

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2024

Servei:	QUALITAT DEMOCRÀTICA
Període:	Gener-Desembre 2024

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Qualitat Democràtica	Reforçarem, amb 3 accions, la difusió dels mecanismes i processos de participació que es duiguin a terme des de l'Ajuntament.	Nombre d'accions realitzades	Núm.	5	+ 2	100 %
	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.	6	+ 3	100 %
	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 %
Plataforma Participa Terrassa	Publicarem tots els processos participatius que es duiguin 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	0	0	100 %
	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 %

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2024

Servei:	QUALITAT DEMOCRÀTICA
Període:	Gener-Desembre 2024

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Espai Entitats	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	%	91 %	4 %	96 %
	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)	Sí/No	Sí	-	100 %
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 %	+5 %	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.	3	+ 1	100 %
	Organitzarem com a mínim 5 reunions de la Taula d'entitats del Voluntariat durant l'any.	Nombre de reunions	Núm.	7	+ 2	100 %
	Realitzarem com a mínim 2 accions de promoció del voluntariat durant l'any.	Nombre d'accions realitzades	Núm.	18	+ 16	100 %

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2024

Servei:	QUALITAT DEMOCRÀTICA
Període:	Gener-Desembre 2024

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
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	%	Va deixar de funcionar a finals de l'any 2023		
	Realitzarem com a mínim 2 trobades de socis i sòcies durant l'any.	Nombre de trobades realitzades	Núm.	Va deixar de funcionar a finals de l'any 2023		