



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DEL DEPARTAMENT 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 en la carta de serveis del Servei d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç i els resultats obtinguts per l'exercici 2024, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Garantir que el temps d'espera per fer l'entrevista ocupacional i entrevista per empenedoria no serà superior a 10 dies hàbils.	Temps mig d'espera inferior a 10 dies hàbils per a realitzar una entrevista ocupacional o d'empenedoria	<10 dies hàbils	5,68
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 inferior a 48 hores, per iniciar la gestió d'una oferta des de la recepció de la sol·licitud.	<48 hores	4 a 20 hores
Garantir que el temps mig d'espera de tancament d'una oferta no serà superior a 30 dies.	Temps mig d'espera del tancament d'una oferta inferior a 30 dies hàbils.	<30 dies hàbils	5 a 7 dies

**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Garantir que el grau de satisfacció de les persones, emprenedors/ores i empreses usuàries participants en programes i accions, valorin amb un resultat de 7 sobre 10.	Valoració del grau de satisfacció de persones i empreses de programes i accions sigui superior a 7.	7 – 10	8,8
---	---	--------	-----

Des del departament d'Ocupació, Promoció Econòmica i Comerç, s'acompleixen els compromisos de qualitat aprovats a la carta de serveis del Consistori.

Continuem avaluant els serveis, projectes i accions proposades per a millorar en l'atenció a la ciutadania i a les empreses i/o emprenedors/ores del municipi per reconduir accions, si s'escau.

Per a cada acció formativa es passen qüestionaris de valoració entorn, a la formació rebuda, el formador/a, els espais i els materials rebuts. Aquest curs, com a novetat, s'han passat també enquestes entorn a la valoració del Servei Local d'Ocupació.

Document signat electrònicament