



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

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 2024, 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	6
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	135/135
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 +	14
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		



**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN2025000014web reproduïdes als  
mitjans de  
comunicació digital

2

**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 6 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 135 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 2024 el departament de convivència conjuntament amb el Servei de Mediació Ciutadana ha dut a terme un total de 14 sessions i tallers de sensibilització i difusió de la cultura de la pau i el civisme.

A continuació segueix una relació dels tallers i cursos realitzats a les escoles del municipi:

**Escola Palau d'Ametlla**

Realització de 3 sessions del Taller de Mediació "Dinàmiques de Mediació a l'hora de menjador" proposat al Catàleg d'Activitats Educatives.

En data 11, 18 i 25 de gener de 2024

**Escola Mogent**

Realització de 4 sessions del Taller de Mediació "Dinàmiques de Mediació a l'hora de menjador" proposat al Catàleg d'Activitats Educatives 2023-2024.

Realització de la primera sessió del Taller de Mediació destinat a monitors/es de menjador proposat al Catàleg d'Activitats Educatives 2024-2025.

**Escola Marinada**

Realització de 3 sessions de 90 minuts del Taller de Mediació "Aprenem dels Conflictos" proposat al Catàleg d'Activitats Educatives, el 13 de febrer, 9

Codi Segur de Verificació: c67fa0ec-7b4a-493e-8a2e-82fe76d21eb6  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L01081363\_2025\_8410359  
Data d'impressió: 21/05/2025 08:20:17  
Pàgina 3 de 3

## SIGNATURES

1.- JUDIT SANCHEZ NORZA (Tècnica de Convivència), 26/02/2025 12:26:13



**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853  
Exp. tipus: PGEN202500014

d'abril i 14 de maig de 2024 Alumnes de sisè.

**Escola Can Parera**

Realització de 2 sessions de 90 minuts del Taller de Mediació "Aprenem dels Conflictes" proposat al Catàleg d'Activitats Educatives, en data 26 de novembre, destinat als i les alumnes del curs de 4t de primària.

**Escola Sant Sadurní**

Realització de 2 sessions de 90 minuts del Taller de Mediació "Aprenem dels Conflictes" proposat al Catàleg d'Activitats Educatives, en data 10 i 11 de desembre, destinat als i les alumnes del curs de 3r i 4t de primària.

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

Durant l'any 2024 s'ha realitzat una entrevista al programa "Las mañanas de radio Montornès" i dues publicacions a les xarxes socials de l'Ajuntament.

Document signat electrònicament

