

## CARTES DE SERVEIS 2017

<b>INDICADOR</b>	<b>RESULTAT</b>
<b>A Prop Teu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre incidències <span style="float: right;">1475</span></li> <li>• Grau satisfacció usuaris <span style="float: right;">7/10</span></li> <li>• Mitjana del temps transcorregut entre la introducció de la incidència i la proposta de resolució del departament <span style="float: right;">14</span></li> <li>• Nombre de millores anyals realitzades com a conseqüència d'incidències <span style="float: right;">454</span></li> </ul>
<b>OAC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei</li> <li>• Nombre tràmits electrònics <span style="float: right;">2441</span></li> </ul>
<b>Mediació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de sol·licituds rebudes <span style="float: right;">157</span></li> <li>• Mitja de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la primera entrevista <span style="float: right;">2,2</span></li> <li>• Nombre d'expedients tancats amb acord <span style="float: right;">30</span></li> <li>• Nombre d'expedients tancats amb gestió/facilitació <span style="float: right;">81</span></li> <li>• Nombre d'usuaris atesos <span style="float: right;">248</span></li> <li>• Mitjana de dies transcorreguts entre l'obertura i el tancament de l'expedient <span style="float: right;">14</span></li> </ul>
<b>Trailer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de persones joves que participa en la detecció de necessitats, interessos i tendències <span style="float: right;">1617</span></li> <li>• Dades d'activitat de l'aplicatiu informàtic de registre de consultes com a font d'informació. <span style="float: right;">872</span></li> <li>• Nombre d'accions de millora <span style="float: right;">4</span></li> <li>• Nombre fonts d'informació considerades fiables <span style="float: right;">20</span></li> <li>• Quantitat d'informació i de material que es considera comprensible i vigent <span style="float: right;">20</span></li> <li>• Accés a la informació difosa pels diferents suports emprats. Nombre de persones que entren a les xarxes socials o altres suports <span style="float: right;">3592</span></li> <li>• Accions de dinamització de la informació dissenyades <span style="float: right;">5</span></li> <li>• Persones participants en el disseny de les accions de dinamització de la informació, tant persones joves com professionals de la xarxa <span style="float: right;">80</span></li> <li>• Assistents a les activitats de dinamització de la informació que es realitzen <span style="float: right;">1600</span></li> <li>• Valoració global de les activitats <span style="float: right;">8</span></li> <li>• Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant diferents perfils, diferents temàtiques, claredat de la informació proporcionada, utilitat de la informació proporcionada, qualitat del material de suport utilitzat, satisfacció global de les persones ateses. <span style="float: right;">872</span></li> </ul>
<b>CIRD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre atencions presencials <span style="float: right;">278</span></li> <li>• Nombre consultes telefòniques <span style="float: right;">23</span></li> <li>• Mitjana de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la atenció <span style="float: right;">1</span></li> <li>• Mitjana de dies transcorreguts per atendre les sol·licituts jurídiques d'emergència <span style="float: right;">3</span></li> <li>• Nombre de formació anual del personal d'atenció. Com a mínim dos sessions de formació anuals <span style="float: right;">2</span></li> </ul>
<b>Escoles Bressol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitjana d'entrevistes realitzades al curs amb cada família <span style="float: right;">3</span></li> <li>• Mitjana d'activitats de participació dels pares i mares en el centre educatiu al llarg del curs <span style="float: right;">4</span></li> </ul>
<b>Gestió Tributària</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar el canvi de nom IBI en el moment en que hi ha un canvi de subjecte passiu a efectes que a l'exercici següent s'emeti el rebut corresponent. <span style="float: right;">2048</span></li> <li>• Tramitar les altes, baixes i variacions de l'Impost sobre Activitats Econòmiques dins de l'any natural per tal que tingui efecte en la matrícula de l'exercici següent <span style="float: right;">195</span></li> <li>• Informar puntualment als ciutadans dels ajuts i/o bonificacions</li> </ul>
<b>Tresoreria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre expedients de fraccionament tramitats <span style="float: right;">154</span></li> <li>• Nombre de tràmits electrònics <span style="float: right;">108</span></li> </ul>
<b>Matrimonis Civils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei <span style="float: right;">90% satisfets</span></li> <li>• Nombre de qüestionaris enviats abans de 45 dies un cop celebrat el matrimoni <span style="float: right;">56</span></li> </ul>