


52. SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
Atenció a la infància i les famílies				
1	<p>Concedir a les persones usuàries el 90% com a mínim de les entrevistes sol·licitades als serveis socials bàsics.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	90%	No avaluat ⁽¹⁾	70% ⁽³⁾  COVID-19
2	<p>Garantir atenció social d'urgències durant les 24 hores del dia a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de servei. Aquestes demandes s'atendran als serveis socials bàsics o a través del CUESB.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	100%	No avaluat ⁽¹⁾	100%
3	<p>Facilitar, com a mínim en el 90% dels casos, la realització d'entrevistes en anglès, francès, àrab, xinès o urdú, a les persones que no coneguin el català ni el castellà. Aquestes entrevistes s'hauran de demanar amb cita prèvia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	90%	No avaluat ⁽¹⁾	90%
4	<p>Facilitar a les persones usuàries informació sobre els serveis socials municipals i d'altres Administracions, i no rebre més de 10 queixes per informació deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	0 queixes	No avaluat ⁽¹⁾	0 queixes
5	<p>Afavorir la coordinació institucional per gestionar les situacions de risc i maltractament infantil i adolescent, a través del funcionament de la Taula Local d'Infància.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			Si
6	<p>Posar en marxa el protocol d'actuació per gestionar situacions de risc i maltractament infantil i adolescent.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			Si

Atenció a les persones en condicions de dependència i adults vulnerables				
7	Atendre en un temps mig inferior a 4 setmanes, el 90% de les persones usuàries de la unitat d'acollida, atenció a la gent gran, dependència i adults vulnerables. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	100%	95%	95%
8	Atendre en un temps mig inferior a 2 setmanes, el 90% de les persones usuàries del servei de transport adaptat. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	90%	95%	100%
9	Oferir el servei de teleassistència, com a mínim, a 100 persones noves majors de 75 anys. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	100	100%	100

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

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

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*	
		2018	2019
1	Atendre les reclamacions de les persones usuàries del departament de dependència, i no rebre més de 5 queixes per falta d'atenció. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	0 queixes	4

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)	Dificultats d'avaluació degut a la pandèmia del Covid-19.			
(2)	En el moment de tancar aquest informe no ha estat possible disposar d'aquestes dades.			
(3)	Dificultats inicials de l'atenció telefònica al començament de la Pandèmia de la Covid-19.			