





# ATENCIÓ SOCIAL

## Descripció del servei

És el punt de referència per a tota la ciutadania per accedir al conjunt de prestacions del sistema de benestar social, començant per la informació i la orientació. La funció d'aquest servei és atendre els col·lectius que per raons diverses necessiten una atenció específica.

El servei dona una resposta integral a les necessitats personals, familiars i socials amb l'objectiu de promoure la inclusió social, treballant conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció i la inserció i alhora prioritza l'enfocament comunitari de les intervencions socials.

## GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2020

 Compliment  Compliment parcial  Incompliment  No avaluat

NÚM.	COMPROMISOS	RESULTATS
1	El personal compta amb formació en atenció a l'usuari.	100%
2	Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 la competència professional del servei.	No avaluat
3	Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat del servei amb un 7.	No avaluat
4	Donar a conèixer tots els canals a l'abast per a poder formular queixes/incidències.	100%
5	Posar a l'abast de totes les persones usuàries espais accessibles i que garanteixin la confidencialitat en les entrevistes.	100%
6	Escoltar l'opinió i prioritats de les persones usuàries en relació amb el servei.	100%
7	Garantir un temps d'espera per a una primera atenció inferior als 15 dies laborables.	100%
8	Respondre a les consultes formulades al correu del departament en menys de 5 dies.	100%
9	Donar resposta a les situacions d'urgència en el transcurs d'una setmana	100%
10	Oferir el servei de teleassistència	100% (195 persones)

## Grau de compliment dels compromisos 2020

- Formació en atenció
- Valoració competència professional amb un mínim de 7
- Valoració de la qualitat del servei amb un mínim de 7
- Escoltar l'opinió i prioritats usuaris
- Temps d'espera 1a atenció inferior a 15 dies
- Respondre els correus en menys de 5 dies
- Resposta a situacions d'emergència en 1 setmana

