



1. Introducció

Denominació:

PEC01 Promoció econòmica

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

PE - Promoció econòmica

Departament responsable:

20.20 - Promoció econòmica

Descripció:

El departament de Promoció econòmica agrupa el conjunt d'actuacions que desenvolupa l'Ajuntament del Masnou, adreçades a empreses, persones emprenedores i el conjunt de la població, per tal d'afavorir l'activitat econòmica al municipi i la creació d'ocupació.

Aquestes actuacions s'agrupen en tres línies integrades i coordinades:

- Serveis a les empreses i a l'emprenedoria, que s'ubiquen a la Casa del Marquès.
- Servei Local d'Ocupació, que es troba a les dependències de l'Edifici Centre.
- Mercats municipals.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
24100.11	Orientació professional.
24100.21	Borsa de treball.
24100.31	Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal
24100.41	Punt d'autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)
24100.51	Qualificació per l'ocupació: formació i pràctiques laborals
24100.61	Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació
43120.11	Mercat municipal sedentari
43120.21	Mercat municipal no sedentari
43300.11	Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.
43300.21	Formació per a empreses i persones emprenedores.
43300.31	Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.
43300.40	Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial

3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
43000.001	Sol·licituds pel servei d'assist. i orientació es responen en màxim 5 dies naturals		
43000.002	Total sol·licituds rebudes pel servei d'assistència i orientació	585	865
43000.003	Derivacions realitzades del SLO en menys de 2 dies hàbils de les ofertes de xaloc.diba.cat		
43000.004	Incidències que s'activen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció	26	23
43000.005	Total d'incidències activades	26	23
43000.006	Accions formatives programades pel servei d'Empresa	16	16
43000.007	Accions formatives realitzades pel servei d'Empresa	16	9
43000.008	Accions formatives programades pel servei d'Ocupació	19	17
43000.009	Accions formatives realitzades pel servei d'Ocupació	19	14
43000.010	Accions formatives programades pel servei d'Ocupació i Empresa	35	33
43000.011	Accions formatives realitzades pel servei d'Ocupació i Empresa	35	23
43000.012	Sol·licituds atenció del servei d'orientació ateses màxim 5 dies naturals des de la sol·licitud cita		
43000.013	Total de sol·licituds atenció del servei d'orientació rebudes	170	392
43000.014	Sol·licituds cessió d'espais Casa del Marquès es responen en màxim de 30 dies des de seva recepció	19	11
43000.015	Total de sol·licituds cessió d'espais Casa del Marquès rebudes	25	12
43000.016	Sol·licituds d'informació i assessorament d'empreses i emprenedors ateses en un màxim de 10 dies		248
43000.017	Total de sol·licituds de servei d'informació i assessorament d'empreses i emprenedors ateses		248
43000.018	Valoració promig del servei del Club de la feina a les enquestes de satisfacció	8	
43000.019	Valoració promig del servei del Punt PAE a les enquestes de satisfacció	10	
43000.020	Valoració promig de la formació del servei d'Empresa i Emprenedoria a les enquestes de satisfacció	9,39	9,21
43000.021	Valoració promig de la formació del servei d'Ocupació a les enquestes de satisfacció	8,70	8,90
43000.022	Valoració promig del servei de les empreses i emprenedors allotjats Casa del Marquès (enquestes)	9	
43000.023	Valoració promig del total dels serveis de Promoció Econòmica mitjançant enquestes de satisfacció	8,91	9,06
43000.024	Total d'enquestes de satisfacció rebudes del servei del Punt PAE	27	0
43000.025	Total d'enquestes de satisfacció rebudes del Club de la feina	36	0
43000.026	Total d'enquestes de satisfacció rebudes de la formació de la Casa del Marquès	124	41
43000.027	Total d'enquestes rebudes de la formació del servei d'Ocupació	105	25
43000.028	Total enquestes rebudes del servei de les empreses i emprenedors allotjats a la Casa del Marquès	17	
43000.029	Total de totes les enquestes rebudes de tots els serveis de Promoció Econòmica	229	66
43000.030	Total de derivacions de les ofertes de xaloc.diba.cat	3.198	3.609

4. Compromisos, objectius i resultats

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

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Millorar la satisfacció de les persones usuàries.	01	Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis sigui d'una puntuació igual o superior a 8 sobre 10 punts	Promig de valoració global de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica en les enquestes de satisfacció	8,00	8,91	9,06	●
02	Reduir els temps d'espera per ser atés i accedir als serveis.	02	Garantir que les persones usuàries del servei d'informació i assessorament a empreses i persones emprenedores són ateses com a màxim 10 dies després de la sol·licitud d'assessorament a la cita prèvia.	Percentatge de sol·licituds concertades en un temps menor de 10 dies naturals des de la seva recepció.	100,00%		100,00%	●
		03	Garantir que totes les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marqués es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.	Percentatge de sol·licituds que es responen en un temps màxim de 30 dies naturals des de la seva recepció.	100,00%	76,00%	91,67%	●
		04	Garantir que les persones usuàries del servei d'orientació professional son ateses com a màxim 5 dies des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.	Percentatge de sol·licituds concertades en un temps màxim de 5 dies naturals des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia (Ocupació)	100,00%			●
03	Assegurar una oferta de formació de qualitat.	05	Garantir que no es cancel·larà cap acció formativa que s'hagi programat.	Percentatge d'accions formatives realitzades al final d'any sobre les programades	100,00%	100,00%	69,70%	●
04	Millorar la resposta a les incidències durant la prestació del servei.	06	Garantir que totes les incidències que succeeixen als serveis es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.	Percentatge d'incidències que s'activen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció	100,00%	100,00%	100,00%	●
05	Millorar l'eficàcia del servei.	07	Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball demandants de feina se les deriva a ofertes del seu interès, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.	Percentatge de derivacions realitzades des del Servei Local d'Ocupació en un termini inferior a 2 dies hàbils en relació a ofertes publicades a xaloc.diba.cat	100,00%			●
		08	Garantir que totes les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.	Percentatge de sol·licituds que es responen en un temps màxim de 5 dies naturals des de la seva recepció (Ocupació)	100,00%			●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2020 s'han registrat 3 queixes en relació amb el servei:

- pel funcionament de les hores gratuïtes d'estacionament que es faciliten als clients per part dels negocis adherits a través del conveni amb l'Ajuntament,
- per la ubicació d'una parada del mercat de venda no sedentària i
- per l'ampliació de la terrassa d'un establiment de restauració.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

Pel que fa a l'any 2020, de les accions formatives programades i realitzades des del Centre d'Empreses "Casa del Marquès" es van rebre 41 enquestes de satisfacció.

L'enquesta vinculada a la resta de serveis que s'ofereixen al Centre d'Empreses s'enviarà el segon semestre de l'any 2021.

Pel que fa a la formació programada del Servei Local d'Ocupació es van rebre 25 enquestes.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Dels 8 objectius, s'ha pogut avaluar els resultats de 5 d'ells. D'aquests 5, tres s'han acomplert satisfactòriament i els altres dos no s'han assolit els seus objectius.

Cal tenir en compte, en aquest sentit, l'impacte que ha tingut la pandèmia de la COVID-19 en el funcionament dels serveis.

En particular, l'any 2020 es van haver de cancel·lar algunes de les accions formatives programades, tant pel compliment de directrius sanitàries, com per la necessitat de prioritzar altres accions, orientades a donar suport a les empreses en un moment crític i vetllar per la seva supervivència.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

En relació amb l'objectiu 7 "*Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball demandants de feina se les deriva a ofertes del seu interès, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles*", el servei proposa modificar-lo per "*Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball demandants de feina se les deriva a ofertes del seu interès en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la inscripció a l'oferta, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles*".

Conclusions i propostes de millora del servei:

El departament gestor proposa millorar els processos de recollida de dades de les diferents prestacions. L'any 2021 ja s'ha confeccionat un instrument de recollida de dades de les variables que en els anys anteriors no s'han pogut recopilar per manca de recursos, i aquestes ja s'estan obtenint. Així mateix, també es treballarà en la confecció d'un protocol per la recollida de dades i per l'enviament i recollida de respostes dels qüestionaris de satisfacció de les diferents prestacions.