

Avaluació de les Cartes de Serveis

Com s'avaluarà el compliment de les cartes de serveis?

La fórmula per a dur a terme aquesta avaluació que s'ha considerat més adequada és l'enquesta de satisfacció als usuaris dels serveis.

Aquestes enquestes es faran i es facilitaran durant els dos mesos abans de l'avaluació. Seran anònimes i reuniran una sèrie de preguntes curtes relacionades amb la prestació de cada servei concret, en tant que han de donar resposta a diversos indicadors, d'acord amb l'àrea municipal de la qual depenen.

Els resultats extrets de les enquestes es reflectiran al web de l'Ajuntament pel sistema del semàfor, que és la forma més visual de mostrar el grau de compliment de les cartes de serveis.

Aquest compliment es veurà reflectit de la manera següent:

- Compromisos assolits entre el 70 i el 100%.
- Compromisos assolits entre el 50 i el 70%.
- Compromisos assolits en un percentatge inferior al 50%

Indicadors

- Percentatge de sol·licituds respostes en menys de 30 dies sobre el total.
- Percentatge d'usuaris atesos en l'idioma requerit.
- Percentatge de sol·licituds resoltes sobre el total de sol·licituds.