

Compromisos e indicadores del Programa de Acogida y Orientación Social.

COMPROMISOS		INDICADORES	
INFORMACIÓN 			
• Informar sobre todas las prestaciones sociales municipales a través de la Web municipal y de medios telemáticos a asociaciones, entidades sociales y centros educativos		• % de cumplimiento informativo de las prestaciones sociales municipales en Web, asociaciones, entidades sociales y centros educativos.	
PRIMERA ENTREVISTA 			
• Al menos el 80% de los casos nuevos (empadronado, primera atención o sin atención en un periodo superior al año) obtendrá su primera entrevista con el/la Trabajador/a Social en un plazo máximo de 8 días (excluyendo periodo vacacional)		▪ % de primeras visitas realizadas en un plazo superior al marcado.	
TRAMITACIÓN 			
• Tramitar todas prestaciones de Gobierno de Navarra que no requieren valoración social (una vez completa la documentación) en un plazo máximo de 5 días hábiles. • La persona solicitante podrá recoger el informe correspondiente a la solicitud de las prestaciones de Cruz Roja y del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en el Servicio Social de Base una vez transcurridos 7 días hábiles (no cuentan festivos) desde la entrada de la instancia en el registro del Ayuntamiento. • La persona solicitante podrá recoger el Informe de Arraigo o Reagrupación Familiar en el Servicio Social de Base transcurridos 3 días hábiles (no cuentan festivos) desde que se ha realizado la entrevista o la visita domiciliaria con Trabajador/a Social o Educador/a Social.		• % de cumplimiento en la tramitación de prestaciones que no requieren valoración social. • % de cumplimiento de entrega del informe para las prestaciones de Cruz Roja en el plazo marcado. • % de cumplimiento de entrega del informe del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en el plazo marcado. • % de cumplimiento en la tramitación del informe de Arraigo en el plazo marcado. • % de cumplimiento en la tramitación del informe de Reagrupación Familiar en el plazo marcado.	
FORMACIÓN 			
• Ofertar un mínimo de 3 actividades formativas a usuarios del Programa de acogida para facilitar su mejora en los diferentes procesos de incorporación social.		• Nº de actividades ofertadas al año.	
TRATO Y ATENCIÓN 			
• Todas las personas serán atendidas con un trato amable, con lenguaje claro y comprensible. El número de quejas anuales por deficiente atención del personal no pasará de 6. • Tratamiento de la información y de los datos personales con confidencialidad. La atención en el Servicio Social de Base se realizará de manera personalizada, asegurando la intimidad y confidencialidad. El número de quejas anuales por tratamiento inadecuado de la información de datos personales no pasará de 6. • Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el Servicio Social de Base serán respondidas por escrito al ciudadano en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de presentación.		▪ Número de AQS recibidas por trato inadecuado. ▪ Número de AQS recibidos por tratamiento de la información de datos personales inadecuado. • Nº de reclamaciones y sugerencias no contestadas dentro de los 15 días hábiles.	