

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2023

Servei:	CIUTADANIA
Període:	Gener - Desembre 2023

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Servei de Primera Acollida	Tramitem el 100% de les sol·licituds d'accés al Servei de Primera Acollida.	% de les sol·licituds tramitades	%	100%	0 %	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	%	100 %	+15%	100 %
	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	Núm.	9,9	0	100,0%
Gestió i assessorament sobre els tràmits d'estrangeria	Tramitem 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 %	0 %	100 %
	Oferirem sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria gestionats pel Servei de Ciutadania.	Sí/No	Sí/no	Sí	0 %	100 %
	Realitzarem un mínim de 9 sessions anuals.	Nombre de sessions d'assessorament grupal realitzades	Núm.	24	15	100,0%
	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)	Sí/no	Sí	0 %	100,0%
Foment de la Interculturalitat	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 %	0 %	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/no	Sí	0%	100 %
	Realitzarem un mínim de 8 activitats i espais anuals de sensibilització intercultural.	Nombre d'activitats i espais de sensibilització intercultural	Núm.	13	+5	100 %
	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	Núm.	8,4	+1,4	100 %
Abordatge i prevenció de racisme a la ciutat	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 %	0%	100 %