

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Serveis Socials

Serveis socials bàsics. Projectes. Atenció domiciliària.  
Atenció a la dependència. Atenció a la infància i a l'adolescència.

Serveis Socials Bàsics	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
<b>Persones ateses</b>	37.274	32.899
% cobertura de la població	17,30%	15,28%
<b>Total Import d'ajuts econòmics concedits (€)</b>	<b>1.182.655,92</b>	<b>941.471,56</b>
- Habitatge	537.382,41	373.192,15
- Subministraments		
-Deutes subministres: aigua	51.868,34	48.804,10
-Deutes subministres: electricitat	158.026,49	147.303,93
-Deutes subministres: gas	46.900,19	47.639,97
-Deutes subministres: sense especificar	2.858,25	2.089,16
-Altes de subministres	20.801,99	18.655,26
- Subsistència	196.431,07	178.152,23
- Desplaçaments i transport	32.908,42	23.899,48
- Farmàcia	25.974,19	23.575,55
- Activitats extraescolars i de lleure	12.202,70	8.921,63
- Tractaments terapèutics	16.237,86	13.356,41
- Processos formatius diversos	30.917,23	12.280,39
- Altres	21.309,77	11.957,30
- Escola d'òptica	28.837,01	31.644,00
Nombre total d'ajuts econòmics d'urgència social concedits	11.686	
Nombre total de famílies beneficiàries d'ajuts econòmics d'urgència social	6.711	
	<b>Desembre 2015</b>	<b>Desembre 2014</b>
Renda Mínima d'Inserció <sup>1</sup>		
Expedients vigents	1.572	1.437
Expedients no vigents	803	368
Expedients pendents	158	252
Expedients pendents nòmina	0	0
Menors a càrrec	1.789	1.676
Total beneficiaris	4.397	4.064
- Dones	2.644	2.373
- Homes	1.753	1.691
	<b>Acumulat fins Desembre 2015</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2014</b>
<b>Projectes de Serveis Socials</b>		
<b>Punt de Trobada</b>		
Nombre d'infants amb expedient actiu	126	107
Nombre de famílies amb expedient actiu	83	71
Altes mensuals (famílies)	18	25
Baixes mensuals (famílies)	30	9
Llista d'espera (famílies) <sup>2</sup>	10	4
<b>El Rebost</b>		
Nombre de famílies sol·licitants	3.875	4.006
Nombre de persones beneficiàries	12.549	12.885
- Homes	5.965	6.218
- Dones	6.584	6.667
Nombre de lots (entregues)	27.719	27.468
<b>SAU: Servei d'allotjament d'Urgència</b>		
Dones ateses	12	11
Nens/es atesos/es	13	10
Dies d'ocupació	139	52
Estades	218	104

Andana: allotjament d'urgència i acollida nocturna

Persones ateses	213	231
Pernoctacions disponibles	14.600	14.600
Pernoctacions derivades	12.061	9.214
Pernoctacions realitzades	11.566	8.590
Absentisme	737	624
Taxa d'ocupació	79,22	58,84

Centre Obert	Curs 2015-16	Curs 2014-15
Nombre d'assistents a Centre de Vilardell	74	95
Nombre d'assistents a Centre de La Maurina	74	69

Escola de Família		
Nombre de participants	74	79

Servei d'Atenció Domiciliària	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
Persones usuàries del SAD	4.864	4.576
<b>Ajut a domicili</b>		
Persones usuàries	1.469	1.308
Hores realitzades	201.920,11	182.635,64
<b>Teleassistència</b>		
Persones usuàries	4.220	3.996
<b>Àpats a domicili</b>		
Persones usuàries	219	230
Àpats servits	43.073	45.919

Recursos Atenció Primària. LAPAD	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
PIAS tramitats. Altes	590	261
PIAS tramitats. Modificacions	433	420
Persones amb resolució de grau	5.307	5.630

Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
Nombre d'infants atesos	409	432
Noves altes	72	85
Nombre de baixes	66	92
Nombre d'assessoraments als SEBAS	62	26

<sup>1</sup>No es poden tenir acumulats de la RMI perquè les dades que s'obtenen són una "fotografia" del moment. Les tipologies d'expedients: Vigent = aprovat, No vigent = suspès, extingit i denegat, Pendent = no resolt per la Comissió, Pendent nòmina = aprovat però sense el primer pagament.  
<sup>4</sup> La llista d'espera és una dada mensual que no permet fer acumulats.

**Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones**

**Polítiques socials d'habitatge**

**OFIMEH. Deute hipotecari. Deute de lloguer. Fons de lloguer social.**

**Oficina d'Informació, Assessorament i Intermediació en deute hipotecari i deute de lloguer (OFIMEH-LL)**

<b>Deute hipotecari</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2015</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2014</b>
Expedients oberts	274	448
Expedients tancats	277	492
Expedients en tràmit	359	296
<b>Desnonaments amb ordre judicial:</b>		
Suspesos	33	19
No suspesos	5	3
<b>Tancaments</b>		
Casos resolts sense pèrdua d'habitatge habitual	270	100
Casos amb pèrdua d'habitatge habitual i derivats	32	73
Casos tancats per assessorament i orientació	160	317

<b>Deute de lloguer</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2015</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2014</b>
Expedients oberts	268	222
Expedients tancats	123	102
Expedients en tràmit <sup>2</sup>	290	188
Consultes	154	87
<b>Desnonaments amb ordre judicial:</b>		
Suspesos	131	81
No suspesos	93	41
<b>Tancaments</b>		
Casos resolts sense pèrdua d'habitatge habitual	21	100
Casos amb pèrdua d'habitatge habitual i derivats	67	73
Casos tancats per assessorament i orientació	35	317

Font : Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Salut comunitària

#### Promoció de la salut. Centre de dia.

Promoció de la Salut	Juliol-Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
<b>Salut sexual i afectiva</b>			
persones assistents	0	1.222	1.725
activitats realitzades	0	56	70
centres participants	0	23	33
<b>SIDA</b>			
persones assistents	0	97	236
activitats realitzades	0	5	10
centres participants	0	3	6
<b>Higiene postural</b>			
persones assistents	380	912	344
activitats realitzades	15	37	18
centres participants	7	14	4
<b>Alimentació saludable</b>			
persones assistents	71	233	1.475
activitats realitzades	3	11	60
centres participants	2	7	31
<b>Drogodependències - tabac</b>			
persones assistents	0	240	925
centres participants	0	2	13
<b>No legals</b>			
persones assistents	0	1.939	916
centres participants	0	33	17
<b>Programa Oci alternatiu</b>			
activitats realitzades	15	31	
persones assistents	1.278	1.514	
<b>Programa Thao</b>			
alumnes	8.725	8.725	
centres	35	35	
activitats comunitàries	6	39	
persones assistents	118	787	
<b>Centre de dia</b>			
	Juliol-Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
Nombre de persones usuàries	82	82	87
Valoracions de vinculació al servei	5	14	20
Altes	10	13	25
Vinculacions a activitats comunitàries	164	377	379

Activitat de Salut sexual: Activitats dutes a terme conjuntament amb el Consorci Sanitari de Terrassa.

Font : Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Joventut i Lleure

Bauman Servei Jove. Dinamització cultura juvenil. Suport a entitats educatives en el lleure.  
Activitats i vacances en el lleure.

Bauman Servei Jove	Juliol-Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
--------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------

#### Consultes d'informació i assessorament. Classificació per servei.

Servei d'informació juvenil SIJ	5.870	12.823	16.095
Consultes sobre habitatge	229	785	1.109
Qüestions de mobilitat internacional	189	553	1.371
Joves atesos per PIDGES	1.217	2.117	1.904

Dinamització de la Cultura Juvenil	Juliol-Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
------------------------------------	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------

#### Activitats i assistents

##### 1.- Bucs d'Assaig

Número d'activitats dins els Bucs d'Assaig	6	30	46
Número de persones assistents als Bucs d'Assaig.	1.474	3.030	3.276

##### 2.- Baumann Lab

Número d'activitats dins el Baumann Lab	15	36	36
Número de persones assistents al Baumann Lab	314	850	802

##### 3.- Activitats / Xerrades

Taller de fotografia de viatges - 08 i 09/07/2015-	15	--	--
Com participen els i les joves a la teva ciutat -11/07/2015-	39	--	--
Vull treballar, per on començo -28/10/2015	11	--	--
Quin és el millor CV per a mi? -04/11/2015-	12	--	--
Sigues autèntic/a buscant feina -09/11/2015-	9	--	--
Utilitza les xarxes per buscar feina! -16/11/2015-	11	--	--
Què és el voluntariat europeu? -02/12/2015-	11	--	--

Suport a Entitats Educatives en el Lleure Entitats. Activitats. Assistents	Juliol-Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
---	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------

#### 1.- Entitats de Lleure

Número d'entitats de lleure educatiu en funcionament	25	25	25
Número d'entitats que ofereixen Esplai Diari	5	5	5
Número d'entitats que ofereixen Esplai Setmanal	22	22	25

#### 2.- Projectes de dinamització de les entitats

Número de persones a les entitats amb titulació de director	31	31	31
Número d'activitats formatives que ofereixen les escoles de formació	1	1	1

Activitats i vacances en el lleure Indicadors de les activitats	Juliol-Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
--	-------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Número de carnets d'alberguista	25	52	80
---------------------------------	----	----	----

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Joventut i Lleure

Bauman Servei Jove. Dinamització cultura juvenil. Suport a entitats educatives en el lleure. Activitats i vacances en el lleure.

Intervenció en el Territori	Juliol-Desembre 2015	Acumulat 2015				
<b>1.- Nombre total de participants</b>						
Participants a les activitats Espais Juvenils	2.165	5.056				
Participants a les Accions als Instituts	2696	4.129				
Participants a les Activitats d'Agents Territori	185	563				
Participants a les activitats obertes a la Ciutadania	1.012	1.454				
<b>Dades trimestrals (*)</b>						
Participants Medi Obert	252	556				
<b>TOTAL</b>	<b>6.310</b>	<b>11.758</b>				
Coordinacions amb agents	107	267				
Derivacions a altres agents	36	158				
Joves usuaris SSAP a Districte Jove	44	234				
	<b>Juliol-Desembre 2015</b>	<b>Acumulat 2015</b>				
<b>2.- Perfil dels participants a les activitats d'Espais Juvenils</b>						
<b>Classificació per sexe</b>	<b>2.165</b>	<b>5.056</b>				
Nois	1.087	2.486				
Noies	1.078	2.570				
<b>Classificació per edats</b>						
	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>de 12 a 14</b>	<b>de 15 a 17</b>	<b>més de 18</b>	
Districte 1	250	29	127	94		
Districte 2	660	300	285	75		
Districte 3	170	68	64	38		
Districte 4 - 5	449	191	193	65		
Districte 6	636	162	229	245		
<b>Classificació en funció de la seva procedència</b>						
	<b>Total</b>	<b>Espanyol</b>	<b>Magrebi</b>	<b>Latinoamericana</b>	<b>Subsahariana</b>	<b>Altres</b>
Districte 1	297	189	22	60	1	25
Districte 2	704	193	500	5	6	0
Districte 3	222	198	13	10	0	1
Districte 4 - 5	541	373	103	45	0	20
Districte 6	680	247	246	161	20	6
<b>Total joves atesos</b>	<b>2.444</b>	<b>1.200</b>	<b>884</b>	<b>281</b>	<b>27</b>	<b>52</b>
<b>3.- Nombre d'activitats realitzades</b>						
	<b>Juliol-Desembre 2015</b>	<b>Acumulat 2015</b>				
<b>Dades trimestrals (*)</b>						
<b>Activitats</b>						
Formatives	39	119				
Lúdiques	37	75				
Esportives	15	38				
Culturals	21	53				
<b>TOTAL Activitats</b>	<b>112</b>	<b>285</b>				
Activitats als Instituts	17	49				
Activitats amb agents de territori	15	41				
Activitats obertes a la Ciutat	14	24				

(\*) Les dades que fan referència a participants en Medi Obert i coordinacions amb SSAP i altres agents es treballen i publiquen de forma trimestral. Així com les dades de les Activitats SSAP ( Serveis Socials Atenció Primària)

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Ciutadania i Drets civils

	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
<b>Espais d'informació i participació</b>		
Nombre d'espais de participació <sup>2</sup>	121	
Nombre de persones assistents a aquests espais	1402	
Del total d'espais de participació, nombre d'espais d'interrelació intercultural <sup>3</sup>	94	
Nombre de persones participants als espais d'interrelació intercultural	1014	
<b>Cultura de la Mediació</b>		
Nombre de cursos	61	
Nombre de participants	1163	
Nombre d'hores de formació	181,5	
<b>Sol·licituds d'informes de disponibilitat i adequació d'habitatges</b>		
Nombre d'informes sol·licitats	232	
<b>Servei d'informació i orientació a les persones nouvingudes (SIO)</b>		
Nombres de persones assistents al curs de coneixement de l'entorn <sup>4</sup>	304	376
Nombre d'accions d'orientació (assessorament i informació) telefòniques ateses	176	221
Nombre de nous inscrits al curs de català d'acollida <sup>5</sup>	204	215
<b>Sol·licituds d'informes d'arrelament social</b>		
Nombre d'informes sol·licitats	493	204

<sup>1</sup> 90 comunitats veïnals resten obertes de 2014

<sup>2</sup> Es consideren espais on es porten a terme accions, activitats, reunions, grups de trobada, xerrades, etc. Inclou: Xarxa per la Integració i la Convivència (XIC), Grup foment de la convivència intercultural, Grup de recursos formatius, Voluntaris d'Intercanvi Cultural (VIC), Video-fòrums, Trobades periòdiques amb veïns i veïnes, Trobades puntuals amb col·lectius diversos, Voluntaris per la convivència, Taules de presidents, Taula per la diversitat sexual i actes diversos per difondre els drets i llibertats.

<sup>3</sup> Es consideren espais on la participació inclou a persones d'origen divers (nacionals i estrangers)

<sup>4</sup> Curs de coneixement de l'entorn: 15 hores de formació (inclou sessió de benvinguda).

<sup>5</sup> Curs de català d'acollida: 45 hores de formació.

<sup>6</sup> Comunitats veïnals, espais d'informació i participació i cultura de la mediació son indicadors de nova creació per 2015. No es disposa de dades per 2014.

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Promoció de la Gent Gran

#### Casal Anna Murià. Activitats de la gent gran.

#### Casal Anna Murià

Persones usuàries actives	Acumulat fins desembre 2015			Acumulat fins desembre 2014		
	homes	dones	Total	homes	dones	Total
	679	1.765	2.433	683	1.739	2.422

	Acumulat fins desembre 2015		Acumulat fins desembre 2014	
Cursos oferts		1.431		1.171
Inscripcions fetes als cursos oferts		92		75

#### Activitats de la Gent Gran

Gent Gran Activa	Acumulat fins desembre 2015				Acumulat fins desembre 2014			
	sessions	homes	dones	Total	sessions	homes	dones	Total
Converses	18	77	185	262	38	287	414	701
Poesia i conferències	18	111	128	239				
Visites Ermites i Capelles	7	39	69	108				
Altres activitats					5	46	50	96

Els Telers	sessions	homes	dones	Total	sessions	homes	dones	Total
Els dimecres als Telers	9	26	105	131	12	48	223	271

Cicle de cinema	sessions	homes	dones	Total	sessions	homes	dones	Total
	6			890	7			1.171

Sortides Viure la Natura	sessions	homes	dones	Total	sessions	homes	dones	Total
	8	194	90	284	12	228	130	358

Altres activitats	sessions	homes	dones	Total	sessions	homes	dones	Total
	13			3.836				

Font : Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones



## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Polítiques de Gènere

#### Activitats

<b>Casa Galèria . Activitats Servei de Polítiques de Gènere</b>	<b>Juliol-Desembre 2015</b>				<b>Acumulat fins Desembre 2015</b>				
<b>Formació en Perspectiva de Gènere</b>									
Nombre total de participants a les activitats	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
-Nombre de participants a la presentació del Protocol de Prevenció d'Assejament Sexual	0	0	0	0	3	43	13	30	
<b>Sensibilització contra la violència masclista</b>									
Actuacions a centres d'Educació Secundària i Batxillerat	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
-Nombre de participants als tallers de prevenció	16	438	201	237	32	981	550	431	
-Nombre de centres participants en una o a més activitats			8			16			
Formació de Professionals	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
-Nombre participants a la jornada organitzada	4	343	37	306	4	343	37	306	
Concentracions contra la violència masclista	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
- Nombre de participants a les concentracions	8	1.225	346	879	13	1.532	386	1.146	
Campanya 25 de Novembre, Dia Internacional Contra la Violència Masclista	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
- Nombre de participants a les concentracions	1	2.677	894	1.873	1	2.677	894	1.873	
<b>Promoció de nous rols de gènere</b>									
Tallers contra l'homofòbia als Instituts	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
-Nombre de participants als tallers	0	0	0	0	6	145	87	58	
-Nombre d'Instituts participants			0			2			
Tallers per la coresponsabilitat als Instituts	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
-Nombre de participants als tallers	0	0	0	0	5	115	61	54	
-Nombre d'Instituts participants			0			4			
Tallers de diversitat familiar i afectiva	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones	
-Nombre de participants als instituts	0	0	0	0	2	41	23	18	
-Nombre d'Instituts participants			0			1			
-Nombre de participants a centres d'educació infantil i primària	40	887	453	434	53	1.237	632	605	
-Nombre de centres d'educació infantil i primària participants			11			15			

Inclusió social de les dones en situació de vulnerabilitat	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones
-Activitats amb col·lectius de dones immigrants:								
- acompanyament sociolaboral de dones magrebines	0	0	0	0	1	11	0	11
-Activitats amb col·lectius de dones en perill d'exclusió social:								
- tallers d'autoestima	5	28	0	28	10	72	0	72
- tallers d'ajuda mútua	3	15	0	15	6	15	0	15
- tallers d'empoderament	0	0	0	0	4	39	0	39
Ocupació i promoció econòmica de les dones	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones
-Cursos per afavorir l'ocupació de les dones:								
- tallers d'intervenció psicosocial	0	0	0	0	4	36	0	36
- taller de recursos per a la recerca de feina	0	0	0	0	5	51	0	51
Promoció dels hàbits saludables entre les dones	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones
-Celebració del Dia Mundial de la Salut	0	0	0	0	1	200	10	190
Participació social de les dones a la ciutat	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones
-Campanya 8 de març. Dia Internacional de les Dones	0	0	0	0	1	2.289	841	1.448
-Fira Modenista	0	0	0	0	1	35	3	32
-Fira d'Entitats per la Igualtat	0	0	0	0	1	1.750	250	1.500
	entitats ateses	visites concertades	consultes puntuals	consulta telefòniques	entitats ateses	visites concertades	consultes puntuals	consulta telefòniques
-Suport a les entitats de dones de la ciutat	17	10	10	19	17	29	44	73
Reconeixement de l'experiència femenina	Activitats	Assistents	homes	dones	Activitats	Assistents	homes	dones
-Cinefòrum "Les Dones"	4	365	80	285	6	653	94	559
Servei d'Informació i Atenció a les Dones	Acumulat fins desembre 2015							
-Dones ateses								1.032
-Dones ateses en situació de violència masclista								483
-Visites presencials realitzades								2.997
-Atencions telefòniques realitzades								3.101

## Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones

### Oficina d'Atenció Ciutadana - Edifici Glòries

#### Atenció presencial. Atenció telefònica. Visites concertades

Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Edifici Glòries (OAC) Àrea de Serveis a les Persones, Cohesió i Benestar Social	Juliol- Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2015	Acumulat fins Desembre 2014
<b>Atenció presencial</b>	<b>15.053</b>	<b>36.278</b>	<b>41.333</b>
<u>Nombre total d'atencions fetes pel personal de l'OAC</u>	13.303	31.327	34.500
- Nombre de tràmits atesos des de les taules d'atenció individualitzada	9.277	19.609	13.940
- Nombre de tràmits atesos des del Punt d'Informació	4.026	11.718	20.560
<u>Classificació per tema de les atencions fetes <sup>1</sup></u>	12.146	29.654	34.500
- Dependència: consultes, modificació de dades, sol·licitud valoració de grau, aportació documentació	1.663	3.609	1.902
- Urgències Serveis Socials	531	775	622
- Tramitació d'expedients Serveis Socials, sol·licitud Pirmi...	59	148	81
- Ajuts econòmics d'urgència social i de menjador social	3.024	7.944	5.913
- Beques de menjador: consultes i reclamacions	0	221	248
- Consultes Serveis Socials	628	1.075	236
- Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) : consulta, tramitació	71	166	245
- Atenció a la infància i a l'adolescència (EAIA) : consulta, tramitació	165	348	246
- Mediació i/o arbitratge en matèria de Consum; queixes, denúncies o reclamacions	336	745	650
- Mediació per deutes hipotecaris o de lloguer: consultes, tramitacions	1.457	3.456	1.456
- Mediació comunitària	0	0	16
- Reserva places aparcament: altes, baixes	56	120	84
- Targetes de tolerància d'aparcament: altes, baixes, recollida de targetes	303	673	336
- Atenció a la Discapacitat: informació, consultes	182	392	128
- Targeta T-Blanca: consultes, tramitació, recollida de targetes	340	234	277
- Consulta sexual i promoció de la salut	38	66	86
- Registre de voluntats anticipades	5	7	14
- Arrelament social d'estrangers: presentació de documents, consulta, tramitació	387	717	338
- Reagrupament familiar: informe d'adequació de l'habitatge, pagament de la taxa, informació	121	269	169
- Atenció Nouvinguts: informació, consultes	504	1.199	621
- Presentació instàncies altres tràmits	116	244	212
- Tràmits vinculats a Recursos Humans: presentació currículums, processos de selecció, jubilacions...	0	2	58
- Subvencions i convenis	0	63	151
- Presentació de factures	9	17	80
- Activitats de coordinació empresarial	0	0	6
- Presentació de contractes de serveis	3	6	9
- Codificació targetes torn d'accés	3	746	3.099
- Orientació visites concertades	177	251	132
- Assistents a reunions i tallers dels serveis ubicats a l'edifici			
- Tallers de Salut	0	0	909
- Tallers de Ciutadania	0	0	151
- Tràmits de padró: altes, canvis domicili, històrics, informació, modificacions, volants	647	1.101	450
- Protecció de dades: drets ARCO ( accés, rectificació, cancel·lació i oposició de dades personals)	0	0	1
- Informació, consultes, lliurament de documentació, petició entrevistes, assessoraments, derivacions	1.321	5.060	15.574
<u>Visites concertades</u>	1.750	4.951	6.833
- Visites concertades - Dependència	661	1.488	850
- Visites concertades - Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència	316	772	721
- Visites concertades - Atenció Primària	355	812	893
- Visites concertades - Servei de Polítiques Socials d'Habitatge	346	851	768
- Visites concertades - Servei de Salut <sup>2</sup>	0	879	3.586
- Visites concertades - Servei de Ciutadania	72	149	15
<b>Atenció telefònica</b>			
<u>Nombre total de trucades ateses per la centraleta</u>	10.377	21.091	17.067
- Ateses durant el matí	9.649	18.804	14.840
Homes	2.369	4.506	3.502
Dones	7.280	14.298	11.338
- Ateses durant la tarda	728	2.287	2.227
Homes	184	570	514
Dones	544	1.717	1.713

<sup>1</sup> Pot haver-hi una atenció que hagi suposat més d'un tramit atès.

<sup>2</sup> El servei de salut ha deixat d'atendre visites concertades, degut al trasllat.

**Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones****Atenció Ciutadana. Edifici Pame****Atenció presencial. Atenció telefònica**

<b>Atenció ciutadana Edifici PAME (Servei d'Educació)</b>	<b>Juliol- Desembre 2015</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2015</b>	<b>Acumulat fins Desembre 2014</b>
<b>Atenció presencial</b>			
Nombre total d'atencions fetes pel personal d'atenció ciutadana	2.423	5.465	5.935
<b>Atenció telefònica</b>			
Nombre total de trucades ateses per la centralita	3.358	7.373	7.507
-Ateses durant el matí	3.007	6.381	6.582
-Ateses durant la tarda	351	992	925
<b>Desglós per tema de les atencions fetes</b>	<b>Juliol- Desembre 2015</b>	<b>Juliol- Desembre Homes 2015</b>	<b>Juliol- Desembre Dones 2015</b>
-Venda entrades	0	0	0
-Consultes Activitats/Programes	1.027	183	844
-Museus, monuments, carrers, mapes...	0	0	0
-Convenis/Contractes	54	12	42
-Subvencions	280	82	198
-Pressupostos	2	1	1
-Sol.licitud/consulta utilització equipaments	51	23	28
-Visites reunions	303	139	164
-Consultes sobre entitats i associacions	0	0	0
-Consultes sobre premis i concursos	18	3	15
-Consultes RRHH	1.192	417	775
-Consultes facturació/rebutos	89	23	66
-Comunicació i difusió	6	0	6
-Consultes Ajuntament	298	73	225
-Directe Servei	1.923	785	1138
-Consultes Escoles	139	29	110
-Preinscripció/matriculació EEBB	24	5	19
-Preinscripció/matriculació Primària/Secund	102	22	80
-Preinscripció/matriculació EEMM/CFA	220	74	146
-Matrícula Oberta	46	14	32
-Queixes i reclamacions	7	2	5
-Puntxarxa	0	0	0

Font : Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones