



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 LES CARTES DE SERVEI DE SERVEIS SOCIALS 2023.

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 Serveis Socials.

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 Serveis Socials i Gent Gran i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1.- Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament	Valoració sobre l'atenció rebuda. Enquestes de valoració	8	No s'ha realitzat enquesta de satisfacció
2.- Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials.	Valoració sobre l'atenció rebuda. Enquestes de valoració	Entre 6 i 7	No s'ha realitzat enquesta de satisfacció
3 i 4.- Garantir que el 100% del personal ( tècnics i administratius) compta amb formació en atenció a l'usuari/ària	Formació especialitzada en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic	100%	El 100% dels professionals. El 66% dels professionals administratius



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

5.- Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils	Termini mig de tramitació de sol·licituds. Finestreta única 3 dies/ altres màxim 30 dies hàbils	Finestreta única 3 dies i resta tràmits màxim 30 dies hàbils	77% i 100% ( Aquest tràmit és de 9 mesos)
6.- Garantir que s'atendrà qualsevol situació sobrevinguda excepcional de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils	Termini mig d'atenció de situació sobrevinguda de vulnerabilitat	>3 dies hàbils	La mitjana està en 2 dies hàbils.
7.- Garantir que el servei de teleassistència del SAD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils	Termini mig d'activació del servei de teleassistència del SAD	> 45 dies hàbils	100%
8.- Garantir que el servei de primera d'acollida amb demandes específiques atindrà en el termini màxim de 15 dies hàbils	Temps mig d'atenció. Amb la presentació de la sol·licitud i la gestió de tràmit d'alta dels serveis.	>15 dies hàbils	100%

A continuació s'explica de quina manera s'ha obtingut el resultat de l'indicador per cada un dels compromisos

Dels ítems 1 i 2:

**1.- Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.**

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098**2.- Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials**

Aquests ítems no tenim resultats del valor real ja que, per motius d'organització del departament i manca de personal, no s'ha pogut implementar l'enquesta de satisfacció dels usuaris del servei.

**3 i 4.- Garantir que el 100% del personal ( tècnics i administratius) compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.**

En relació als tècnics especialistes de serveis socials, tots els tècnics : treballadors socials (T.S), educadors socials (E.S) i Integradors socials (I.S) tenen una formació bàsica en relació a l'atenció directa als usuaris. Aquesta s'ha complementat durant l'any 2023 amb les següents formacions especialitzades:

- "La corresponsabilitat del món del treball davant l'abandonament escolar prematur" 1 E.S
- Comunicació a les xarxes socials amb les persones joves. 1 E.S
- "La transformació interactiva I: canvi i emocions generades per l'entrevista" 1 T.S
- "Intervenció amb infants i adolescents des de serveis socials bàsics". 2 T.S i 2 E.S
- CURS BÀSIC:" Protecció de la Infància i Adolescència en risc i/o víctima de violència". 1 T.S i 2 E.S
- "Salut mental i benestar emocional en l'àmbit socioeducatiu (adolescència)". 1 E.S i 2 I.S del SIS i la Cap de Serveis Socials.
- "Matrimoni infantil i matrimoni forçat amb treball de casos" 1 E.S i Tècnica de polítiques migratòries.
- "Conducció de grups de reflexió en parentalitat positiva amb famílies." 2 I.S
- "Formació pràctica de contenció violència externa" 1 T.S i 1 E.S
- Conductes professionals i de transmissió d'imatge en l'atenció a la ciutadania. 1 Aux. Administrativa
- "Eines d'intervenció emocional per a persones d'atenció a la ciutadania". 1 Aux Administrativa
- "El paper dels informadors als serveis socials bàsics" 1 Aux Administrativa

**5.- Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils**

Tràmits de finestra única de gener a setembre 2023 .

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

- De gener a juny els tràmits s'ha complert dins del plaç establert.
- De juny a juliol el tràmit s'ha realitzat amb una mitjana de 17 dies
- D'agost a setembre el tràmit s'ha gestionat dins del període establert.

Tràmits d'expedients administratius propis de departament la mitjana de gestió està en 22 dies.

Aquesta mitjana recull tant els expedients amb terminis concrets de requeriments de 10 dies hàbils com als generals .

Fora d'aquesta estadística ha quedat la resposta dels informes de vulnerabilitat energètica a les empreses subministradores que en aquest moments a l'Ajuntament de Montornès estan per sobre del temps establert

**6.- Garantir que s'atendrà qualsevol situació sobrevinguda excepcional, d'urgència i de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils.**

La mitjana de resposta en situacions sobrevingudes urgents de Violència de Gènere o Vulnerabilitat energètica ( talls de subministraments ) s'han atés en menys de 48 hores hàbils laborals.

**7.- Garantir que el servei de teleassistència del SAD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils**

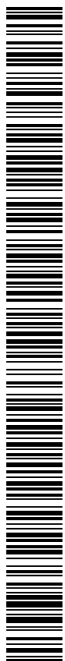
Es compleix per part del tràmit tècnic s'alta corresponent a l'Ajuntament. S'ha produït retard, de aproximadament fins a 60 dies, en la instal·lació dels aparells als domicilis dels usuaris per part de l'empresa que gestiona el servei, Televida, contractada per la Diputació de Barcelona per manca de disponibilitat de dispositius de nova tecnologia que s'han implantat durant el 2023. Un dels motius ha estat també per la substitució, parel·lelament, dels dispositius analògics que s'havien instal·lat fins ara.

**8.- Garantir que el servei de primera d'acollida amb demandes específiques s'atendran en el termini màxim de 15 dies hàbils.**

Un cop fetes les sol·licituds corresponents al servei de primera accollida amb tota la documentació requerida en el tràmit , el servei les gestiona dins del termini inferior als 15 dies hàbils marcats en l'índex esperat.

**Conclusions**

Primera. El 100% dels compromisos valorats s'han complert els indicadors dins dels valors esperats

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

Segona. 6 dels 8 compromisos proposats corresponent a un 25%, no s'han pogut valorar.

Tercera. Un cop feta la primera valoració de la cartera de serveis de Serveis Socials dels compromisos marcats per l'any 2023 valoro necessari fer una revisió per el 2024 dels compromisos marcats.

Aquest compromisos a valorar s'haurien d'alinejar amb les dades de memòria i Cercles de Comparació en relació al Serveis Socials de Montornès del Vallès.

Document signat electrònicament