



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NÚM. EXPEDIENT

RA012021003168/X2021016028

TÍTOL EXPEDIENT

Aprovació de la carta de serveis de l'Oficina d'Acollida i Nova Ciutadania.

DILIGÈNCIA:

Aprovat en els termes de la resolució/acord de l'expedient X2021016028 de 01/09/2021

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

Codi de verificació electrònic: dc672ef6-c9f9-4e94-975e-7b23b86f6309



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Carta de serveis Acollida i Nova Ciutadania

Versió 1.0
Setembre 2021

ACOLLIDA I NOVA CIUTADANIA
ÀREA DE DRETS SOCIALS
AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

Definició del servei	
Nom del servei	Acollida i Nova Ciutadania
Descripció	El Servei Acollida i Nova Ciutadania té per objectiu acollir a les persones nouvingudes, per tal que tinguin major autonomia, garantir-los la igualtat d'oportunitats i donar-los suport en el seu procés d'inclusió, des de la normalització de la prestació de serveis, la cohesió social i la convivència.
Persones destinatàries	Ciutadania
Línies de servei	<ul style="list-style-type: none"> - Acollida, informació i assessorament adreçats a persones estrangeres que viuen a la ciutat. - Desenvolupament d'accions i projectes interculturals que afavoreixin la convivència i la relació igualitària, fomentin el coneixement mutu, la no discriminació i la interacció positiva entre persones de diferents orígens i cultures. - Detecció i abordatge de situacions discriminatòries per motius d'origen, nacionalitat, ètnia, cultura i religió amb la finalitat de prevenir i sensibilitzar sobre el racisme i la discriminació a la ciutat. - Oferta de serveis i recursos orientada a les necessitats inicials de formació i informació de les persones estrangeres migrades residents a la ciutat. - Accés al Certificat de Primera Acollida, document amb eficàcia jurídica i valor probatori que és d'utilitat en els processos d'estrangeria d'arrelament social i d'esforç d'integració social. - Elaboració de les propostes dels informes d'estrangeria i assessorament en tràmits d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya i l'Administració General de l'Estat.
Cost per a l'usuari	El servei és gratuït.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencialment (Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès)</p> <p>Horari Horari del servei: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores Horari d'atenció de visites: dimecres, de 9 a 13.30 hores</p> <p>Telefònicament: 93 571 95 00 Correu electrònic: ocollida@molletvalles.cat Telemàticament: https://seuelectronica.molletvalles.cat</p>
Equip tècnic	L'equip està format per: 1 Agent d'acollida 1 Dinamitzadora de formació 1 Tècnica Auxiliar Nova Ciutadania 1 Cap de Servei
Unitat responsable	Drets Socials

Drets i deures de les persones usuàries**Teniu dret a:**

1. Rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Obtenir informacions clares, certes i completes.
3. La protecció i correcte tractament de les dades personals i al manteniment de la confidencialitat de les consultes realitzades.
4. Accedir en condicions d'igualtat als serveis de d'Acollida i Nova Ciutadana.
5. Ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'Oficina d'Acollida.
6. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
7. Conèixer l'estat de tramitació dels procediments que tramita el servei d'Acollida i Nova Ciutadania i en els que el ciutadà tingui un interès legítim.
8. Gaudir d'unes bones condicions de comoditat i confort a l'espai d'atenció de l'Oficina d'Acollida.
9. Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis d'Acollida i Nova Ciutadania.
10. Ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei d'Acollida i Nova Ciutadania.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis de l'Oficina d'Acollida.
2. Respectar els horaris del servei i terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
4. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
5. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
6. Facilitar la identificació personal, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
7. Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.

8. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a qualsevol tràmit del servei d'Acollida i Nova Ciutadania.
9. Respectar la dignitat personal i professional del personal del servei d'Acollida i Nova Ciutadania.
10. Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'Oficina d'Acollida.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

L'Oficina d'Acollida posa a disposició de les persones usuàries un sistema de valoració presencial de la satisfacció amb l'atenció rebuda.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès.

Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

Correu electrònic

oacollida@molletvalles.cat

Compromisos de qualitat

1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
2. Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 20 dies naturals.
4. Garantir l'accés, en un termini de 3 mesos, als mòduls formatius del servei de primera acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants.
5. Tramitar el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria i enviar la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.
6. Oferir anualment un mínim de 2 sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.
7. Oferir anualment un mínim de 2 accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.
8. Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural sigui com a mínim de 3 sobre 5.

9. Garantir que la informació del servei d'Acollida i Nova Ciutadania estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, l'Oficina d'Acollida publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat. Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

Vigència i revisió de la Carta

Aquesta Carta ha estat aprovada en la resolució del regidor coordinador de l'Àrea de Modernització i Qualitat de Serveis de data 2 de setembre de 2021 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a. Edició: Setembre de 2021

Compromisos de qualitat

Carta de serveis Acollida i Nova Ciutadania

COMPROMISOS

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 20 dies naturals. 4. Garantir l'accés, en un termini de 3 mesos, als mòduls formatius del servei de primera acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants. 5. Tramitar el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviarem la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils. 6. Oferir anualment un mínim de 2 sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria. 7. Oferir anualment un mínim de 2 accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.
Qualitat	8. Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural sigui com a mínim de 3 sobre 5. 9. Garantir que la informació del servei d'Acollida i Nova Ciutadania estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'Oficina d'Acollida
Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 20 dies naturals.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.
Garantir l'accés, en un termini de 3 mesos, als mòduls formatius del servei de primera acollida a un mínim del 85% de les persones sol·licitants.	Termini d'accés als mòduls formatius del servei de primera acollida
Tramitar el 100% de les sol·licituds registrades a l'Ajuntament sobre la realització de propostes d'informe vinculats a la llei d'estrangeria, i enviar la documentació a la Generalitat de Catalunya en un màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge de sol·licituds de propostes d'informe envidades a la Generalitat de Catalunya dins el termini de 30 dies hàbils.
Oferir anualment un mínim de 2 sessions d'assessorament grupal sobre els tràmits d'estrangeria.	Número de sessions d'assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria
Oferir anualment un mínim de 2 accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat a centres educatius, entitats, associacions i professionals de diferents àmbits.	Número d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.
Garantir que el grau de satisfacció de les persones participants en les activitats formatives i de sensibilització intercultural sigui com a mínim de 3 sobre 5.	Puntuació mitjana rebuda sobre el grau de satisfacció de les activitats formatives i de sensibilització intercultural.
Garantir que la informació del servei d'Acollida i Nova Ciutadania estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	3 sobre 5
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran mensualment per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (punts de feina, vacances del personal, situacions específiques, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (tallers de formació en atenció al públic, elaboració d'un manual d'atenció, millores en la prestació del servei, etc.)</p>

Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'Oficina d'Acollida

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'Oficina d'Acollida.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=<50%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el percentatge del compromís adquirit es durà a terme un estudi específic per tal d'identificar quines disconformitats es produeixen en l'espai i la seva comoditat d'acord amb l'opinió de les persones usuàries.</p> <p>En funció del resultat d'aquesta anàlisi s'aplicaran les mesures adients (insonorització de l'espai, canvi de mobiliari, disposició de les taules, estudi de noves ubicacions, etc.)</p>

Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data en que s'assigna la cita.</p>
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data sol \cdot litud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Annual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<20
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran mensualment, l'evolució dels temps en què es triga a donar cita per tal d'identificar les causes que poden explicar el retard (freqüències, disponibilitat d'efectius, etc.)</p> <p>Un cop identificades les causes es dissenyaran solucions a mida, les quals seran comunicades (foment dels tràmits telemàtics, millora de processos interns, etc.)</p>

Termini d'accés als mòduls formatius del servei de primera acollida

Descripció	Aquest indicador calcula el temps d'espera en accedir als mòduls formatiu del 85% de les persones sol·licitants. Comprèn els dies transcorreguts entre la sol·licitud i l'inici de la realització dels mòduls formatius.
Font	Registre d'accions formatives del servei
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sol. llicitud} - \text{dia inici formació})}{85\% \text{ sol. llicitants}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<3 mesos
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a reformular el sistema de gestió i programació dels mòduls formatius.

Percentatge de sol·licituds de propostes d'informe enviades a la Generalitat de Catalunya dins el termini de 30 dies hàbils.

Descripció	Aquest indicador mesura el percentatge de sol·licituds de propostes d'informe enviades a la Generalitat de Catalunya dins del termini màxim de 30 dies hàbils.
Font	Registre d'entrada-Registre sortida
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{dia sortida} - \text{dia entrada}}{\text{total sol.licituds}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=100%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran mensualment, per conèixer quins motius poden explicar el resultat (sobrecàrrega o manca de recursos, colls d'ampolla, etc.)</p> <p>Un cop identificats els motius es dissenyaran solucions a mida i seran comunicades i implementades.</p>

Número de sessions d'assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre de sessions realitzades sobre assessorament grupal sobre tràmits d'estrangeria.
Font	Registre d'accions formatives del servei
Fórmula de càlcul	\sum <i>accions d'assessorament realitzades</i>
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	2
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor esperat s'analitzaran les causes i es corregiran per tal de poder programar el número de sessions esperat.

Número d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'accions de formació, sensibilització i assessorament en temes de diversitat i interculturalitat.
Font	Registre d'accions formatives del servei
Fórmula de càlcul	\sum <i>accions de formació diversitat i interculturalitat</i>
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	2
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor esperat s'analitzaran les causes i es corregiran per tal de poder programar el número de sessions esperat.

Puntuació mitjana rebuda sobre el grau de satisfacció de les activitats formatives i de sensibilització intercultural.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte a les activitats formatives i de sensibilització intercultural.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el la formació rebuda.</p>
Font	Enquesta de satisfacció accions formatives
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	3 sobre 5
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat i la qualitat de les activitats dutes a terme.</p> <p>Un cop identificats els motius, es redissenyan les activitats formatives per tal d'adaptar-les millor a les expectatives.</p>

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'Acollida i Nova Ciutadania.
Font	Registre de no conformitats
Fórmula de càlcul	\sum <i>incidències rebudes</i>
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnica auxiliar de Nova Ciutadania
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	0
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que algun ciutadà comuniqui una incidència relacionada amb l'actualització de la informació, des del mateix servei es respondrà de forma individualitzada a la persona interessada, i se li comunicarà quina mesura s'ha adoptat per solucionar l'incompliment amb un màxim de quinze dies des de la recepció de la queixa/incidència. Així mateix, es procedirà a implementar aquella mesura necessària per esmenar l'incompliment.