









Títol compromís	Descripció compromís	forma càlcul compliment	l'indicador estimat de compliment	Compliment indicador
1 ATENCIÓ A LES FAMÍLIES	S'atendrà el mateix dia totes les persones que s'adreïn al servei de dilluns a divendres no festius, de 9 a 14 h, ja sigui de forma presencial o telefònica en un mínim del 90% dels casos.	<i>Forma de càlcul: (Núm. de persones que s'adreïn al servei presencialment i poden ser ateses el mateix dia/Núm. total de persones que s'adreïn al servei presencialment) x 100.</i>	90%	indicador anual  92%
2 ATENCIÓ A LES FAMÍLIES	S'atendrà en un màxim de tres dies laborals les sol·licituds d'informació realitzades per correu electrònic en un mínim del 90% dels casos.	<i>Forma de càlcul: (Núm. total de sol·licituds d'informació rebudes per correu electrònic ateses dins del termini compromès/Núm. total de sol·licituds d'informació rebudes per correu electrònic) x 100.</i>	90%	indicador anual  95%
3 REGISTRE DE SOL·LICITUDS	Les sol·licituds es registraran en un temps màxim de 15 minuts, tenint en compte aquest tràmit i la revisió dels documents adjuntats; com a mínim del 90% dels casos	<i>Forma de càlcul: (Núm. de sol·licituds registrades en un màxim de 15 minuts/Núm. total de sol·licituds registrades) x 100.</i>	90%	indicador anual  98%
4 REGISTRE DE SOL·LICITUDS	Durant el període de preinscripció les sol·licituds presentades a l'OME es faran arribar als centres demanats en primera opció en un màxim de 3 dies laborals a comptar a partir de l'endemà de la seva presentació en el 100 % dels casos..	<i>Forma de càlcul: (Núm. total de sol·licituds registrades i recepcionades pels centres demanats en primera opció dins dels 3 dies següents a la data de registre / Núm. total de sol·licituds registrades) x 100</i>	100%	indicador anual  100%
5 COMUNICACIÓ A LES FAMÍLIES	Sol·licituds de nova incorporació a un centre de Reus o petició de canvi de centre un cop començat el curs i fins que finalitzi: en dos dies laborals a comptar a partir de l'endemà de l'assignació de plaça; com a mínim en el 90% dels casos.	<i>Forma de càlcul: (Núm. total de resolucions informades en el termini compromès /Núm. total de resolucions) x 100.</i>	90%	indicador anual  93%
6 COMUNICACIÓ A LES FAMÍLIES	Sol·licituds fora de termini, ja siguin de nova incorporació o de canvi de centre: en un màxim de cinc dies laborals; com a mínim del 80% dels casos.	<i>Forma de càlcul: (Núm. total de resolucions informades en el termini compromès /Núm. total de resolucions) x 100.</i>	80%	indicador anual  95%
7 COMUNICACIÓ A LES FAMÍLIES	Reclamacions a les places assignades en la preinscripció: en un dia laboral a partir de l'endemà que sigui resolta en un 80% dels casos.	<i>Forma de càlcul: (Núm. total de resolucions informades en el termini compromès /Núm. total de resolucions) x 100.</i>	80%	indicador anual  88%
8 CAMPANYA DE DIFUSIÓ	Es farà una campanya de difusió per cada període de preinscripció, que inclourà un mínim de tres accions a través de mitjans i xarxes de comunicació.	<i>Forma de càlcul: (Núm. d'accions realitzades durant el període/3) x 100.</i>	100%	indicador anual  100%