


46. PUNT DEL VOLUNTARIAT

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Aconseguir un grau de satisfacció del professorat sobre les sessions de sensibilització per a joves escolaritzats, com a mínim 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	No mesurat ⁽¹⁾	100%	100%
2	<p>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i a les xarxes socials, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	0	100%	100%
3	<p>Atendre com a màxim en 48 hores (des del moment de la recepció), el 100% de les sol·licituds que arribin al Punt, demanant tallers de sensibilització per a joves (Programa d'activitats educatives complementaries al Currículum).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017, amb un 90 % d'objectiu anual. ▪ Modificat en sessió de Ple Municipal de data 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual del 100%. 	60% ⁽²⁾	100%	100%
4	<p>Realitzar com a mínim 3 tallers de formació per al voluntariat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	2 ⁽³⁾	100%	1 ⁽⁴⁾  COVID-19
5	<p>Aconseguir un grau de satisfacció mínim de 8 punts als tallers de formació per al voluntariat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat a en sessió de Ple Municipal de data 25 de setembre de 2017. 	9 punts	10	9 punts
6	<p>Fer la primera entrevista a les persones que vulguin treballar com a voluntari/ària en un màxim d'una setmana des de la seva petició com a mínim en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat	100%	100%

7	Reconèixer i agrair la tasca del voluntariat de la ciutat en un acte festiu el dia internacional del voluntariat. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	No avaluat	100%	100%
---	--	---------------	------	------

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

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.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	El professorat no ha lliurat les enquestes de satisfacció després de la realització de les sessions .			
(2)	Manca de personal per atendre el servei durant 4 mesos.			
(3)	Manca de personal per atendre el servei durant 4 mesos		Reprogramació del taller.	Primer trimestre del 2019
(4)	Pandèmia	0	Formació virtual	2021