

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	QUALITAT DEMOCRÀTICA
Període:	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
QUALITAT DEMOCRÀTICA	Difondre, promoure, facilitar la informació dels processos i mecanismes de participació ciutadana a les entitats i als ciutadans i ciutadanes.	Reforçarem, amb 3 accions, la difusió dels mecanismes i processos de participació que es duguin a terme des de l'Ajuntament.	Nombre d'accions realitzades	núm.	100 %	33 %	67 %
		Impulsarem 3 accions de suport i capacitació de la ciutadania per facilitar la seva implicació en els mecanismes i per a fomentar la seva implicació en els processos participatius.	Nombre d'accions realitzades	núm.	100 %	33 %	67 %
		Atendrem totes les consultes d'informació i assessorament relatives a la tramitació per sol·licitar les intervencions i propostes ciutadanes al Ple i a les Comissions Informatives, en el termini màxim de 3 dies hàbils.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert	%	100 %	0 %	100 %
	Facilitar la participació digital i la informació dels processos i òrgans de participació de la ciutat a través de la Plataforma Participa a Terrassa.	Publicarem tots els processos participatius que es duguin a terme des de l'Ajuntament al portal Participa a Terrassa.	% de publicació dels processos participatius que es duen a terme a l'Ajuntament	%	100 %	0 %	100 %
		Gestionarem les incidències o consultes relacionades amb la plataforma Participa a Terrassa en un termini màxim de 3 dies hàbils.	Temps mig de resposta en la gestió de consultes i incidències	dies	-	-	-
	Oferir recursos i mitjans necessaris a les entitats per enfortir la seva tasca, la seva projecció i la relació amb l'administració i la ciutadania.	Atendrem totes les sol·licituds d'informació i assessorament realitzades per les entitats en un termini màxim 5 dies laborals.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert	%	100 %	0 %	100 %
		Oferirem un servei d'atenció personalitzat a les entitats de nova creació inscrites al RMEAC. Oferirem cita prèvia per atendre totes les sol·licituds d'orientació i informació dels diferents tràmits, serveis i recursos que ofereix l'Ajuntament en un termini màxim de 10 dies.	% de resposta a les sol·licituds en el termini establert	%	100 %	0 %	100 %
		Donarem resposta al 95% de les sol·licituds d'altres, modificacions o baixes de les entitats a l'RMEAC en el termini màxim de 15 dies a partir de la data de presentació de la instància.	% de resposta a les sol·licituds en el termini establert	%	100 %	5 %	100 %

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	QUALITAT DEMOCRÀTICA
Període:	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Objectiu	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
		Realitzarem com a mínim un cicle d'accions formatives adreçat a les necessitats de les entitats sense ànim de lucre.	Cicle d'accions formatives (Sí/ No)	s/n	100 %	0 %	100 %
PUNT DEL VOLUNTARIAT	Informar, assessorar, orientar i gestionar sobre temes de voluntariat a través del Punt del Voluntariat.	Atendrem el 95% de les sol·licituds d'informació i assessorament en el termini màxim de 5 dies laborals.	% de resposta a les consultes realitzades en el termini establert	%	100 %	0 %	100 %
		Realitzarem com a mínim 2 cursos de formació al llarg de l'any adreçats al voluntariat i a les entitats del voluntariat.	Nombre de cursos realitzats	núm.	100 %	0 %	50 %
		Organitzarem com a mínim 5 reunions de la Taula d'entitats del Voluntariat durant l'any.	Nombre de reunions	núm.	100 %	0 %	100 %
		Realitzarem com a mínim 2 accions de promoció del voluntariat durant l'any.	Nombre d'accions realitzades	núm.	100 %	0 %	100 %
BANC DEL TEMPS	Promoure accions de participació ciutadana a la comunitat a través del Banc del Temps.	Donarem resposta al 95% de sol·licituds d'inscripció i proposarem cita personalitzada en un termini màxim de 7 dies.	% de resposta a les sol·licituds Mitjana de temps de resposta per la cita	%	-	-	-
		Realitzarem com a mínim 2 trobades de socis i sòcies durant l'any.	Nombre de trobades realitzades	núm.	-	-	-

Amb motiu de la pandèmia no s'han pogut promoure accions que requerien de presencialitat.