



# AVALUACIÓ DE LES CARTES DE SERVEIS

## INDICADORS

### Servei d'Intermediació Laboral

- Percentatge de sol·licituds d'informació, queixes i suggeriments atesos en un termini de 24 hores sobre el total.
- Percentatge d'empreses fidelitzades.
- Percentatge d'usuaris fidelitzats.

### Serveis Agraris

- Percentatge de sol·licituds respostes en el termini establert.
- Percentatge de sol·licituds d'informació i permisos que no estaven actualitzats sobre el total de les sol·licituds.

### Oficina d'Atenció Ciutadana

- Percentatge de sol·licituds respostes en menys de 30 dies sobre el total.
- Percentatge d'usuaris atesos en l'idioma requerit.
- Percentatge de sol·licituds resoltes sobre el total de sol·licituds.

### Turisme

- Percentatge de respostes a sol·licituds en 24 hores sobre el total de respostes.
- Percentatge de persones ateses en l'idioma sol·licitat sobre el total de clients.

## Com s'avaluarà el compliment de les cartes de serveis?

La fórmula per a dur a terme aquesta avaluació que s'ha considerat més adequada és l'enquesta de satisfacció als usuaris dels serveis.

Aquestes enquestes es faran i es facilitaran durant els dos mesos abans de l'avaluació. Seran anònimes i reuniran una sèrie de preguntes curtes relacionades amb la prestació de cada servei concret, en tant que han de donar resposta a diversos indicadors, d'acord amb l'àrea municipal de la qual depenen.

Els resultats extrets de les enquestes es reflectiran al web de l'Ajuntament pel sistema del semàfor, que és la forma més visual de mostrar el grau de compliment de les cartes de serveis. Aquest compliment es veurà reflectit de la manera següent:



Compromisos assolits entre el 70 i el 100%.



Compromisos assolits entre el 50 i el 70%.



Compromisos assolits en un percentatge inferior al 50%.

## INDICADORS

### Biblioteques

- Percentatge de resposta a les demandes d'informació en el temps establert.
- Percentatge de documents externs al fons de la biblioteca, que pertanyen al Sistema de Lectura Pública, facilitats en un termini de quinze dies.
- Percentatge de queixes i suggeriments respostos en menys de set dies.

### Joventut

- Percentatge de sol·licituds respostes en menys de 24 hores.
- Percentatge de queixes i suggeriments respostos en menys de set dies.
- Percentatge de persones satisfetes amb el servei en relació amb el total de persones enquestades.