

Annex 4

**Compromisos amb més d'un indicador  
de línies de millora diferents**

Compromisos amb més d'un indicador de línies de millora diferents

Compromisos	Indicadors	Objectius	Línia	Compromisos desglossats	Totals	
<b>Centres Cívics</b>						
2	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals en les següents condicions	2 Per correu electrònic, en un termini màxim de 48h: % d'atencions presencials, telefòniques i/o per correu electrònic en un temps màxim de 48h	100%	1	Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals per correu electrònic en un termini màxim de 48 h.	1
		3 Obtenir un grau de satisfacció $\geq 7$ (en una escala d'1 a 10) Grau de satisfacció sobre l'atenció rebuda en demanda d'assessorament i orientació d'entitats (escala de l'1 al 10)	$\geq 7$	6	<b>Compromís desglossat:</b> Atendre les demandes d'assessorament i orientació a entitats i grups no formals i obtenir un grau de satisfacció com a mínim de 7	
3	El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals en les següents condicions:	4 Nombre de tallers i activitats anuals organitzades pel Departament de Centres Cívics i Casals	$\geq 3$	2	El Departament de Centres Cívics garanteix la realització d'un mínim de tres tallers i activitats en els Casals	1
		5 Grau de satisfacció sobre tallers i activitats organitzats pel Departament (escala de l'1 al 10)	$\geq 7$	6	<b>Compromís desglossat:</b> El Departament de Centres Cívics garanteix la realització de tres tallers i activitats en els Casals amb un grau de satisfacció sobre els tallers com a mínim de 7	
<b>Cooperació i solidaritat</b>						
6	Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': sessions informatives, tallers, cursos, exposicions, xerrades-debat i altres.	8 Nombre de sessions	$\geq 10$	4	Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': Nombre de sessions $\geq 10$	1
		9 Nombre de tallers	$\geq 1$	4	Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': Nombre de tallers $\geq 1$ curs anual en aquesta matèria	
		10 Nombre de cursos	$\geq 1$	4	Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': Nombre de cursos $\geq 1$ curs anual en aquesta matèria	
		11 Nombre d'exposicions	4	4	Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': 4 exposicions	
		12 Grau de satisfacció	$\geq 6$	6	<b>Compromís desglossat:</b> Oferta d'activitats de difusió i informació en matèria de Cooperació i Solidaritat en el marc del 'Pla de sensibilització en solidaritat i valors': Grau de satisfacció com a mínim de 6.	
<b>Escola de Música</b>						
7	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials	7 Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la qualitat de la informació Observacions : Es considera qualitativament normal respondre amb un 5 o més	Que el 80% la consideri qualitativament normal	6	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials amb un grau de satisfacció $\geq 5$ normal en el 80 % dels casos	1
		8 Valoració dels/les usuaris/àries en relació amb la quantitat de la informació Observacions : Es considera qualitativament normal respondre amb un 5 o més	Que el 80% la consideri suficient	6	Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials amb un grau de satisfacció $\geq 5$ es consideri suficient en el 80 % dels casos	
		9 Nombre de queixes presentades per escrit per informació inadequada o incompleta	$\leq 10$ /any	5	<b>Compromís desglossat:</b> Mantenir actualitzada la informació del centre a través del web i les xarxes socials amb un nombre de queixes per informació inadequada o incompleta $\leq 10$ /any	
<b>Museu Torre Baldovina</b>						
1	Ofertir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.	1 Nombre d'exposicions		4	Ofertir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.(1.1)	1
		2 Grau de satisfacció		6	<b>Compromís desglossat:</b> Ofertir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 (1.2)	
		3 Nombre d'activitats.	$\geq 200$ activitats	4	Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any (2.3)	

2	Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any	4	Grau de satisfacció	≥ 7 sobre 10	6	<b>Compromís desglossat:</b> Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 (2.4)	1
		<b>Punt del Voluntariat</b>					
4	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació amb un grau de satisfacció mínim de 8 per al voluntariat al llarg de l'any.	4	Grau de satisfacció	≥ 8	6	<b>Compromís desglossat:</b> Realitzar com a mínim 3 tallers de formació amb un grau de satisfacció mínim de 8 per al voluntariat al llarg de l'any	1
		5	Nombre de tallers	≥ 3	4	Realitzar com a mínim 3 tallers de formació al voluntariat al llarg de l'any.	
<b>Salut pública i seguretat alimentària</b>							
9	Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats amb la màxima celeritat.	11	% Establiments denunciats inspeccionats	100%	2	<b>Compromís desglossa:</b> Inspeccionar la totalitat dels establiments denunciats	1
		12	Temps des de la recepció de la denúncia fins la inspecció	≤ 48 h de feiners en un 90 %	1	Inspeccionar els establiments denunciats en menys de 48hores de dies feiners en el 90% dels casos	