


## 14. EDUCACIÓ

### Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p><b>Realitzar anualment una campanya informativa sobre el procés de preinscripció i matrícula per a l'obtenció d'una plaça escolar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	1	1	1	1
2	<p><b>Atendre el 100% de les famílies amb cita prèvia, en un màxim de 3 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	100%	98% <sup>(2)</sup>	100%	97% <sup>(2)</sup>  COVID-19
3	<p><b>Donar suport als projectes educatius de centres, com a mínim, amb un 80% d'activitats centrades en el coneixement de l'entorn i els valors.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	90%	100%	100%	100%
4	<p><b>Donar resposta com a mínim al 75% de les sol·licituds de cessió d'ús social de centres, en un màxim de 10 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	90%	100%	100%	100%
5	<p><b>Donar a conèixer la inversió municipal en matèria d'educació, com a mínim, amb 3 sessions informatives anuals.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	3	3	3	3
6	<p><b>Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 80% com a mínim de les notificacions d'incidències de manteniment, neteja i control de plagues.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestacions.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	90%	100%	100%	100%
7	<p><b>Publicar i actualitzar la informació dels diferents programes educatius al web municipal, i no rebre més de 6 queixes per informació deficient.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	0	0	0	0

■ Complert ■ Incomplert ■ No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

## Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats *
		2017
1	<p><b>Publicar com a mínim el 80% dels estudis estadístics elaborats per l'Observatori de l'Escolarització.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.</li> </ul>	0% <sup>(1)</sup>

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Han hagut canvis en el servei i falten 2 persones.	Cap	Adscriure un tècnic al Projecte	No depèn directament del servei
(2)	El servei està tancat durant el mes d'agost i això provoca que al setembre s'acumulin cites i no es pot complir el termini les primeres setmanes. Aquest any s'ha d'afegir les circumstàncies especials de crisi sanitària COVID, que va saturar els mesos de juny i juliol la cita prèvia amb reserves que no corresponien al nostre servei. Això va provocar algunes queixes, no tant pel nostre servei específicament, sinó pel funcionament de l'administració en general.	5		