



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI D'OcupACIÓ, PROMOCIÓ ECONÒMICA I COMERÇ

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 d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç.

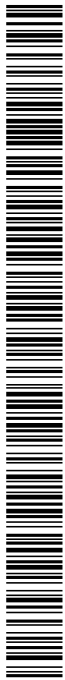
Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis 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 de la carta de serveis del Servei departament d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

ID	Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1	Garantir que el temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per empenedoria no serà superior a 10 dies hàbils	Temps mig d'espera per fer l'entrevista ocupacional i per empenedoria no superior a 10 dies hàbils	<10 dies hàbils	4
2	Garantir que el temps d'espera no serà superior a 48 hores per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud	Temps mig d'espera per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud no superior a 48 hores	< 48 hores	4 a 24 hores
3	Garantir que temps mig d'espera de tancament d'una oferta no serà superior a 30 dies.	Temps mig d'espera de tancament d'una oferta no superior a 30 dies hàbils	< 30 dies hàbils	5 a 7 dies
4	Garantir que el grau de satisfacció de persones, empenedors i empreses usuàries participants en programes i accions, el valorin amb un resultat de 7 sobre 10	Valoració del grau de satisfacció dels participants en programes i accions		8,9



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098

Des del departament d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç, concretament a la part d'ocupació, es donen cites per a les entrevistes ocupacionals, com a màxim a 4 dies vista. Aquesta temps d'espera es pot veure alterat perquè el/la professional referent no hi sigui al servei (període de vacances, malaltia, etc.) i la persona usuària no vulgui ser atesa per un/a altre/a professional o, perquè la persona usuària no comparegui a la cita.

El registre de dades d'ofertes d'empreses es gestiona en un màxim 24 hores però, normalment si aquesta entra pel matí, es fa el mateix dia que arriba l'oferta. Si la oferta ens arriba per la tarda, es publica l'endemà amb la major celeritat. Des del departament s'han generat mecanismes per a què aquesta premisa es mantingui.

Les ofertes d'empreses es mantenen fins a què l'empresa ens informa del resultat. Per tant, aquesta dada és variable i pot ser canviant, en alguns casos, si la empresa no ens informa en el mateix moment de tancament.

Pel que fa a les formacions, avaluem les accions dutes a terme: els continguts, els i les professionals, els espais, materials, etc. i, amb tota aquesta informació, reconduïm accions, si s'escau.

Document signat electrònicament