

Carta de serveis

INDICADORS 2021

**Servei
de Joventut**

La Ràpita



1. Assoliment dels Indicadors

Codi	Indicador	Assoliment
IdA01	Consultes presencials d'informació general o assessorament especialitzat	Assolit
IdA02	Consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat	Assolit
IdA03	De la difusió i dinamització de la informació	Assolit
IdA04	Expedició de carnets internacionals	Assolit
IdA05	D'accés dels i les joves a les ofertes gestionades	Assolit
IdA06	De la programació anual	Assolit
IdA07	Sol·licituds d'ús dels espais del Maset Espai Jove	Assolit
IdA08	Sol·licituds d'ús de l'Espai d'Entitats i d'altres	Assolit
IdA09	Joves que accedeixen a l'espai jove	No assolit*
IdA10	Suport econòmic a entitats per activitats de lleure	Assolit

* Durant el 2021, l'Espai Jove ha estat tancat.



2. Resultat dels indicadors

Codi d'indicador	IdA01
Indicador	Consultes presencials d'informació general o assessorament especialitzat
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	El tant per cent de consultes d'informació general o assessorament especialitzat presencials ateses immediatament
Finalitat	Conèixer el grau d'atenció immediata de les consultes d'informació general o assessorament especialitzat que poden realitzar els usuaris al servei
Criteri d'acceptació	90
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de consultes d'informació general o assessorament especialitzat presencials
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	$[[[\text{Nombre consultes presencials ateses}] / [\text{Nombre consultes presencials totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Trimestre	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre consultes ateses	14	17	23	19	73
Nombre consultes totals	14	17	23	19	73
Objectiu trimestre	22,5	22,5	22,5	22,5	90



Valor indicador	10	10	10	10	10
------------------------	----	----	----	----	-----------

Codi d'indicador	IdA02
Indicador	Consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	El tant per cent de consultes d'informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud
Finalitat	Conèixer el grau d'atenció de consultes d'informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial al servei.
Criteri d'acceptació	90
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	$(((\text{Nombre consultes no presencials ateses}) / (\text{Nombre consultes no presencials totals})) * 100) - (\text{Criteri d'acceptació})$

Mesures					
Trimestre	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre consultes ateses	26	34	27	23	110
Nombre consultes totals	26	34	27	23	110



Objectiu trimestre	22,5	22,5	22,5	22,5	90
Valor indicador	10	10	10	10	10

Codi d'indicador	IdA03
Indicador	De la difusió i dinamització de la informació
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	Les accions que es realitzen durant l'any per difondre i dinamitzar la informació
Finalitat	Difondre i dinamitzar la informació per arribar als joves de diferents maneres.
Criteri d'acceptació	60
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Mensual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 1
Àmbit de mesura	Nombre d'accions portades a terme
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	[Nombre d'accions realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures													
Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nombre d'accions de difusió	2	7	11	13	17	10	2	2	2	1	6	4	77
Nombre d'accions de dinamització	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Objectiu mensual	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Valor indicador	0,4	1,4	2,2	0	3,4	2	0,4	0,4	0,4	0,2	1,2	0,8	1,283



Codi d'indicador	IdA04
Indicador	Expedició de carnets internacionals
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	El nombre de carnets que s'expedeixen
Finalitat	Saber si l'expedició de carnets internacionals es realitza en el termini màxim de 2 dies hàbils
Criteri d'acceptació	90
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de carnets sol·licitats
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	$[[[\text{Nombre de carnets sol·licitats}] / [\text{Nombre carnets expedits en 2 dies}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Trimestre	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre de carnets expedits en 2 dies	0	0	0	1	1
Nombre de carnets sol·licitats	0	0	0	1	1
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	10,00	10,00



Codi d'indicador	IdA05
Indicador	D'accés dels i les joves a les ofertes gestionades
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	Percentatge de joves entre els 16 i 29 anys als quals arribem amb aquest servei
Finalitat	Conèixer el grau en que accedeixen els/les joves a les ofertes gestionades
Criteri d'acceptació	30
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Mensual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Ofertes gestionades des del servei
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	[Nombre de joves que fan recerca*100 / total de sol·licituds] - [criteri d'acceptació]

Mesures													
Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nombre consultes joves	4	6	3	5	4	3	7	2	9	4	6	5	58
Nombre consultes totals	11	5	9	10	10	8	14	5	13	6	9	10	110
Objectiu mensual													
Valor indicador	6,36	90	3,3	20	10	7,5	20	10	39	37	37	20	52,7273



Codi d'indicador	IdA06
Indicador	De la programació anual
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	Nombre d'activitats, cursos i tallers que es duen a terme a la població
Finalitat	Oferir una programació anual amb un mínim de 6 activitats per trimestre
Criteri d'acceptació	24
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre d'activitats, cursos i tallers que es duen a terme
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	[Nombre total d'activitats] - [Objectiu del trimestre]

Mesures					
Trimestre	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Activitats, formació, cursos i tallers	7	7	5	6	25
Objectiu del trimestre	6	6	6	6	24
Valor indicador	13	1	-1	0	1



Codi d'indicador	IdA07
Indicador	Sol·licituds d'ús dels espais del Maset Espai Jove
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	El tant per cent de sol·licituds tramitades en un termini no superior a 7 dies hàbils
Finalitat	Conèixer el termini de resolució de les demandes d'ús del Maset i si aquest supera o no els 7 dies hàbils.
Criteri d'acceptació	80
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Sol·licituds rebudes d'ús dels espais del Maset
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	$[[[\text{Nombre de sol·licituds ateses en un termini no superior a 7 dies hàbils}] / [\text{Nombre sol·licituds totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Trimestre	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre sol·licituds en 15 dies	4	1	2	11	18
Nombre sol·licituds totals	4	1	2	11	18
Objectiu trimestre	20	20	20	20	80
Valor indicador	100	100	100	100	100



Codi d'indicador	IdA08
Indicador	Sol·licituds d'ús de l'Espai d'Entitats i d'altres
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	El tant per cent de sol·licituds tramitades en un termini no superior a 15 dies hàbils
Finalitat	Conèixer el termini de resolució de les demandes d'ús de l'espai d'Entitat si d'altres i si aquest supera o no els 15 dies hàbils.
Criteri d'acceptació	80
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Sol·licituds rebudes d'ús dels espais de l'Espai d'Entitats
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	$[[[\text{Nombre de sol·licituds ateses en un termini no superior a 15 dies hàbils}] / [\text{Nombre sol·licituds totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Trimestre	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre sol·licituds en 15 dies	1	3	1	10	15
Nombre sol·licituds totals	1	3	1	10	15
Objectiu trimestre					



Valor indicador	20	20	20	20	20
------------------------	----	----	----	----	-----------

Codi d'indicador	IdA09
Indicador	Joves que accedeixen a l'espai jove
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	El nombre de joves que accedeixen a l'espai jove durant el mes
Finalitat	Saber quin és el nombre de joves que va a l'espai jove mensualment
Criteri d'acceptació	720
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Mensual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 1
Àmbit de mesura	Nombre de joves
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	[Nombre d'assistents] / [Objectiu mensual]

Mesures													
Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nombre d'assistents													
Objectiu mensual	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
Valor indicador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Codi d'indicador	IdA10
Indicador	Suport econòmic a entitats per activitats de lleure
Responsable	Tècnica del Servei de Joventut
Què mesura	Que es realitzi la convocatòria de subvencions a entitats per activitats en l'àmbit del lleure
Finalitat	Mantenir la convocatòria anual de subvenció per donar suport a les activitats de lleure amb infants i joves
Criteri d'acceptació	1
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Anual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 1
Àmbit de mesura	Nombre de convocatòries realitzades
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Servei de Joventut: <i>Indicadors_JOV.xlsx</i>
Fórmula	[Nombre de convocatòries realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures	
	Anual
Nombre de convocatòries	1
Valor indicador	1