

Titol compromís	Descripció compromís	forma càlcul compliment	líndar estimat de compliment	Compliment indicador
Atenció a les famílies	Es farà una primera atenció a totes les persones que s'adrecin presencialment o telefònicament al servei de dilluns a divendres no festius, de 9 a 14h com a mínim en el 90% dels casos.	<i>(Núm. de persones que s'adrecen al servei presencialment i poden ser ateses el mateix dia/Núm. total de persones que s'adrecen al servei presencialment) x 100.</i>	90%	2024  80%
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>(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%	2024  95%
Registre de sol·licituds	Les atencions tindran una durada màxima de 20 minuts per tràmit, que inclourà la part informativa i la part de registre i revisió de documentació quan siguin preinscripcions fora de termini o d'introducció de sol·licituds a la plataforma del Departament d'Educació en el període de preinscripció ordinari.	<i>Forma de càlcul: (Núm. d'atencions ateses en un màxim de 20 inuts/Núm. Total de sol·licituds registrades) x 100.</i>	90%	2024  96%
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>(Núm. total de resolucions informades en el termini compromès /Núm. total de resolucions) x 100.</i>	90%	2024  98%
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>(Núm. total de resolucions informades en el termini compromès /Núm. total de resolucions) x 100</i>	80%	2024  97%
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>(Núm. total de resolucions informades en el termini compromès /Núm. total de resolucions) x 100.</i>	80%	2024  93%
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>(Núm. d'accions realitzades durant el període/3) x 100</i>	100%	2024  100%