



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 DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

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 Participació Ciutadana.

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 participació Ciutadana i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Garantir que les totes les peticions del SAAE(Servei d'assessorament i acompanyament a entitats) són ateses en el màxim de 7 dies d'espera.	Termini mig de resposta a les consultes del SAAE	<7 dies hàbils	2.72
2. Garantir que un mínim de 15 entitats fan ús del SAAE al llarg de l'any.	Nombre d'entitats que han fet ús del SAAE	= 0 +15 entitats	22 entitats
3. Realitzar un mínim de 2 formacions a l'any dins el programa Les Entitats al dia per a entitats del municipi	Nombre de formacions adreçades a entitats per	<2 formacions anuals	5



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

	any		
4. Que un mínim 10 entitats del municipi rebin una formació cada any.	Nombre d'entitats que han realitzat un curs de formació organitzat per l'Ajuntament	= o + 10	23
5. Garantir que es realitzin mínim 3 processos participatius o consultes ciutadanes l'any a través de la Plataforma 311	Nombre de processos i nombre de consultes ciutadanes a través de la Plataforma 311	<3 processos o consultes	S'ha fet 1 procés i 3 consultes públiques
6. Garantir 2 trobades l'any del grup d'entitats Residents a l'Hotel d'Entitats	Nombre de trobades anuals	<2 trobades	1

Compromís 1: Garantir que les totes les peticions del SAAE són ateses en el màxim de 7 dies d'espera.

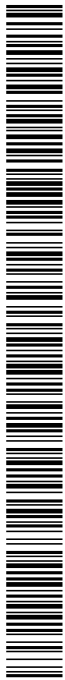
El temps d'espera des de la petició de la consulta al moment en que s'atén amb una visita presencial o telefònica és de 2,77 dies de promig.

Compromís 2: Garantir que un mínim de 15 entitats fan ús del SAAE al llarg de l'any.

Enguany un total de 22 entitats han estat ateses des del departament de participació ciutadana per atendre consultes referents a la gestió de l'entitat. Aquestes 22 entitats han generat 51 visites d'assessorament o gestió de tràmits al servei d'assessorament a entitats.

Nombre entitats que han fet us del servei SAAE 2023

1	Associació Kaural Missira Samba
2	Associació de Can Bosquerons
3	Ass. de Jubilats i pensionistes
4	Divermon
5	AMPA Marinada

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

6	Casal de la Gent Gran Nord
7	Comisió de Festes MN
8	Associació usuaris del C.G.G centre
9	Assoc Dental pel desenvolupament de Gambia
10	Comisió de Festes de MN
11	Penya ludico cultural Pere Anton
12	Assoc. Cultural la Farandula
13	Assoc Cultural LARP i Recreació La IX de Ostland
14	Montornès Animal
15	GI AF grup fibromialgia
16	Montornès Animal
17	Assoc Dental pel desenvolupament Gambia
18	Club de Futbol Montornès
19	penya Bartomeus
20	Assoc Ayuda A Nema K
21	SOM DAT
22	Ampa Escola música

Compromís 3: Realitzar un mínim de 2 formacions a l'any dins el programa "Les Entitats al dia" per a entitats del municipi.

Aquest 2023 el programa "Les entitats al dia", programa formatiu adreçat a les entitats de Montornès, impulsat pel departament de participació ciutadana i en el que col·laboren altres departaments, ha organitzat 4 formacions, ordenades per ordre cronològic:

- Curs sobre Gestió econòmica (3 sessions de 2 hores) Realitzat 13,20 i 23 d'abril de 2023.
- Curs sobre Primers auxilis (1 sessió de 4 hores) Realitzat 8/7/2023
- Sessió formativa sobre Sol·licitud i justificació de subvencions a entitats (1 sessió de 2 hores). Realitzat 16/11/2023
- Curs sobre violències sexistes (2 sessions de 2 hores)

Des del departament de participació, s'ha organitzat només per a les entitats residents de l'Hotel d'entitats, una formació de 3 hores sobre el Pla de protecció de l'equipament.

El curs de Primers auxilis ha estat finançat pel Departament de salut i el curs de Violències sexistes pel Departament d'igualtat.

Compromís 4 : Que un mínim 10 entitats del municipi rebin una formació cada any.

24 associacions del municipi han rebut una formació sobre alguna temàtica relacionada amb la gestió de l'entitat.


Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

 Exp. gral.: X2023009421
 Exp. tipus: PGEN2023000098

	Entitats al dia 2023	Nº entitats	Gestió econòmica 6 hores	Pla protecció Hotel entitats 2 hores	Primers auxilis 4 hores	Formació sobre subvencions 2 h	Violència sexista 4 hores	Num cursos per entitat
1	Interdecpol	1	1					1
2	Divermon	1	1	1	1			3
3	Mes que mares	1	1		1			2
4	Asoc Lleure Montornès	1	1	1		1	1	4
5	Ampa Palau ametlla	1	1					1
6	Esplai Panda	1	1					1
7	Ampa Mogent	1	1					1
8	Aspahid Els àngels	1		1				1
9	AAVV Centre	1		1				1
10	Associació fotogràfica	1		1	1			2
11	Montornès Animal	1		1	1			2
12	PAH	1		1				1
13	Penya Bartomeus	1		1			1	2
14	Remençada	1		1	1	1		3
15	Ampa Escola de música	1			1			1
16	Club de Tennis	1			1			1
17	Club de Handbol	1			1	1		2
18	Karate	1			1	1		2
19	Volumon	1			1			1
20	Palaudanmanla	1			1			1
21	Unió de botiguers	1				1		1
22	Club Ciclista	1				1		1
23	Club de Basquet	1					1	1
24	Unió de Botiguers	1				1		1
	Nº total entitats 2023	24	7	9	11	7	3	
	Número total membres d'entitats assitents		9	19	21	6	4	

Compromís 5 Garantir que es realitzen mínim 3 processos participatius o consultes ciutadanes l'any a través de la Plataforma

Respecte a la Plataforma 311 aquest 2023 s'han realitzat tres consultes públiques i una consulta relativa als Premis de les entitats. Per ordre cronològic:

1. Votació del Premi Àgora dels Premis de Reconeixement a les entitats de Montornès: 24/02/2023 - 24/02/2023
2. Consulta prèvia sobre el Reglament regulador del servei de la Llar d'infants.(10/03/2023 al 4/5/2023)
3. Consulta prèvia Reglament usos de les instal·lacions esportives (21/03/2023 al 3/4/2023)
4. Consulta sobre el Reglament del cementiri municipal (06/11/2023 - 27/11/2023)



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421
Exp. tipus: PGEN2023000098**Compromís 6: Garantir 2 trobades l'any del grup d'entitats residents a l'Hotel d'Entitats**

Enguany s'ha realitzat una trobada el 14 de juny aprofitant la formació que fèiem sobre el Pla de Protecció de l'Hotel d'entitats. I l'altre l'havíem de fer al desembre però l'hem posposat al 15 de gener de 2024.

La comunicació amb les entitats és molt directa a través del whatsapp i potser caldria posar 1 reunió a l'any. Ja que costa molt que les entitats assisteixin a gaires més reunions.

Document signat electrònicament