

## 1. Identificació del servei

Denominació:

### Assessorament lingüístic

Regidoria responsable:

1000 - Alcaldia

Departament responsable:

AL - Alcaldia

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
32651.71	Revisió de textos
32651.72	Assessorament lingüístic
32651.73	Dinamització lingüística

## 3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
32651.71	Revisió de textos		
32651.71.001	Queixes rebudes sobre la correcció de documents i consultes.	0	0
32651.71.005	Revisions no ateses en 48 hores.	0	0
32651.71.007	Correccions no ateses.	0	0
32651.71.008	Peticions de correccions rebudes.	1.998	1.376
32651.72	Assessorament lingüístic		
32651.72.004	Consultes no ateses en 48 hores.	0	0
32651.73	Dinamització lingüística		
32651.73.002	Píndoles publicades.	6	7
32651.73.003	Monodosis publicades.	24	25

Codi	Indicador	2022	2023
32651.00	Assessorament lingüístic. Administració general		
32651.00.005	Queixes rebudes sobre el tracte per part del personal.	0	0
32651.71	Revisió de textos		
32651.71.001	Queixes rebudes sobre la correcció de documents i consultes.	0	0
32651.71.004	Revisions no ateses en 48 hores.	0	0
32651.71.006	Percentatge de correccions no ateses d'acord amb el protocol del servei.	0,00%	0,00%
32651.72	Assessorament lingüístic		
32651.72.007	Consultes no ateses en 48 hores.	0	0
32651.73	Dinamització lingüística		
32651.73.002	Píndoles publicades.	6	7
32651.73.003	Monodosis publicades.	24	25



#### 4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció					
<b>20</b>		<b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>					
	004	No superar, durant l'any, un nombre màxim de revisions no realitzades en un termini superior a 48 hores.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de revisions rebudes durant l'any i no ateses en 48 hores.	10	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
	007	No superar un nombre màxim anual de consultes lingüístiques no ateses en un termini superior a 48 hores.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de consultes no ateses en 48 hores durant l'any.	5	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>30</b>		<b>Assolir els impactes esperats amb les actuacions.</b>					
	002	Publicar un nombre mínim de 'Píndoles' a l'any.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de 'Píndoles' publicades durant l'any.	6	6	7		L'objectiu s'ha assolit.
	003	Publicar un nombre mínim de 'Monodisis' a l'any.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de 'Monodisis' publicades durant l'any.	15	24	25		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>40</b>		<b>Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.</b>					
	001	Rebre un nombre màxim de queixes sobre la correcció dels documents i les consultes.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de queixes rebudes durant l'any sobre la correcció de documents i consultes.	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
	006	Garantir que un percentatge mínim de les demandes que arriben al servei no són ateses d'acord amb el protocol de serveis.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de correccions no ateses durant l'any d'acord amb el protocol del servei, en relació amb el total de peticions.	5,00%	0,00%	0,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
<b>61</b>		<b>Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.</b>					
	005	Rebre un nombre màxim de queixes sobre el tracte per part del personal del servei.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de queixes rebudes durant l'any sobre el tracte per part del personal.	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.



## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al servei d'Assessorament Lingüístic no li consten queixes respecte a les seves tasques, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

El servei d'Assessorament Lingüístic no ha realitzat enquestes de satisfacció.

## 6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

Els resultats són satisfactoris en general i s'han assolit tots els compromisos i objectius que el Servei s'havia fixat.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Es proposa continuar amb la mateixa dinàmica.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No n'hi ha cap.

Propostes de millora del servei:

El Servei continuarà treballant per atendre els usuaris d'acord amb els objectius fixats en aquesta carta de serveis.