



32947/2021

*Expedient*  
1799/2021

*Data*  
13-04-2021

*Segell*

*Àrea*  
Arxiu

*Codi de verificació*



6S4K4B5K1Z44143M1EFU

## **INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ OCUPACIONAL**

Al Ple municipal del 31 de gener de 2019 es va aprovar per unanimitat la carta de serveis del Servei d'Ocupació i Formació Ocupacional, d'aquesta manera es dona compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les cartes de servei estableixen uns compromisos davant la ciutadania per donar un bon servei i la necessitat de retre comptes respecte a aquests compromisos.

Mesurar els compromisos de qualitat esdevé necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada de la Carta de serveis. Aquests indicadors han de ser fàcils d'entendre i rellevants per a l'usuari. És imprescindible garantir una recollida de dades correcta i una interpretació inequívoca del seu valor que permetin a l'organització la comparació al llarg del temps per tal de comprovar els canvis que es produeixin.

Els indicadors del Servei d'Ocupació i Formació Ocupacional recollits al 2020, fent servir el sistema indicat a la carta de serveis, són els següents



Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció personalitzada	Valoració sobre l'atenció personalitzada	7	10,00
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat de la formació ocupacional	Valoració sobre la qualitat de la formació ocupacional	7	9,22
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat del Servei d'ocupació	Valoració de la qualitat del servei	7	9,47
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i la funcionalitat de l'espai	Valoració de l'espai	7	9,21
Garantir que el 100% del personal ha realitzat formació específica en orientació i intermediació laboral	Formació especialitzada en orientació i intermediació laboral	100%	100%
Garantir que el Servei d'Ocupació faci la primera entrevista en un màxim de set dies	Termini per realitzar la primera entrevista	<7 dies	97%
Garantir que les ofertes de treball a les empreses es responen en un màxim de dos dies	Termini per respondre a les ofertes de treball de les empreses	<2 dies	75%

Els resultants són òptims i s'han mantinguts els objectius en els sis primers

compromisos de qualitat.

Pel que fa a l'objectiu de donar resposta com a màxim en dos dies a les empreses, s'ha assolit un 75 % i no el 100%, es revisarà la causa d'aquest percentatge.

L'any 2020 ha estat un any de reptes i l'ajuntament han tingut que adaptar les seves formes de treballar i la seva manera de relacionar-se amb la ciutadania, empreses i associacions. El trasbals d'aquest any, encara que s'ha intentat minimitzar, ha produït certes alteracions o adaptacions als serveis públics oferits per l'ajuntament.