

## Avaluació dels compromisos de les cartes de Serveis:



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

### Educació

|  |                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------|
|  | <b>Compromisos complets</b>                                   |
|  | <b>Compromisos parcialment complets</b>                       |
|  | <b>Compromisos incomplets</b>                                 |
|  | <b>Compromisos no mesurats per incorrecció de l'indicador</b> |

### Any 2017

|  | Núm. | Compromisos                                                                                                                                                 | Núm. | Indicadors                                                                             | Objectius anual | Resultats | Diferència | Causes de l'incompliment                      | Queixes rebudes | Accions de millora              | Data d'implementació            |
|--|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|------------|-----------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|
|  | 1    | Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.                             | 1    | Realització de la campanya SI/NO                                                       | 1               | 1         | 0          |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 2    | Atendre a les famílies amb cita prèvia en un màxim de 3 dies                                                                                                | 2    | % de nombre de famílies ateses en el termini establert                                 | 100%            | 100%      | 0          |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 3    | Donar suport als projectes educatius dels centres amb activitats centrades en el coneixement de l'entorn i valors.                                          | 3    | % d'activitats sobre el coneixement entorn i valors sobre el total d'activitats        | ≥80%            | 90%       | 10         |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 4    | Donar resposta a la sol·licitud de cessió d'ús social de centres en un màxim de 10 dies.                                                                    | 4    | % de sol·licituds recollides en el termini establert                                   | ≥75%            | 90%       | 15         |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 5    | Donar a conèixer a les famílies la inversió municipal en l'àmbit d'educació                                                                                 | 5    | Nombre d'accions informatives                                                          | ≥3 accions      | 3         | 0          |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 6    | Derivació en un màxim de 48 hores les notificacions de les incidències relacionades amb manteniment, neteja i control de plagues als serveis corresponents. | 6    | % de derivacions realitzades en el termini establert                                   | ≥80%            | 90%       | 10         |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 7    | Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal.                                                                   | 7    | % de queixes rebudes en relació amb la manca d'actualització de la informació a la web | ≤ 6             | 0         | 6          |                                               |                 |                                 |                                 |
|  | 8    | Publicar els estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització                                                                            | 8    | % d'estudis publicats sobre el total dels estudis realitzats                           | ≥80%            | 0         | -80        | El tècnic de suport ha estat de baixa laboral | Cap             | Adscriure un tècnic al Projecte | No depèn directament del servei |