

SERVEI	COMPROMISOS	INDICADORS	RESULTATS COMPROMISOS	COMENTARIS
<b>ORGANITZACIÓ D'ACTIVITATS</b>	Mantindre trobades comarcals amb els Ajuntaments almenys una vegada a l'any	Nombre de reunions comarcals anuals	<b>Sense dades.</b>	INCOMPLIT A causa de la crisi sanitària provocada per la pandèmia des de primer d'any no es va plantejar la possibilitat si més no de trobades parcials amb els ajuntaments de manera presencial. No obstant això, s'ha mantingut informat al personal dels ajuntaments sobre la situació del servei i els projectes que s'anaven desenvolupant de manera telefònica i per correu electrònic. No es descarta fer algun tipus de reunió informativa en línia durant el 2021.
	Difondre i comunicar diàriament les activitats i esdeveniments del Departament en XARXES SOCIALS	% activitats i esdeveniments publicats en XARXES SOCIALS	<b>100%.</b>	ACOMPLIMENT Durant tot l'any 2020 s'han anat publicant en les XARXES SOCIALS de LaDipuSocial (Twitter i Facebook) totes les activitats desenvolupades sobre conductes addictives.
	Organitzar o participar anualment en, almenys, una activitat de cadascuna de les àrees d'actuació previstes	Nombre d'activitats organitzades o en les quals participa anualment el Departament en cadascuna de les àrees d'actuació previstes	Prevenió de Conductes Addictives ha realitzat, de manera directa, <b>1 activitat, desglossada en tres sessions de webinars en línia</b> al llarg de 2020.	ACOMPLIMENT Aquestes activitats s'enquadren en les diferents àrees d'actuació previstes, a saber: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formació, capaciació i reciclatge d'els/les professionals en l'àmbit de les conductes addictives, així com de les famílies de persones afectades.</li> <li>- La conscienciació i sensibilització sobre aquesta matèria amb la finalitat d'aconseguir canvis d'actituds, fonamentalment en la població adolescent i jove.</li> <li>- El foment i el suport a programes d'intervenció amb escolars així</li> </ul>

SERVEI	COMPROMISOS	INDICADORS	RESULTATS COMPROMISOS	COMENTARIS
				com de prevenció enfocats a col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat.
<b>CONCESSIÓ D'AJUDES I SUBVENCIIONS</b>	Tramitar el <b>100%</b> de les <b>subvencions</b> amb la major celeritat possible disminuint els terminis legalment establits ( <b>6 mesos</b> )	% convocatòries de subvencions tramitades en un termini inferior al legalment establert (6 mesos)	<b>100%</b>	<p>ACOMPLIMENT</p> <p>ACOMPLIMENT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatòria Ajuntaments per a activitats de Conductes Addictives: 170 dies (5 mesos i 17 dies)</li> <li>• Convocatòria Entitats sense fi de lucre per a activitats de joventut: 90 dies (3 mesos)</li> </ul> <p>Tenint en compte que els terminis administratius van estar interromputs durant l'Estat d'Alarma durant 78 dies, al còmput de la Convocatòria per a ajuntaments caldria restar-li aquest període.</p>
<b>PUBLICACIONS</b>	Enviar el <b>100%</b> de les publicacions sol·licitades en un <b>termini màxim de 10 dies hàbils</b> des de la seua petició	% enviaments realitzats en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció de la petició	<b>100%</b>	<p>ACOMPLIMENT</p> <p>S'han enviat 1.082 publicacions. El 100% dels enviaments realitzats en 2020 de publicacions de prevenció de conductes addictives s'han realitzat en un temps inferior a 10 dies. En concret, la mitjana ha sigut de 0,64 dies.</p>
<b>TOTS</b>	Atendre el <b>100%</b> de les <b>demandes d'assessorament tècnic</b> dels ajuntaments i les entitats sense fi de lucre en matèria de conductes addictives.	% demandes assessorament tècnic ateses	<b>100%</b>	<p>ACOMPLIMENT</p> <p>Hi ha hagut un total de 140 demandes d'assessorament, de les quals 92 corresponen a subvencions, i 48 a activitats, tràmits i a altres consultes.</p>

**RESULTATS DELS COMPROMISOS CARTA DE SERVEIS**  
**PREVENCIÓ DE CONDUCTES ADDICTIVES**

**ANY 2020**

SERVEI	COMPROMISOS	INDICADORS	RESULTATS COMPROMISOS	COMENTARIS
	Proporcionar una <b>atenció</b> que resulte <b>satisfactòria</b> al <b>100%</b> dels nostres clients i usuari/àries	% clients i usuari/ àries satisfet/es amb l'atenció rebuda	<b>100%</b>	<p>ACOMPLIMENT.</p> <p>Els resultats que l'enquesta de satisfacció als ajuntaments és bianual, per la qual cosa ens remetem als resultats de la mateixa en l'annualitat anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicació amb l'àrea: 56,3% MOLT BONA. 40,6% BONA. 3,1% MILLORABLE.</li> <li>• Resolució de dubtes: 62,5% BONA. 37,5% MOLT BONA.</li> <li>• Temps de resposta a consultes: 68,8% BONA. 31,3% MOLT BONA.</li> </ul> <p>El personal ha facilitat el tràmit: 100% SEMPRE.</p>