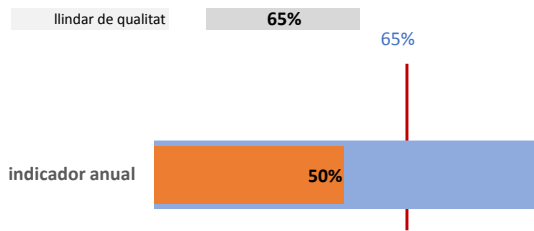


1 ATENCIÓ INICIAL

S'atendrà el mateix dia totes les persones que s'adrecin al servei, de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h, ja sigui de forma presencial o telefònica

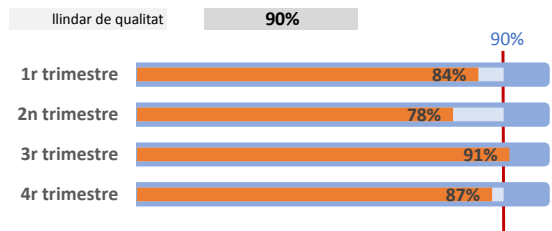
(Núm. de persones que s'adrecen al servei i no poden ser ateses el mateix dia / Núm. total de persones que s'adrecen al servei) x 100



2 ACCÉS AL SERVEI TELEFÒNIC DE CITA PRÈVIA

El telèfon associat al Servei Telefònic de Cita Prèvia estarà operatiu de dilluns a divendres no festius, de 9h a 14h

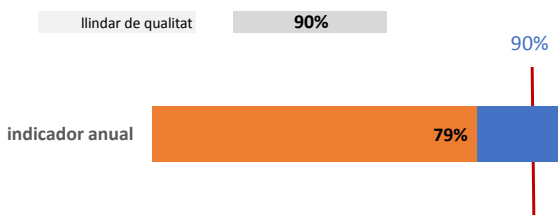
(Núm. de trucades perdudes al servei telefònic de Cita Prèvia / Núm. total de trucades rebudes al servei telefònic de Cita Prèvia) x 100



3 ACCÉS AL SERVEI DE CITA PRÈVIA PER CORREU ELECTRÒNIC

Els correus electrònics rebuts per demanar cita prèvia seran contestats en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

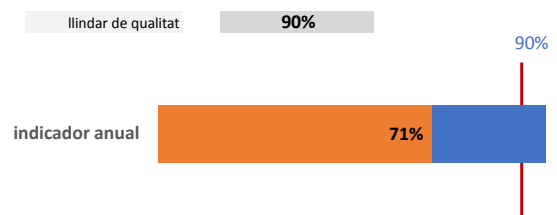
(Núm. de respostes a correus rebuts per demanar cita prèvia fetes passats els 3 dies des de la sol·licitud / Núm. total de respostes a correus demanant cita prèvia) x 100



4 DIES ESPERA PER A CITA DE PRIMERA ACOLLIDA

Es donarà hora per a la Cita de Primera Acollida no més tard de 15 dies hàbils a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

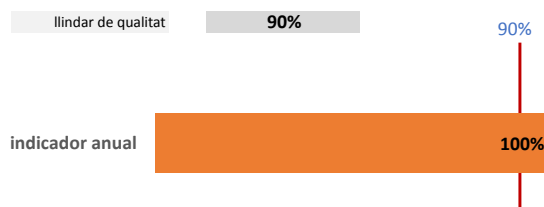
(Núm. de cites de primera acollida donades més tard dels 15 dies hàbils / Núm. total de cites assignades) x 100



5 SISTEMA D'ATENCIÓ D'URGÈNCIES

Les sol·licituds d'atenció d'urgència (la consideració del caràcter d'urgència de les demandes, anirà a càrrec del criteri dels coordinadors/es, que filtraran i valoraran les sol·licituds) seran ateses en un màxim de 3 dies hàbils, a comptar des del moment en què es formula la sol·licitud.

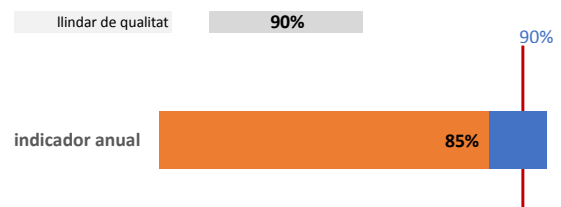
(Núm. d'atencions d'urgència ateses en més de 3 dies / Núm. total d'atencions d'urgència ateses) x 100



6 TEMPS DE RESPOSTA A LES QUEIXES

Qualsevol queixa entrada en el sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Reus pels canals d'entrada previstos (vegeu apartat 5 de la carta) serà atesa en un màxim de 30 dies.

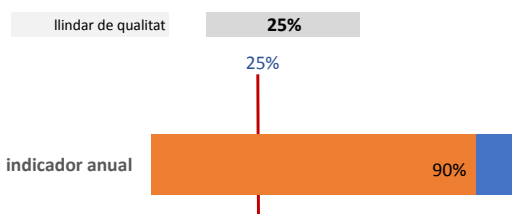
(Núm. de queixes registrades i assignades al servei, contestades en més de 30 dies / Núm. total de queixes registrades i assignades al servei) x 100



7 FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS

Els professionals assignats al Servei Bàsic d'atenció social rebran una mitja de 20 hores de formació anuals, per al reciclatge de coneixements de manera que es puguin atendre les noves demandes i el coneixement de recursos, prestacions i serveis.

(Núm. de tècnics que han rebut menys de 20 hores de formació anuals / Núm. total de tècnics que han rebut formació) x 100



(Indicador anual; es publicarà al gener de 2018)

8 TRACTE DELS PROFESSIONALS ENVERS ELS USUARIS

Les persones que s'adrecin al Servei Bàsic d'atenció social, rebran un tracte amable, empàtic, proper i adaptat per part dels professionals.

Aquest compromís anirà vinculat al resultat de les enquestes de satisfacció

