



## INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE CONVIVÈNCIA

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de Convivència i civisme.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de Convivència i civisme i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Donar resposta als/les usuaris/es que s'adrecin al servei de mediació ciutadana o servei de suport a les comunitats veïnals en el termini màxim de 10 dies hàbils.	Termini mig de resposta a les demandes rebudes	>10 dies hàbils	5
2. Garantir la resposta al 100% dels/les usuaris/es que es dirigeixin al servei de mediació ciutadana i al servei de suport a comunitats.	Relació casos entrats i casos gestionats. Percentatge total de sol·licituds ateses	nombre casos entrats = nombre casos gestionats	173/173
3. Realitzar anualment 2 campanyes, com a mínim, de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i civisme.	Nombre de tallers realitzats	Nombre de tallers = 2 o +	24
4. Incrementar un 10% les accions de difusió del servei de mediació ciutadana i servei de suport a comunitats.	Nombre d'entrevistes a la radio	Increment del 10% anual del nombre d'informacions difoses	1
	Número de notes de premsa		0
	Nombre de notícies		0





web reproduïdes als mitjans de comunicació digital	
--	--

**Compromís 1: Donar resposta als/les usuaris/es que s'adrecin al servei de mediació ciutadana o servei de suport a les comunitats veïnals en el termini màxim de 10 dies hàbils.**

El temps d'espera des de la petició del servei al moment en que s'atén amb una visita presencial o telefònica és de 5 dies de promig.

**Compromís 2: Garantir la resposta al 100% dels/les usuaris/es que es dirigeixin al servei de mediació ciutadana i al servei de suport a comunitats.**

El Servei de Mediació Ciutadana conjuntament amb Servei de Suport a les Comunitats Veïnals han atès un total de 173 entrades de casos, la totalitat dels quals ha estat gestionada.

**Compromís 3: Realitzar anualment 2 campanyes, com a mínim, de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i civisme.**

Aquest 2023 el departament de convivència conjuntament amb el Servei de Mediació Ciutadana ha dut a terme un total de 24 sessions i tallers de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i el civisme.

**- TALLERS AMB ELS DINAMITZADORS ESPORTIUS**

Es realitzen tallers de formació pel grup de dinamitzadors de l'espai públic, aquests van enfocats en la bona gestió dels conflictes a l'espai públic i la comunicació no violenta.

- Número de sessions: 4
- Assistents: 4

**-TALLER PER BIBLIOTECA**

Es realitzen dues sessions de dues hores de gestió de conflictes i Comunicació No Violenta pel personal de la biblioteca. S'escolten necessitats i es donen eines específiques de comunicació assertiva i vinculant. S'aporta material per l'aprofundiment.

- Número de sessions: 2
- Assistents: 4

**-TALLER PER MONITORATGE**

Es realitzen tres sessions per dos grups diferents (de matí i tarda) sobre cohesió d'equips i gestió de conflictes des de la Comunicació No Violenta.





S'escolten necessitats i es donen eines específiques de comunicació assertiva i vinculant. S'aporta material per l'aprofundiment

- Número de sessions: 6
- Assistents: 35

Dins de les accions formatives del Pla Educatiu d'Entorn, s'han realitzat un total de 12 tallers a les diferents escoles del municipi:

- Escola Marinada:

- 3 tallers de gestió de conflictes de 90 minuts, els dies 23/28 i 30 de març de 2023 per 6è amb 24 alumnes per taller.

- Escola Mogent:

- 2 tallers de gestió de conflictes de 90 minuts el dia 13 d'Abril per 4art amb 25 alumnes per taller.
- 4 tallers de gestió de conflictes de 90 minuts els dies 26 d'octubre per 4art i 2 de novembre per 3er amb 23 alumnes de mitja per taller.
- 2 tallers de dinàmiques de menjador per 32 alumnes de 3er els dies 23 i 31 de novembre de 2023.

- Escola Sant Sadurní:

- 1 taller de gestió de conflictes de 90 minuts el 2 de Febrer per 5è amb 20 alumnes.

- Escola Palau D'Ametlla:

- Una sessió de dinàmiques de menjador amb gerència de l'escola i gerència de monitoratge per detectar necessitats de l'escola i de l'empresa.

**Compromís 4 : Incrementar un 10% les accions de difusió del servei de mediació ciutadana i servei de suport a comunitats.**

Durant l'any 2023 s'ha realitzat una entrevista al programa "Las mañanas de radio Montornès".

Document signat electrònicament

