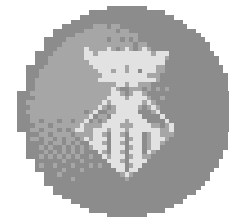


Observatori per a la qualitat dels serveis públics a l'Hospitalet

Ajuntament de L'Hospitalet
Àrea de Benestar Social i Família



Les noves realitats socials que es donen a la ciutat de L'Hospitalet, provoquen noves demandes dels ciutadans a les que els poders públics han de respondre

- **Les administracions públiques atenen les necessitats de la ciutadania de L'Hospitalet a través de diversos àmbits: treball, sanitat, serveis socials, etc.**
- **Des de totes les institucions, es persegueix atendre les demandes de la població dins d'un mateix marc, on l'eficiència i la qualitat són sempre els paràmetres de referència .**
- **El context social és canviant i aquests canvis afecten a totes les administracions, obligant-les a adaptar-se contínuament a les noves realitats.**

A l'Hospitalet, el fenomen de la immigració és un fenomen creixent i de fort impacte

- **El pes de la població immigrant a l'Hospitalet és superior al d'altres territoris:**
 - El 23% de la població estrangera d'Espanya, es troba a Catalunya.
 - A l'Hospitalet el pes de les persones estrangeres, l'any 2003, va ser del 13,95%, a Catalunya ho era del 8,10% i a la província de Barcelona del 6,91%.
- **A més, la presència de persones estrangeres a l'Hospitalet s'incrementa cada dia més:**
 - La població estrangera a l'Hospitalet ha passat de menys del 2% l'any, al 17% l'any 2004.



Són molts els àmbits afectats per l'increment de la població estrangera

- **L'àmbit laboral es veu afectat per elements tant importants com la incorporació de les persones immigrants al mercat laboral, les cotitzacions a la seguretat o la seva relació amb l'economia submergida:**
 - L'any 2004 el pes de les contractacions estrangers era del 17,92%.
 - El percentatge de temporalitat en la contractació de la població estrangera és un 1,13 punts superior a l'existent en la població autòctona.
- **En l'àmbit sanitari, la població objecte d'intervenció canvia substancialment, estem parlant d'una població fluctuant, heterogènia i amb una problemàtica social afegida.**
- **Per la seva part, el 28% de les persones ateses pels serveis socials són d'origen estranger:**
 - Sense comptar amb persones immigrants irregulars que, malgrat patir algunes situacions especialment greus, queden excloses de les prestacions socials.
- **El sistema educatiu i l'habitatge són altres sectors on el fenomen de la immigració està tenint un fort impacte.**

La necessitat d'atendre les demandes socials, des d'un marc d'eficiència i qualitat, en un context canviant, fan que la tasca d'observació, anàlisi i avaluació sigui més rellevant dins del procés global de planificació

- **És per això, que l'Ajuntament de l'Hospitalet desitja crear un Observatori que faciliti la qualitat dels serveis públics a la ciutadania**
- **L'observatori ha de proporcionar informació constantment actualitzada sobre la realitat social permetent obtenir un coneixement constant de l'evolució de la mateixa i de les respostes que ofereixen els serveis públics.**

L'Observatori per a qualitat dels serveis públics a l'Hospitalet tindrà dues funcions bàsiques

1. Conèixer la realitat de la població:

- Analitzar les característiques de la població de l'Hospitalet i les necessitats d'aquesta població en tot moment.

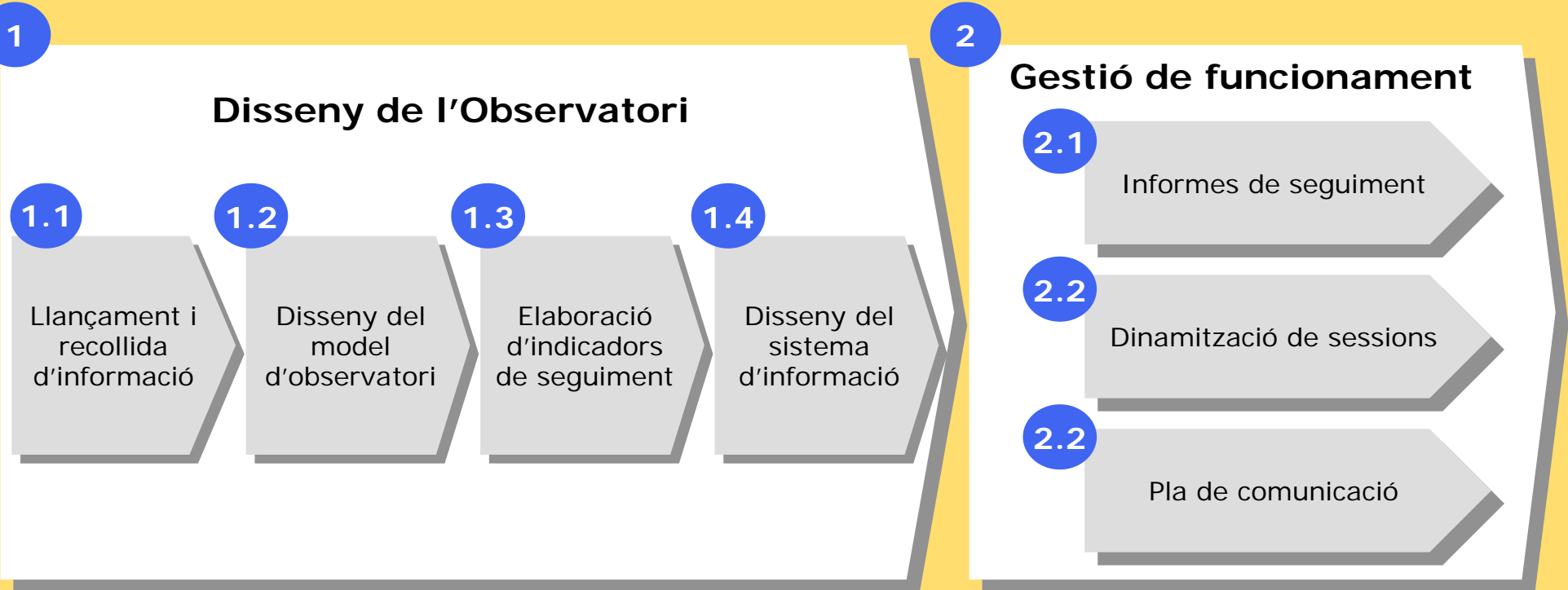
2. Conèixer la resposta dels serveis públics a aquesta realitat:

- Analitzar l'atenció que els serveis públics donen a les necessitats de la ciutadania.

El present projecte té per objecte articular les bases de funcionament de l'Observatori per a la qualitat dels serveis públics a l'Hospitalet, a partir del seu disseny funcional i operatiu i de la conducció del mateix fins l'any 2007

- El projecte té dos objectius principals:
 - ✓ Dissenyar el model d'Observatori i el sistema de funcionament.
 - ✓ Gestionar el funcionament de l'Observatori, realitzant les tasques d'anàlisi, control i dinamització.
- A més, el projecte persegueix altres objectius secundaris com:
 - ✓ Implicar als membres de l'Observatori en la fase de disseny del model i en el funcionament posterior.
 - ✓ Servir com a model de referència a altres municipis, municipis que en situacions similars decideixin imitar el model, beneficiant-se de l'experiència i el recolzament de la ciutat de l'Hospitalet.

El projecte es desenvoluparà en 2 fases diferents



L'elecció d'indicadors de seguiment és un procés clau en l'èxit del projecte

- Els indicadors permeten:

- Mesurar el grau de consecució dels objectius
- Anticipar desviacions en l'execució de l'estratègia
- Identificar i corregir les causes de les desviacions
- Alinear a l'organització amb l'estratègia corporativa



- S'han de seleccionar indicadors que siguin:

- **Relevants**: relació causal amb l'objectiu estratègic a mesurar
- **Quantificables**: objectivitat, possibilitat de mediació i comparació
- **Comprensibles**: entesos per tota l'organització
- **Eficients**: que permeten extreure conclusions de les dades
- **Fàcils d'aconseguir**
- **Actualitzats**: que sigui capturada quan es generi. No s'han d'involucrar processos manuals addicionals.