí	-	100%	
		Realitzarem un mínim de 8 activitats i espais anuals de sensibilització intercultural.	Nombre d'activitats i espais de sensibilització intercultural	8 activitats realitzades	5	3	63%	
		Valorarem el grau de satisfacció per part les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural. Volem obtenir una valoració mínima de 7 sobre 10.	Mitjana del grau de satisfacció de les persones participants	Puntuació enquesta de satisfacció d'un 7 sobre 10	8,6	+1,6	100%	
Abordatge i prevenció de racisme a la ciutat	Detectar situacions de racisme per atendre les persones que han estat víctimes, desenvolupar mesures de prevenció i fomentar la sensibilització i la corresponsabilitat ciutadana contra el racisme	Atendrem el 100% de les sol·licituds del Servei d'atenció i denúncia per a persones víctimes de racisme, en un termini de 30 dies hàbils.	% de les sol·licituds respostes en el termini establert	100% de persones ateses respecte les persones sol·licitants	100,00%	0,00%	100%	