

ENCÀRREC POLÍTIC	Policia de Trànsit (PL) (Indisciplina Viària I)	2019	Policia de Trànsit (PL) (Accidents de Trànsit)	2019	Policia de Seguretat (tots els cossos policials)	2019	Policia Assistencial (PL)	2019
	Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants	271,2	Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants	6,9	Delictes per cada 1.000 habitants	59,7	Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants	42,4
	% de denúncies de trànsit procedents de zones d'estacionament amb control horari	44,5	Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants	2,6	% de delictes resolts respecte el total	27,9		
	% de denúncies de trànsit detectades amb sistemes automàtics de control	16,6	% de víctimes mortals i greus respecte el total	6,5	Detinguts per cada 1.000 habitants	4,7		
	% de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit	26,4			Denúncies per drogues i armes per cada 1.000 habitants	4,9		
	Policia de Trànsit (PL) (Indisciplina Viària II)	2019	Policia de Trànsit (PL) (Regulació de Trànsit)	2019	Policia de Seguretat (Policia Local)	2019	Policia Administrativa (PL)	2019
	Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats al municipi	46,2	Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants	81,9	% de delictes enregistrats per la Policia Local	21,0	Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants	49,1
	% de vehicles denunciats en els controls preventius de velocitat	3,8	Activitats de grua per cada 1.000 habitants	25,4	% de detinguts realitzats per la Policia Local	26,8		
% d'alcoholèmies positives respecte el total de controls d'alcoholèmia efectuats	8,4	% de dies amb tall de circulació anuals	18,7					

USUARI/CLIENT	Garantir una bona cobertura del servei	2019	Oferir un servei de qualitat als ciutadans	2019	Fomentar la prevenció i la seg. (Controls)	2019	Fomentar la prevenció i la seg. (Formació)	2019
	Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants	1,1	Grau de satisfacció del servei	7,0	Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants	12,8	Ciutadans assistents a accions formatives per cada 1.000 habitants	58,5
	Nombre de policies per cada 1.000 habitants	1,4			Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 hab.	110,0		

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2019	Millorar les habilitats dels treballadors	2019
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA)(Policia)	100,0	% de comandaments sobre el total de policies	19,3	% d'hores extraordinàries sobre hores de conveni	5,2	Accidents laborals per cada 100 policies	15,8
	Gestió indirecta (%) (Concessió)(Policia)	0,0	Mitjana d'edat de la policia	45,5	Nombre d'hores extres anuals per efectiu (que fa hores extres)	99,5	Hores de formació anual rebudes per policia	20,3
			% de plantilla del servei de policia local que són policies	90,3	% d'efectius que fan hores extres respecte el total	77,2		
			% d'agents que no han finalitzat el curs bàsic respecte el total de policies	9,6	% d'hores de baixa sobre hores de conveni	14,3		
			% de policies en segona activitat respecte el total de policies	2,1	% d'hores de permisos i llicències sobre hores de conveni	9,7		
			% de Places vacants sobre el total de la plantilla policial	7,6	% de presencia real	80,4		
					% de baixes d'efectius produïdes per canvis a d'altres ajuntaments	4,2	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2019
					Salari brut d'un agent de policia	28.480,0	% de dones policia respecte el nombre total de policies	12,7
					Salari brut d'un agent de policia (inclou complements salarials)	32.529,0	% de dones policia comandament sobre el total de comandaments	7,3

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Gestionar adequadament els recursos	2019	Disposar d'un costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent per habitant	86,8	% d'autofinançament per taxes i preus públics	27,2	% de la despesa de personal sobre el total de la despesa corrent	90,3	Despesa corrent per policia	56.139,1
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (Policia)	9,1	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0	% d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit	61,1	Cost per hora extra treballada d'un policia	25,1
			% de finançament per part de l'ajuntament	72,7	% d'import bonificat de les denúncies municipals de trànsit	25,2	Salari brut d'un agent de policia local per hora de conveni	17,6

ENTORN		2019		2019		2019
	Població	40.829,4	Renda per càpita	16.841,5	% Atur	10,6
	Densitat de població (hab. / Km2 municipi)	2.125,8	Nombre de vehicles censats al municipi per cada 1.000 habitants	616,1		

ENCÀRREC POLÍTIC	Oferir un servei accessible als usuaris	2019	Reduir les emissions de CO2	2019	Assolir un nivell adequat de qualitat	2019
	Habitants per paperera	41,4	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants	3,2	% d'hores anuals de servei de tipologia E. Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	60,1
	Metres lineals per paperera	96,6			% d'hores anuals de servei de tipologia E. Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	11,4
					% d'hores anuals de servei de tipologia E. Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	5,6
			Promoure l'estalvi d'aigua	2019	% d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	7,6
			Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	76,5	% d'hores anuals de servei de tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	15,3
			% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	38,7	% d'hores anuals de servei de neteja Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	100,0

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania	2019	Fomentar el civisme	2019
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	6,5	% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària	1,5
	Peticions per cada 1.000 habitants	10,4	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres	6,3

VALORS ORGANITZATIUS	Oferir un servei de qualitat	2019	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2019	Promoure la responsabilitat social	2019
	Habitants per treballador del servei	1.084	% Gestió directa	12,8	Satisfacció general dels treballadors	7,7	% de dones sobre el total de treballadors	16,7
	Metres lineals per treballador	2.659,7	% Gestió indirecta	87,2	% d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals	11,0	% de dones comandament sobre el total de comandaments	13,9
	Metres quadrats per treballador	22.846,8			Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	20.649,5	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	8,1
			Millorar les habilitats dels treballadors	2019	Antiguitat mitjana dels treballadors	12,1	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	6,3
			Hores anuals de formació per treballador	4,8				
			Accidents laborals per cada 100 treballadors	15,5				

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent per habitant	45,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Neteja Viària)	0,0	Despesa corrent per metres lineals	18,9
	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	4,7	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0	Despesa corrent per metres quadrats	2,1
	% de despesa fora del contracte del servei de neteja viària	0,2	% finançament per part de l'ajuntament (Neteja Viària)	100,0		

ENTORN		2019		2019		2019
	Població	46.148	Densitat de població	1.351	Renda per càpita	17.027

ENCÀRREC POLÍTIC	2019										
	Ofertir un servei accessible als usuaris (I)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	No sel. (resta)	Total				
	Habitants per punt de recollida	224,5	219,6	215,2	186,9	163,8					
	Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)	37,7	182,9	175,7	107,0	541,1	1.039,8				
	Periodicitat mensual de la recollida de residus	3,4	11,2	11,4	14,4	21,7	61,5				
	Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva (inclou autocompostatge)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Total selectiva	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)	Deixalleria	
	% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus	4,5	7,1	4,9	11,4	33,4	5,3	1,8			
	% recollit de cada fracció sobre el total generat	56,9	59,5	54,7	29,2						
	Kg recollits per habitant i any	18,2	28,6	19,7	45,6		21,1	7,2	261,8	47,1	
% d'impropis		19,6	24,7	8,7							
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció	11,5	19,4	8,5	15,3							

Ofertir un servei accessible als usuaris (II)		2019	Reducir les emissions de CO2 del servei de recollida		2019
Habitants per deixalleria		19.540,3	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants		7,8
% de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries		57,7			
% d'utilització de la deixalleria		48,4			
% de la fracció Orgànica Autocompostada		1,9			

USUARI/ CLIENT	Ofertir un servei de qualitat a la ciutadania		2019	Fomentar el civisme		2019
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis		7,1	% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors		2,8
	Peticions per cada 1.000 habitants		12,4			

VALORS ORGANITZATIUS	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2019	Promoure la responsabilitat social		2019
	Habitants per treballador del servei		1.885,6	Satisfacció general dels treballadors		7,0	% de dones sobre el total de treballadors		4,9
	Tones de residus recollides per treballador		755,0	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals		9,7	% de dones comandament sobre el total de comandaments		11,0
	Nombre de visites per treballador de la deixalleria		7.341,7	Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus		22.505,7	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors		10,8
				Antiguitat mitjana dels treballadors		13,0	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors		3,4
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2019	Millorar les habilitats dels treballadors		2019			
	% de Gestió directa		23,6	Hores anuals de formació per treballador		7,2			
	% de Gestió indirecta		76,4	Accidents laborals per cada 100 treballadors		20,9			

ECONOMIA	2019										
	Disposar dels recursos adequats (I)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)	Total		
	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	1,8	7,7	5,0	7,6	5,0	1,5	18,0	45,6		
	Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T)	99,0	269,1	255,8	167,2	237,1	117,3	68,9	113,9		
	Despesa corrent en tractament de residus per habitant		4,4	3,1	3,6	1,9	0,1	22,1	28,1		
	Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T)		93,3	103,7	75,8	77,1	26,2	85,3	70,3		
	Despesa corrent de gestió per tona: recollida + tractament				248,8			157,0			
	Disposar dels recursos adequats (II)			2019	Finançar adequadament el servei				2019		
	Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)			75,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus			98,0			
	% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus			7,9	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida			132,0			
Despeses en campanyes de sensibilització per habitant			0,5	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus			0,0				
				% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus			1,9				
Disposar dels recursos adequats (III)			2019					2019			
Despesa corrent de gestió de residus per habitant (Deixalleria)			4,1	% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva			23,2				
Despesa corrent de gestió de residus per tona recollida €/T (Deixalleria)			88,5	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria			16,2				
Despesa corrent en deixalleria per hora de servei			57,1								

ENTORN	2019		2019		2019	
	Població	46.148,4	Densitat de població	1.350,9	Renda per càpita	

ENCÀRREC POLÍTIIC	Facilitar l'accés de la ciutadania a les biblioteques públiques	2019	Valorar l'interès / ús / adequació del fons documental	2019	Fomentar l'ús de les TIC	2019	Fomentar la lectura	2019
	M² per cada 1.000 habitants	56,3	% de llibres del fons general que han sortit en préstec	22,8	Ordinadors d'ús públic dedicats a l'accés a Internet per cada 1000 hab.	0,6	% de la població d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	6,1
	Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)	36,1	% de novel·les que han sortit en préstec	36,4	% de visites que fan ús del servei d'Internet + ofimàtica	7,3	% de la població d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	28,7
	Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)	34,3	% de llibres de fons infantil que han sortit en préstec	45,1	% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi	10,4	% de la població d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	23,5
	% de renovacions en línia sobre el total de renovacions	41,3	% de CD que han sortit en préstec	16,1	Assistents a cursos TIC per cada 1.000 hab.	4,1	% de la població d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	12,1
			% de DVD, Blu-Ray que han sortit en préstec	42,6			% de la població d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	12,0
	Oferir un fons documental suficient	2019	% de fons documental que ha sortit en préstec	31,3			% de la població de 65 anys i més que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	6,0
	Fons documental per habitant	2,0	% de fons documental ingressat l'any X-1 prestat durant l'any X	57,6			% de la població estrangera que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	16,0
	Llibres infantils per habitant de 0 a 14 anys	2,2					% de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	13,8
	% de renovació del fons	5,9						
	% de creixement de la col·lecció	-0,6						

USUARI//CLIENT	Fomentar l'ús de les biblioteques	2019	Oferir un servei de qualitat als ciutadans	2019	Implicar als usuaris de la biblioteca a través de les xarxes socials	2019	Realitzar activitats de dinamització cultural	2019
	Visites presencials per habitant	3,2	Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites	1,1	Interaccions per publicació	-	% de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	4,4
	Visites al web per habitant	0,6			Seguidors per cada 1.000 habitants	84,4	Assistents per activitat de dinamització cultural	16,5
	Préstecs per habitant	1,8			Interaccions per cada 100 usuaris actius	-	Sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants	84,2
	% de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X	34,9					Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants	2,3
	% d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca	43,0						
	% d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca	12,9						

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2019	Millorar les habilitats dels treballadors	2019
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal) (Biblioteques)	100,0	Visites per treballador i hora de servei	3,9	% d'hores de baixa sobre hores de conveni	5,4	Hores anuals de formació per treballador	21,8
	Gestió indirecta (%) (concessió, altres...) (Biblioteques)	0,0	Treballadors a temps complet per 10.000 habitants	2,7	Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	21.171,1		
			% d'hores acumulades per treballadors no de plantilla s/total d'hores	5,6			Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2019
							% de dones respecte el total de treballador/res	80,5
						% de dones comandament sobre total de comandaments	88,4	

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar el servei adequadament	2019	Gestionar els recursos adequadament	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent per habitant (Biblioteques)	18,6	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Biblioteques)	0,1	% de la despesa destinada a personal	66,5	Despesa corrent per visita	5,9
	Despesa corrent municipal per habitant (Biblioteques)	10,3	% d'autofinançament per part de la Diputació	42,7	% de la despesa destinat a fons documental	9,3	Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent	3,5
	% de la despesa corrent municipal corresponent a la biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	1,1	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)	2,7	% de la despesa per a activitats de dinamització cultural	2,6	Despesa en fons documental per préstec de fons ingressat (any anterior)	25,3
	Despesa en fons documental per habitant	1,7	% d'autofinançament per part de l'ajuntament (Biblioteques)	54,4	% de la despesa destinada a manteniment	21,7		
	Despesa en fons documental per m²	30,7	Valor de les aportacions per patrocinis per 1.000€ de despesa corrent	0,0	% de la despesa de personal finançada per l'ajuntament	53,9		
	% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament	14,5						

ENTORN		2019		2019		2019		2019
	Població	26.693,3	Renda per càpita	16.911,6	Nombre de biblioteques	1,3	% de fons documental en lliure accés de préstec	93,8
	Densitat de població	1.192,6	Taxa d'atur	10,5	Habitants per biblioteca	20.576,0		

ENCÀRREC POLÍTIC	Proporcionar una bona oferta d'equipaments		2019		Ofertar una intensa programació municipal d'arts en viu		2019		Ofertar una programació municipal d'arts en viu diversa		2019		Ofertar una programació municipal d'arts en viu per a tots els públics		2019	
	Butaques per cada 1.000 habitants	11,4	Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per cada 10.000 habitants	13,2	% funcions de teatre s/ total	46,3	% funcions per al públic general s/ total	48,6								
	Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants	473,3	Funcions professionals programació general i familiar d'iniciativa municipal per cada 10.000 habitants	9,0	% funcions de música s/ total	33,8	% funcions per al públic familiar s/ total	19,1								
			Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per espectacle	1,4	% funcions de dansa s/ total	8,9	% funcions per al públic escolar s/ total	32,0								
			% de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic	13,1	% funcions d'altres gèneres s/ total	10,5										
	Ser un centre de referència de l'oferta d'arts en viu del municipi		2019		Difondre l'espai escènic a través del web i les xarxes socials		2019		Ofertar una intensa oferta d'actes culturals i socials		2019		Ofertar una intensa oferta d'actes culturals i socials		2019	
	% de funcions anuals no professionals i d'iniciativa municipal fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic	13,0	Visites al web per cada 1.000 habitants	999,3	Nombre de dies anuals amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala	36,8	Nº d'Actes realitzats mitjançant lloguer de sala	23,3								
	% de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic	30,0	Nombre de perfils actius a les xarxes socials	3,6	Nombre de dies anuals amb ús per sala	168,8	Nº d'Actes realitzats mitjançant cessió gratuïta	23,1								
	% de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics aliens s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal	11,0	Mitjana de seguidors a les xarxes socials	1.989,2			Nº d'Actes d'iniciativa municipal	15,1								
	% de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en espais escènics a taquilla/s/ total funcions espai escènic d'iniciativa municipal	10,1														

USUARI/CLIENT	Fomentar l'assistència als espais escènics municipals		2019		Fomentar l'accés i la participació dels usuaris		2019		Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle		2019		Fomentar l'assistència de tot tipus de públic		2019	
	Assistents per cada 1.000 habitants	359,9	% entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades (s/ total)	59,4	% d'assistents a funcions de teatre s/ total	44,1	% d'assistents a funcions per al públic general s/ total	54,2								
	Assistents Programació General i Familiar per cada 1.000 habitants	262,0	% entrades venudes amb descompte (excloent abonaments) (s/ total)	37,4	% d'assistents a funcions de música s/ total	40,9	% d'assistents a funcions per al públic familiar s/ total	18,6								
	% d'assistents sobre aforament	76,0	% d'entrades venudes per abonament (s/ total)	17,8	% d'assistents a funcions de dansa s/ total	7,9	% d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total	27,2								
	% entrades venudes sobre assistents (teatre general i familiar)	85,7			% d'assistents a funcions d'altres gèneres s/ total	7,1										

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2019		Disposar d'una dotació adequada de RRHH		2019		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2019		Millorar les habilitats dels treballadors		2019	
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal)(Espais Escènics)	90,4	Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per dia d'ús	26,6	% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal estable	3,8	Hores anuals de formació per treballador (personal estable)	14,8								
	Gestió directa per part de l'Ajuntament (%) (Espais Escènics)	41,6	Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per cada 100 places ofertades d'aforament	27,9	Antiguitat mitjana dels treballadors/res estables	10,3										
	Gestió directa per part d'OAAA i Emp. Municipal (%) (Espais Escènics)	48,8			Sou brut d'un tècnic de cultura	30.737,6	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes		2019							
	Gestió indirecta (%) (concessió, altres...) (Espais Escènics)	9,6			Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic	34.573,9	% de dones respecte el total de treballadors estables	44,8								
							% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	49,3								

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2019		Finançar adequadament el servei		2019		Gestionar adequadament els recursos I		2019		Gestionar adequadament els recursos II		2019	
	Despesa corrent total per habitant	11,7	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent total	33,6	% de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total	28,2	Mitjana del taquillaatge per funció (teatre general i familiar)	3.202,4								
	Despesa corrent municipal per habitant	10,8	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total	10,3	% de la despesa en total caixets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar)	35,9	Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar)	4.674,7								
	% de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal	1,2	% d'autofinançament per patrocinis s/ despesa corrent total	2,0	% despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total	7,9	% de cobertura (taquillaatge / caixet total) (teatre general i familiar)	68,5								
			% d'autofinançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total	54,1	% despeses en comunicació i publicitat s/ despesa corrent total	4,6	Preu mig per entrada venuda (teatre general i familiar)	12,8								
	Ofertar el servei a uns costos unitaris adequats		2019				% d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total	21,9	Preu màxim lloguer sala per butaca	4,8						
	Despesa corrent total per assistent	32,4			% de transferències corrents s/ despesa corrent total	1,4										

ENTORN	2019		2019		2019		2019	
	Nombre d'espais escènics municipals	1,7	Població	71.653,6	Renda per càpita	16.825,1	Despesa corrent del pressupost municipal per habitant	-
	Nombre de sales dels espais escènics municipals	2,1	Densitat de població (hab. / km2)	3.050,0				

ENCÀRREC POLÍTIC	Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)	2019	Planificar adequadament l'oferta escolar	2019	Potenciar la igualtat d'oportunitats	2019
	Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant	1,1	% Oferta de serveis complementaris	82,3	% de places municipals sobre el total de places al municipi (municipals, Generalitat i privades)	44,9	% d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal	18,3
	Demanda de places d'escola bressol municipal (%)	21,4	% Oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies	37,6	% de places públiques sobre el total de places al municipi (municipals, Generalitat i privades)	50,1	% d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que són alumnes en escola bressol municipal	11,3
	% Cobertura de places	92,4	% d'hores de serveis complementaris sobre el total d'hores d'obertura anuals	43,6	% de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament sobre el total de places del municipi (municipals, Generalitat i privades)	1,4		
			% d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals	3,5				

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat als usuaris / clients	2019	Oferir un servei accessible als usuaris	2019	Garantir l'accés a tots els usuaris	2019	Facilitar la participació	2019
	Grau de satisfacció dels usuaris	8,9	Mitjana d'hores d'obertura diària per centre	9,3	% d'alumnes que han rebut ajuts	24,0	Nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes	51,0
			Mitjana de dies d'obertura anual per centre	203,5	% d'alumnes que han rebut ajuts sobre el nombre d'ajuts sol·licitats	89,6	Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs	19,6
			% de dies d'obertura en horari escolar sobre el total de dies d'obertura anual del centre	96,1	% de municipis que apliquen polítiques de tarifació social	44,7		
				% d'alumnes amb necessitats educatives especials	2,8			
				% d'alumnes amb necessitats educatives socials	6,2			

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2019	Millorar les habilitats dels treballadors	2019
	% de Gestió Directa	65,9	Alumnes per educador/a tutor/a	13,7	% de personal educador tutor i educador de suport fix	78,5	Hores de formació anuals rebudes per cada educador/a tutor/a i educador/a de suport	29,8
	% de Gestió Indirecta	34,1	Nombre de personal educador de suport per educador/a tutor/a	0,5	% d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal educador tutor i educador de suport	7,0		
			% d'hores de direcció dedicades a la gestió del centre sobre el total d'hores de direcció	65,8	Salari brut d'un/a educador/a tutor/a	23.099,8		
		% d'hores no lectives dels educadors/es tutors/es sobre total d'hores anuals treballades	16,2	Salari brut d'un educador/a de suport	20.698,2			
		% d'hores no lectives dels educadors/es de suport sobre total d'hores anuals treballades	10,4	Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol	29.607,1			
		% d'alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual	55,7	% de personal educador tutor i educador de suport en els últims 10 anys de carrera	13,8			
		Alumnes de menjador per professional de menjador	5,2	Antiguitat mitjana dels docents	12,3			
		% de monitors sobre el total de professionals de menjador	11,1			Promoure la responsabilitat social	2019	
						% de dones sobre el total de personal educador tutor i educador de suport	98,3	
						% de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments	99,0	

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Gestionar adequadament els recursos	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent per habitant (Escoles Bressol)	29,1	% d'autofinançament per aportacions de les famílies	37,0	% de la despesa en personal sobre el total de despeses corrents	76,4	Despesa corrent per alumne	5.892,9
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (Escoles Bressol)	3,1	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Escoles Bressol)	9,5	% de despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei	17,9	Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol	4.734,1
			% de finançament per part de l'ajuntament (Escoles Bressol)	53,5	% despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la infància i a les seves famílies sobre la despesa corrent del servei	1,6	Despesa corrent per hora d'obertura anual	244,3
						Quota mitjana mensual del servei d'escola bressol	163,7	
						Quota mitjana mensual del servei del menjador	131,1	

ENTORN		2019		2019		2019		2019
	Població	51.231,9	Població de 0-3 anys	1.405,8	Renda per càpita	16.834,5	Nombre de centres municipals	3,3
	Densitat de població (hab. / km2)	2.190,8	% de població de 0-3 anys sobre el total de la població	2,7	Taxa d'atur	10,7	Nombre de centres amb places concertades o subvencionades per l'Ajuntament	0,3
			Població de 0-3 anys de nacionalitat estrangera	252,2	Taxa d'atur femenina	13,0	% d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol (pública i privada)	35,8
		% de població de 0-3 anys de nacionalitat estrangera sobre el total de la població de 0-3 anys	18,9					

ENCÀRREC POLÍMIC	Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)		Adequar el servei a la demanda ciutadana (III)		Obrir el servei a la ciutadania			
		2019		2019		2019		2019		
		Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant	1,2	% d'alumnes exclusivament de llarga durada sobre el total d'alumnes	67,0	% d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes	44,1	Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania	99,6	
		Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants	8,7	% d'alumnes exclusivament de curta durada sobre el total d'alumnes	30,6			Nombre d'agents educatius, culturals i socials que col·laboren amb l'escola de música	17,3	
		Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants	4,0	% alumnes de llarga durada que també són de curta durada sobre el total d'alumnes	2,4					
		Alumnes de llarga durada que també són alumnes de curta durada per cada 1.000 habitants	0,3							
	% d'alumnes de llarga durada empadronats al municipi sobre el total d'alumnes de llarga durada	85,1								
USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat als usuaris		Garantir l'accés a tots els usuaris		Facilitar la participació en conjunts instrumentals i vocals		Promoure la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi			
		2019		2019		2019		2019		
		Grau de satisfacció dels alumnes de ll/d	8,4	% d'alumnes de ll/d que han rebut ajuts	31,0	% d'alumnes de ll/d d'instrument	62,4	% de conjunts instrumentals que participen en activitats obertes a la ciutadania sobre el total de conjunts instrumentals	87,3	
		Mitjana d'anys de permanència dels alumnes de ll/d a l'escola de música	4,0	% Municipis que apliquen polítiques de tarifació social	19,0	% d'alumnes de ll/d d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental	60,2	% de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania sobre el total de conjunts vocals	89,2	
		% de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d	8,0	% d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials	2,2	% d'alumnes de ll/d d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental gran	37,3			
				% d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials que participen en les activitats de l'escola	88,6	% d'alumnes que formen part de conjunts vocals respecte al total d'alumnes de ll/d	19,6			
			% d'adults (18 anys o més) sobre el total d'alumnes de ll/d	13,3						
			% d'instruments en el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes de ll/d d'instrument	26,8						
VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Organitzar adequadament els recursos		Organitzar adequadament la jornada laboral del personal		Millorar les habilitats dels treballadors			
		2019		2019		2019		2019		
		% de Gestió directa	85,7	Oferta instrumental formativa a l'escola de música	17,1	% d'hores lectives de llarga durada sobre el total d'hores treballades	46,0	Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet)	15,2	
		% de Gestió indirecta	14,3	Hores setmanals lectives dedicades a l'oferta de ll/d per alumne de ll/d	0,5	% d'hores lectives de curta durada sobre el total d'hores treballades	1,4	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		
				% hores lectives de ll/d dedicades a instrument sobre total hores lectives de ll/d	61,7	% d'hores de preparació sobre el total d'hores treballades	17,5		% de personal docent fix	65,0
				% hores lectives de ll/d dedicades a conjunts instrumentals sobre total hores lectives de ll/d	10,8	% d'hores programables sobre el total d'hores treballades	17,4		Antiguitat mitjana dels docents	13,3
			% hores lectives de ll/d dedicades a conjunts vocals sobre total hores lectives de ll/d	2,6	% d'hores de gestió directiva sobre el total d'hores treballades	8,2	% d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent		1,9	
	Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals	2019	% hores lectives dedicades a projectes comunitaris sobre el total d'hores lectives de ll/d i c/d	4,8	% d'hores treballades del personal d'administració i consergeria sobre el total d'hores treballades	9,6	Salari Brut d'un/a docent	27.604		
	% de dones sobre el total de docents	44,2					Salari Brut d'un/a director/a	32.427		
	% de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments	50,7								
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Gestionar adequadament els recursos		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats			
		2019		2019		2019		2019		
		Despesa corrent per habitant (Escoles Música)	11,5	% d'autofinançament per aportacions dels alumnes	36,2	% despesa en personal sobre el total de despeses corrents	91,5	Despesa corrent de ll/d per alumne de ll/d	1.235,5	
		% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (Escoles Música)	1,3	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	2,2	Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d	453,4	Despesa corrent de c/d per alumne de c/d	77,9	
				% de finançament per part de l'ajuntament	61,7	Preu mitjà ingressat per alumne de c/d	13,2	Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris	113,7	
					Ingrés per hora lectiva (aportacions dels alumnes)	23,6	Despesa corrent per hora treballada	31,0		
ENTORN		2019		2019		2019		2019		
	Població	47.480,9	Renda per càpita	16.798,7	Nombre de centres (Escoles de Música)	1,0	Any posada en funcionament	1.991,1		
	Densitat de població (hab. / km2)	1.145,8								

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar la pràctica esportiva al municipi		2019		Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva		2019		Impulsar l'ús dels espais esportius		2019	
	% de persones que fan activitat física esportiva sobre el total d'habitants de 16 anys o més	48,5	Places dispon. activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1000 hab.	236,6	% persones usuàries en equipaments esportius sobre el total dels habitants de 16 anys i més	34,6						
	% de practicants menors de 16 anys en espais esportius municipals	-	% places disp. activitats continuades municipals / total places	61,0	Practicants en els centres escolars públics per cada 1000 habitants	38,3						
			% places disp. activitats continuades d'entitats / total places	39,0	Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants	1.107,3						
	Impulsar el teixit associatiu esportiu		2019		% d'hores d'ocupació setmana tipus en PAV	91,2						
	% de massa social de les entitats esportives sobre total de la població	23,2	Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats		2019		% d'hores d'ocupació setmana tipus en CAM	80,9				
	% de practicants d'entitats esportives sobre el total de la població	12,8	Nombre d'esdeveniments esportius puntuals	52,6								
			Número d'hores d'activitats continuades per cada 1000 habitants	354,5								
	Promoure la cohesió social		2019		Número d'hores d'activitats puntuals per cada 1000 habitants	8,2						
	Practicants que reben ajuts públics per cada 1000 habitants	3,1										
USUARI/CLIENT	Fomentar l'ús del servei esportiu municipals		2019		Ofertir un servei de qualitat als ciutadans		2019		Ofertir un servei de qualitat als ciutadans		2019	
	% de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats mpals. sobre el total d'habitants	16,0	Preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu	37,7	Satisfacció general dels usuaris en els complexos esportius	7,0						
	% de població abonada a un complex esportiu municipal sobre el total d'habitants	9,4										
	% abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit	95,7										
VALORS ORGANITZATIUS	Reflectir la dotació de recursos humans		2019		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors municipals		2019		Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2019	
	Treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per cada 10000 hab.	10,8	Sou brut base monitor/a d'esports municipal	21.427,3	% despesa corrent en gestió directa	70,6						
	Nº de treballadors municipals de l'esport a temps complet per cada 10.000 habitants	3,3	% de dies de baixa laboral sobre el total dels treballadors/res municipals	4,2	% treballadors municipals i de contractes de serveis s/ total treballadors	67,0						
	Nº de treballadors a temps complet d'empreses de serveis per cada 10.000 habitants	3,9										
	Nº de treballadors a temps complet de concessions per cada 10.000 habitants	3,7	Millorar les habilitats dels treballadors municipals		2019		Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes		2019			
			% de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals	55,6	% dones empleades respecte el total de treballadors/res municipals	36,5						
			Hores anuals de formació per treballador/a municipal	12,1	% de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments	28,8						
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats pel servei d'esports		2019		Disposar dels recursos adequats per a activitats		2019		Disposar dels recursos adequats en instal·lacions esportives		2019	
	Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant	62,6	Despesa corrent en activitats per habitant	9,1	% d'inversió en esports (incloses les concessions) sobre el total d'inversió municipal (darrers 5 anys)	8,7						
	% Desp. corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals	6,5	Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat	26,2	% desp. corrent en reparació i manteniment (incloses les concessions) s/ total despesa corrent en esports	10,6						
					% desp. corrent en subministraments (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports	12,4						
	Finançar adequadament el servei		2019		Donar suport a la promoció esportiva de les entitats		2019		% Desp. en Subministraments: Aigua s/ total Desp. Corrent	2,1		
	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Esports)	56,0	Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant	4,3	% Desp. en Subministraments: Electricitat s/ total Desp. Corrent	6,8						
	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Esports)	0,7	% transferències corrents a entitats s/ despesa corrent esports (incl. concessions)	7,2	% Desp. en Subministraments: Combustibles s/ total Desp. Corrent	3,6						
	% de finançament per part de l'ajuntament (Esports)	43,3										
	ENTORN		2019			2019			2019			
Població		49.359,5	Pes econòmic de l'esport per càpita	-	Nombre d'Instal·lacions Esportives (sense Altres)	33,6						
Densitat de població		2.327,8	Nº de persones ocupades en el sector esportiu per cada 100 hab.	0,8	Nombre d'entitats esportives del municipi	54,7						
Renda per càpita		17.029,5										

SERVEIS SOCIALS BÀSICS	AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL	SBAS	SSAD	SIS
------------------------	-------------------------	------	------	-----

General Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) | Teleassistència

ENCÀRREG POLITIC	Adequar el servei a la demanda ciutadana	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (urgència social)	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (SSAD general)	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura Servei d'Ajuda a Domicili i Servei de Teleassistència domiciliària)	2019	Adequar el servei a la demanda ciutadana (SIS)	2019
	Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal (%)	6,5	% d'expedients actius que reben ajuts d'urgència social	15,7	Nombre d'habitants per cada Educador/a social en actu	6.586,3	% Grau I s'total de persones usuàries amb PIA aprovat	37,5	% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	15,4	Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	8,8	Persones usuàries del SIS per cada 1.000 habitants	6,1
	Pes dels Serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent (%)	7,1	% d'expedients amb actuacions de pobresa energètica s'total d'expedients actius als SBAS	11,0	Nombre d'habitants per cada Treballador/a social en actu	4.048,4	% Grau II s'total de persones usuàries amb PIA aprovat	39,0	% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	15,6	% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 0-17 anys sobre el total d'habitants de 0-17 anys	0,2	Places de Servei d'Atenció Digna (SAD) per cada 1.000 habitants menys d'edat	8,5
	Despesa corrent dels SSB per habitant	65,2			Nombre d'habitants per cada professional de suport administratiu	8.364,4	% Grau III s'total de persones usuàries amb PIA aprovat	23,5	% de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants	3,0	% de persones usuàries del servei de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	4,0		
					Nombre de persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants	138,6					Hores mensuals d'ajuda domiciliària per persona usuària per situació de DEPENDÈNCIA	13,0		
					Nombre de beneficiaris d'RSC per cada 1.000 habitants	13,3					Hores mensuals d'ajuda domiciliària per persona usuària per situació SOCIAL	6,4		
					Nombre de persones usuàries amb PIA aprovat per cada 1.000 habitants	26,0					% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació de dependència	62,6		
											% de persones usuàries d'ajuda domiciliària per raó de la seva situació social	41,0		
											% de persones usuàries amb PIA que contemplan SAD	71,3		

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat	2019	Adequar el servei al perfil de les persones usuàries (SBAS)	2019	Ofertir un servei accessible a les persones usuàries	2019	Ofertir un servei accessible a les persones usuàries (SSAD General)	2019	Ofertir un servei accessible a les persones usuàries (Servei d'Ajuda a Domicili i Servei de Teleassistència domiciliària)	2019	Adequar el servei al perfil de les persones usuàries (SIS)	2019
	Quantes reclamacions fetes per cada 1.000 persones usuàries	3,2	% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses als SBAS	25,7	Temps mitjà (des de petició) primera visita	16,6	% de persones usuàries SSAD exemptes de copagament	61,3	Temps mitjà (des de transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD social)	10,5	% persones usuàries del SIS de 0-3 anys s. total de persones usuàries del SIS	3,5
			% de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total d'estrangers residents al municipi	26,5	% de primers vistos fallides	15,3			Temps mitjà (des de transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència)	9,8	% persones usuàries del SIS de 4-15 anys s. total de persones usuàries del SIS	38,3
	Ofertir un servei accessible a les persones usuàries	2019	% de dones s'total de persones usuàries ateses als SBAS	58,5	Mitjana anual d'entrevistes per expedient en actu	2,0					% persones usuàries del SIS de 16-17 anys s. total de persones usuàries del SIS	12,1
	% de persones amb expedient obert als SBAS des de fa més de 5 anys s'total de persones usuàries ateses dels SBAS	38,0	% de persones de 0-17 anys s'total de persones usuàries ateses als SBAS	18,9					Ofertir un servei accessible a les persones usuàries de teleassistència	2019	% famílies usuàries del SIS s. total de persones usuàries del SIS	49,4
			% de persones de 18-64 anys s'total de persones usuàries ateses als SBAS	49,4	Ofertir un servei de qualitat a les persones usuàries	2019			Temps mitjà (des de transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència)	30,0		
			% de persones de 65 anys o més s'total de persones usuàries ateses als SBAS	31,9	Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	43,8					Ofertir un servei accessible per a les persones usuàries (SIS)	2019
					Temps estimat de duració d'una entrevista de seguiment	42,9					Hores mensuals d'assistència al Servei d'Atenció Digna (SAD) per persona usuària	6,0
					% PIA realitzat l'any en curs sobre PIA a gestionar	73,4						
					% PIA als quals s'ha fet seguiment	57,2						

VALORS ORGANITZATIU	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)	2019	Promoure un clima laboral positiu per al personal	2019	Millorar les habilitats del personal	2019	Promoure un clima laboral positiu per al personal (SSAD)	2019	Millorar les habilitats del personal (SSAD)	2019	Disposar dels recursos humans adequats per prestar el servei (SIS)	2019
	% de comandaments sobre els professionals dels SSB	8,8	Sou brut base anual d'un/a educador/a social	29.444,9	Hores anuals de formació per professional del SBAS	29,7	% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SSAD	7,5	% d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa	3,1	Persones usuàries del SIS per professional	43,5
	% de personal de suport sobre els professionals dels SSB	20,8	Sou brut base anual d'un/a treballador/a social	29.857,9	% de professionals que fan supervisió externa de casos	72,5					Places de Servei d'Atenció Digna (SAD) per professional	17,2
	Afavorir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes	2019	% de professionals del servei fixos respecte el total de professionals	43,8								
	% de personal dona amb comandament sobre el total de comandaments	82,0	% d'hores de baixa sobre hores de conveni de tot el personal dels SBAS	7,1								
	% de personal dona sobre el total de professionals del SSB	87,3										

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Disposar dels recursos adequats (urgència social)	2019	Disposar dels recursos adequats (SBAS)	2019	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats	2019	Disposar dels recursos adequats (SSAD)	2019	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats (SSAD)	2019	Disposar dels recursos adequats (SIS)	2019
	Despesa corrent en altres serveis dels SSB per habitant	1,7	Despesa corrent en prestacions d'urgència social per habitant	8,1	Despesa corrent del servei dels SBAS per habitant	25,5	Despesa corrent del servei dels SBAS per persona usuària	185,1	Despesa corrent del SSAD per habitant	22,2	Mitjana anual de cost fora del servei d'ajuda a domicili externalitzat	16,5	Despesa corrent anual dels SIS per habitant	3,7
	Pes de l'estructura dins del pressupost municipal dels SSB (%)	10,1	Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS	631,3	Pes del servei dels SBAS dins del pressupost dels SSB (%)	39,2			Pes del SSAD dins del pressupost SSB (%)	33,8				
			Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a parlar la veu: econòmic per habitant	15,4									Disposar dels recursos adequats (SIS)	2019
			Pes de prestacions, serveis i projectes per a parlar la veu: econòmic s'horas de despesa SSB (%)	23,5									Despesa corrent anual dels SIS per persona usuària	643,8
	Finançar adequadament el servei	2019	% despesa en manteniment i robes s'despesa per parlar la veu: econòmic	24,6	Finançar adequadament el servei (SBAS)	2019			Finançar adequadament el servei (SSAD)	2019				
	% d'autofinançament per taxes i preus públics (SSB)	2,9	% despesa en habitatge i subministraments s'despesa per parlar la veu: econòmic	24,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics (SBAS)	0,0			% d'autofinançament per taxes i preus públics (SSAD)	8,2			Finançar adequadament el servei (SIS)	2019
	% de finançament per aportacions d'altres institucions (SSB)	43,2	% despesa socioeducativa s'despesa per parlar la veu: econòmic	35,6	% de finançament per aportacions d'altres institucions (SBAS)	42,3			% de finançament per aportacions d'altres institucions (SSAD)	50,1			% d'autofinançament dels SIS per taxes i preus públics	0,0
	% finançament per part de l'ajuntament (SSB)	54,0	% altres despeses s'despesa per parlar la veu: econòmic	15,4	% finançament per part de l'ajuntament (SBAS)	57,7			% finançament per part de l'ajuntament (SSAD)	41,3			% de finançament dels SIS per aportacions d'altres institucions	44,7
													% de finançament dels SIS per part de l'ajuntament	55,2

ENTORN		2019		2019		2019		2019		2019		2019
	Població	54.445,4	Renda per capita	16.940,8	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	92,6	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	88,9	IVSO 4: % població de 75 anys o més que viu sola	96,5	IVSO 6: Taxa d'escorrençament als 17 anys	99,9
	Densitat de població (habitants per km2)	928,3	% d'atur	10,9	IVSO 1: % d'atur	101,3	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	105,7	IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	101,5		

ENCÀRREC POLÍTIIC	Impulsar l'ús dels mercats municipals	2019	Oferir un servei accessible als usuaris	2019	Fomentar els valors socials i mediambientals als mercats	2019	Reforçar l'impacte del mercat en l'entorn	2019
	Nombre d'accions de dinamització anuals per mercat	19,1	Habitants per nombre de mercats	36.595,4	% de persones ocupades amb alguna discapacitat sobre el total de persones ocupades al mercat	16,3	Nombre d'establiments d'influència per parada oberta	2,6
	Total inversions (darrers 5 anys) per M ² de superfície total	69,1	M ² de superfície comercial per cada 1000 habitants	54,2	% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides al mercat	51,3	% d'establiments d'influència que són d'alimentació	17,4
	Facturació mitjana anual dels paradistes per parada oberta	-	Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles (a un màxim de 100 metres del mercat) per cada 100 M ² de superfície comercial	8,8			% de mercats integrats en plans de dinamització respecte el nombre total de mercats	63,8
			Usuaris del mercat per nombre d'habitants de la població	17,2			Nombre de dies setmanals amb mercats no sedentaris al voltant del mercat per mercat	1,1
							% de mercats que es troben en zones vianantitzades sobre el total de mercats	47,8

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat als ciutadans	2019	Promoure els serveis de mercat a la clientela	2019	Millorar l'ús de l'espai al mercat per oferir un millor servei	2019	Oferir un servei de qualitat als mercats	2019
	% del sector peix i marisc (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	4,8	Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana i per nombre de mercats	16,5	Mitjana (en M ²) de superfície de venda a les parades per parada	19,6	Grau de satisfacció dels usuaris	8,2
	% del sector carnisseria, polleria, ous i caça (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	6,8	Nombre de tardes que obre el mercat per setmana i per mercat	3,3	% de parades obertes sobre el total de parades	75,2	M ² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors a les parades	11,2
	% del sector xarcuteria i cansaladeria (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	5,0	% de parades obertes a la tarda sobre el total de parades	38,5	% de superfície comercial sobre superfície total	48,6	Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	30,5
	% del sector fruites i verdures (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	4,8	% de serveis a la clientela als mercats	53,3	% de M ² de superfície de magatzems i cambres frigorífiques sobre M ² de superfície total	9,3	Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	59,1
	% del sector altres alimentaris (sense operadors comercials) (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	8,1	% de parades on es pot pagar amb targeta respecte el total de parades obertes	95,0	% de serveis per al personal als mercats	71,0		
	% del sector altres alimentaris (amb operadors comercials) (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	42,1						
	% del sector bar i restauració (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	7,9						
	% del sector altres no alimentaris (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	9,0						
	% de superfície de venda de parades disponibles (en M ²) sobre el total de M ² de superfície de venda	11,6						

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2019	Grau d'acompliment de la normativa	2019	Millorar les habilitats dels treballadors	2019
	% Gestió directa (Ajuntament, ODA, Empreses municipals) (per nombre de mercats)	74,5	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es municipals al mercat	3,5	Expedients sancionadors per mercat	0,4	Hores anuals de formació realitzades per persones ocupades al mercat	6,4
	% Gestió indirecta (concessió, altres) (per nombre de mercats)	25,5	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es contractats per l'entitat gestora del mercat	0,6	% Expedients executats sobre expedients sancionadors	45,0	% de persones ocupades al mercat assistents a cursos	36,9
	% de treballadors municipals respecte el nombre total de persones ocupades al mercat	77,0	Salari brut d'un peó de mercat	20.301,4			% de treballadors de les parades assistents a cursos	12,1
	Preu mig de rescat per any de concessió restant per M ² superfície de venda a les parades	71,3	Nombre d'hores anuals laborals de peó de mercat i treballadors de neteja per cada 100 M ² de superfície total	93,9				
							Promoure la Responsabilitat Social	2019
						% de dones respecte el total de treballadors/es al mercat municipal	39,4	
						% de dones comandament respecte el total de comandaments	62,7	

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Gestionar adequadament els recursos	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent del servei per habitant	5,1	% d'autofinançament per taxes, preus públics o quotes d'associacions de paradistes	69,5	Despesa de manteniment per M ² de superfície total	8,1	Despesa corrent del servei per M ² de superfície total	47,4
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,5	% de finançament per aportacions d'altres institucions	1,0	Despesa de subministraments per M ² de superfície total	17,3	Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual per mercat	69,9
			% de finançament per part de l'ajuntament	29,5	% de la despesa en personal sobre la despesa corrent del servei	35,1		
				% de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei	8,1			

ENTORN		2019		2019		2019		2019
		Població	55.483,4	Densitat de població	2.494,5	Renda per càpita	16.537,0	Nombre de mercats municipals

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar l'ús firal	2019	Promoure oferta local	2019	Fomentar els valors socials i mediambientals a les fires i l'accessibilitat a la fira	2019	Oferta firal	2019	
	Nombre de visites per nombre total d'expositors	262,6	% d'expositors locals sobre el total d'expositors	42,1	% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides a la fira	64,3	M² de recinte firal per cada 1.000 habitants	401,4	
	% de visites foranes respecte el nombre total de visites	36,9	% de m² d'expositors locals sobre el total de m² d'expositors	46,2	Capacitat disponible dels contenidors de recollida selectiva per dia de fira	8.772,3	% de m² d'expositors en estand sobre el total de m² d'expositors	40,5	
	Nombre de visites per cada 1.000 habitants	1.011,7				Nombre de places d'aparcament al voltant de la fira (a un màxim de 500 metres de la fira) per cada 100 m² de recinte firal.	6,5	% d'expositors en estand singulars respecte el total d'expositors en estand de la fira	10,0
	Nombre de visites per nombre de dies de fira	12.220,2				Nombre de línies de transport d'ús públic que tenen parada al voltant de la fira (a un màxim de 200 metres de la fira) per nombre de fires	4,0	Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants	3,5

USUARI/CLIENT	Promoure activitats a les fires	2019	Promoure els serveis a la clientela	2019	Millorar l'ús de l'espai a les fires per oferir un millor servei	2019	Oferir un servei de qualitat a les fires	2019
	Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants	14,1	% de serveis destinats als i les visitants per fira local	56,7	Mitjana de superfície (en M²) d'expositors per nombre d'expositors	17,7	Grau de satisfacció dels i les visitants	8,1
			% de serveis destinats als i les expositors/es per fira local	66,0	Nombre d'expositors per 100 M² de recinte firal	0,9	Grau de satisfacció dels i les expositors/es	7,8

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/es	2019	Disposar d'una dotació adequada de recursos humans	2019	Millorar les habilitats dels treballadors/es	2019
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Empreses Municipals)(Fires Locals)	100,0	Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal)	30.047,8	Nombre d'hores de neteja per cada 100 M² de recinte firal per dia de fira	0,2	Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires	6,9
	Gestió indirecta (%) (concessió, altres)(Fires Locals)	0,0	% d'hores de baixa sobre el total d'hores anuals laborals (segons conveni) dels i les treballadors/es de l'equip de fires	1,5	Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 M² d'expositors en estands	39,7	% de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos	38,3
					Nombre d'hores de seguretat i vigilància per 100 M² de recinte firal per dia de fira	0,9		
					Nombre d'hores anuals treballades dels i les treballadors/es municipals de l'equip de fires per dies de fira	279,2	Reflectir l'estructura de gènere del Personal	2019
							% de dones treballadores municipals de l'equip de fires	80,3
						% de dones comandament respecte el total de comandaments de l'equip de fires	66,7	

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament els recursos	2019	Gestionar adequadament els recursos	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent del servei de fira local per habitant	3,5	% d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos	33,2	% que representa la despesa en campanyes de comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fira local	10,1	Despesa corrent del servei per M² de recinte firal	8,7
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (Fires Locals)	0,3	% de finançament per part d'altres institucions	5,0	Preu hora dels serveis externs (vigilància o seguretat) contractats	18,4	Despesa corrent del servei per nombre d'expositors	996,1
			% de finançament per part de l'Ajuntament	61,8			Preu per metre lineal de sòl (per a expositors en espai lliure) i per dia	14,4
							Preu per M² d'expositor en estand i per dia	22,4

ENTORN	2019	2019	2019	2019			
	Població	36.932,1	Densitat de població	1.541,1	Renda per càpita	16.279,8	Nombre de fires locals municipals

ENCÀRREC POLÍTIC	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació	2019	Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial	2019	Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació	2019	Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses	2019
	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	6,0	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	25,3	% persones ateses que han trobat feina	24,4	Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	20,0
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	44,2	% empreses que han rebut una primera visita	5,6	% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	33,1	% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	48,0
	% persones noves ateses	28,6	% empreses usuàries ateses que són del municipi	77,6	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	11,0		
	% persones ateses no residents al municipi	12,8			Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,4		

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei accessible a les persones usuàries de l'SLO	2019	Orientar adequadament a les persones i a les empreses envers el mercat de treball	2019	Impulsar la capacitat de la demanda	2019	Adequar el servei al perfil de les persones usuàries ateses	2019
	% entrevistes ocupacionals fallides	2,6	% persones ateses que han fet orientació	33,9	Nombre de places de formació cobertes per cada 100 persones usuàries ateses	17,0	% de persones ateses de menys de 30 anys s/total de persones usuàries ateses	25,3
	% persones usuàries que han generat autocandidatures via web	34,6	Mitjana d'actuacions realitzades per empresa (excepte d'intermediació)	4,4	Hores de formació per persona usuària que fa curs de formació organitzat per l'SLO	203,2	% de persones ateses de 50 anys o més s/total de persones usuàries ateses	27,0
	% ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures	18,3	Mitjana d'actuacions realitzades per persona (excepte d'intermediació)	3,8			% de persones ateses amb estudis obligatoris o inferiors s/total de persones usuàries ateses	47,1
			Mitjana d'actuacions d'intermediació realitzades per oferta tancada	12,1			% de persones ateses amb estudis superiors s/total de persones usuàries ateses	13,3
					Donar suport a les persones usuàries demandants d'ocupació en la recerca de treball	2019	% de persones ateses que fa més de 2 anys que estan inscrites a l'SLO s/total de persones usuàries ateses	48,8
	Ofertir un servei de qualitat	2019	Agilitar els processos en la intermediació laboral	2019	% de persones usuàries ateses que utilitzen el Club de feina	20,3	% persones usuàries ateses en situació d'atur sobre el total persones usuàries ateses	63,2
Grau de satisfacció de les persones ateses	8,9	Temps mitjà (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional	4,2	Mitjana d'assistències al Club de feina per persona	4,4			

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Disposar dels recursos humans adequats per oferir un servei de qualitat	2019	Promoure un clima laboral positiu entre el personal	2019	Millorar les habilitats dels professionals de l'SLO	2019
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OA) (SLO)	99,9	Nombre de persones i empreses ateses per professional amb perfil tècnic	148,5	% d'hores de baixa sobre total hores de conveni	4,8	Hores anuals de formació per professional	27,1
	Gestió indirecta (%) (Concessió) (SLO)	0,1	Mitjana d'actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic	821,6	Sou brut base anual d'un professional inseridor / orientador	30.218,4	% de professionals assistents a cursos sobre el total de professionals	76,3
	Nombre de professionals amb perfil tècnic per cada 10.000 habitants de 16 a 64 anys	5,3	% professionals amb perfil tècnic A1 i A2 sobre total de professionals amb perfil tècnic	90,4	Sou brut base anual d'un AODL	29.648,2		
	% de professionals amb perfil tècnic sobre el total de professionals del SLO	83,3			% de professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla	39,2		
			Millorar els processos de gestió de l'SLO	2019			Afavorir la igualtat d'oportunitats entre homes i dones	2019
			% persones ateses en el període sobre el total de persones usuàries	26,9			% de dones sobre el total de professionals	85,0
		% empreses ateses en el període sobre total empreses usuàries	21,0			% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	79,5	

ECONOMIA	Disposar dels recursos econòmics adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent de l'SLO per habitant	23,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics	0,5	Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa	534,7
	% despesa corrent de l'SLO sobre el pressupost corrent municipal	2,3	% finançament per aportacions d'altres institucions	50,7	Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa de l'SLO que ha trobat feina	2.165,0
	% despesa corrent associada als programes que suposen contractació sobre despesa corrent de l'SLO	53,8	% autofinançament per part de l'ajuntament	48,8		

ENTORN		2019		2019		2019		2019
	Població	43.969,3	Renda per càpita	16.693,8	Taxa Atur Masculí	9,0	Nombre de llocs de treball al sector serveis per cada 100 habitants de 16-64 anys	43,8
	Densitat de població (hab. / km2)	1.789,0	Taxa d'atur	11,3	Taxa Atur Femení	13,7	Nombre de llocs de treball al sector industrial per cada 100 habitants de 16-64 anys	10,5
							Nombre de llocs de treball per cada 100 habitants de 16-64 anys	58,5

ENCÀRREC POLIÀTIC	Impulsar l'ús de les OMIC	2019	Garantir l'acompliment de la normativa	2019	Fomentar actituds de consum responsable	2019	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2019
	Casos atesos per cada 1.000 habitants	30,8	Inspeccions per cada 1.000 habitants	1,1	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	24,1	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	7,7
	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	65,6%	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	44,4%	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	73,1		
	% de reclamacions s/ total de casos atesos	33,1%	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	76,9%	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	5,0		
	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	1,3%						

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a les OMIC	2019	Oferir un servei accessible als usuaris	2019	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2019	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar	2019
	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	5,2	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,4	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	5,4%	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	40,5%
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	46,2	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	62,2%	% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	18,3%	% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	1,0%
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	36,5	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	20,0%	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	28,6%	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball	3,1%
	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	8,2	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	12,0%	% de casos de productes s/ total de casos atesos	13,3%	% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	55,4%
			% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	5,8%	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	30,8%		
					% de casos de no consum s/ total de casos atesos	3,7%		
	Gestionar reclamacions i denúncies	2019						
	% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	61,9%						
	% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	10,7%						
% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi	79,7%							

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Disposar dels recursos humans adequats	2019	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2019	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2019
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals)	100,0%	Habitants per persona treballadora de l'OMIC	31.891	% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	3,4%	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	74,7%
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0,0%	Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	981	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	32.273	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	52,5%
			% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC	33,0%				
							Millorar les habilitats dels treballadors	2019
							Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	47,0
						% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	73,5%	

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent del servei per habitant	1,27	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0,0%	Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	33,3
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,13%	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	40,4%		
		% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	59,6%			

ENTORN		2019		2019		2019		2019
	Població	55.468	Densitat de població (hab. / Km2)	2.742	Renda per càpita	16.567	Nombre de centres	1
							Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC	1.995

ENCÀRREC POLÍTIC	Garantir el compliment de la normativa		2019		Gestionar un servei de "qualitat"		2019		Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania		2019					
	% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris		19,3		% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM		77,7		Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants		0,9					
	% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions		82,9		% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos		70,7		Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants		1,1					
	% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació		83,7		% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris		72,1		Gestió del risc 2019							
	% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol		69,6										% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix		47,6	
	% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris		71,9										% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà		38,2	
	% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions		70,6										% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt		14,2	
	% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació		69,2													
	% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol		47,7													

USUARI/CLIENT	Gestió de Riscos Sanitaris		2019		Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària		2019		Grau d'acompliment de la normativa		2019	
	Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants		2,6		Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi		48,8		Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats		25,5	
	Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats		1,4						Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats		16,1	
									% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats		4,7	
								% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats		3,5		

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)		2019		Disposar dels recursos humans adequats		2019		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2019	
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100,0		Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament		260,9		% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM		4,9	
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0,0		Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		55.106,4		Sou brut d'un tècnic de Salut pública		35.446	
					Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament		879,1		Sou brut d'un inspector		36.760	
VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)		2019		Millorar les habilitats dels treballador/res del servei		2019		Reflectir l'estructura de gènere del personal		2019	
	% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions		97,8		Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es del Servei		18,5		% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		65,3	
									% de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament		76,0	

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2019		Finançar adequadament el servei		2019		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2019	
	Despesa corrent de SAM per habitant		0,96		% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM		12,4		Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris		98,8	
	% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal		0,12		% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM		21,8					
	% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública		16,4		% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM		65,8					

ENTORN	2019		2019		2019	
	Població	84.277	Densitat de població (hab. / km2)	4.037	Renda per càpita	19.727
	% Població estrangera	16,1	Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants	9,7		

ENCÀRREC POLÍTIC	Disposar d'instal·lacions eficients	2019	Reduir l'impacte ambiental de les instal·lacions	2019	Disposar d'unes instal·lacions actualitzades	2019	Disposar d'una contractació adequada	2019
	Potència instal·lada respecte el número total de làmpades (W)	100,7	Kg de CO2eq emeses respecte el número total de làmpades	115,7	Vida mitjana de les instal·lacions (anys)	18,3	Potència total contractada respecte la potència total instal·lada (equips + làmpada) (kW/kW)	1,6
	Lúmens totals instal·lats respecte la potència instal·lada	81,4	Kg de CO2eq emeses per habitant	17,6	Vida mitjana de les lluminàries (anys)	11,7	Consum elèctric per habitant (kWh / hab.)	54,7
			% de lluminàries considerades contaminants per Flux Hemisfèric Superior instal·lat respecte el nombre total de lluminàries	16,0	% restant de valor patrimonial de les instal·lacions	47,0	Numero de punts de llum per quadre	72,0
	Promoure la generació d'Energies Renovables	2019	% de llum contaminant respecte al total	11,1	% de lluminàries amb més de 20 anys de vida	24,5	% de quadres amb subministrament elèctric en el mercat lliure	89,4
% d'energia renovable exigida contractualment per al subministrament d'energia elèctrica per l'enllumenat públic	78,8							

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (I)	2019	Disposar de tecnologia eficient	2019	Disposar d'una gestió eficient (I)	2019	Disposar d'una gestió eficient (II)	2019
	% de làmpades foses respecte el número total de làmpades	7,2	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (Vapor de mercuri)	1,9	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (En capçalera)	24,6	% de potència instal·lada amb sistema de telegestió respecte a la potència total instal·lada	38,8
	% de lúmens instal·lats de llum blanca	33,1	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (Halogenurs)	11,6	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (Punt a punt)	1,5	% d'hores de nit apagada respecte el total d'hores de nit	2,7
	lx mitjos estimats de superfície il·luminada	9,6	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (Fluorescents/ Baix consum)	5,4	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (Línia comandament)	8,8	Hores reals equivalents de funcionament de les instal·lacions del servei d'enllumenat públic	3.579,2
	Número total d'averies per cada 1.000 làmpades	130,3	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (Vapor de sodi d'alta pressió)	50,1	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (Equip autònom programable)	16,0		
			% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (LED -T<3500K-)	19,3	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (Altres sistemes de regulació)	5,8		
	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (II)	2019	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (LED -T>3500K-)	10,5	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (Sense regulació)	38,5		
	% d'avísos (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte el número total d'averies	19,1	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (Altres làmpades)	1,3	% de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós (Total)	100,0		
	% d'averies que es reparen en menys de 24 hores respecte el número total d'averies	75,3	% de làmpades respecte el nombre total de làmpades (Total)	100,0				
	% Inspeccions periòdiques obligatòries desfavorables respecte el número total de quadres	49,5						

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió - Subministrament elèctric	2019	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors/es	2019	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2019
	% Gestió directa del subministrament elèctric (Ajuntament, Emp. Municipal, Consell Comarcal, etc)	63,8	Número total de làmpades respecte superfície il·luminada	482,0	% d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni	5,8	% de dones sobre el total de treballadors	12,0
	% Gestió indirecta del subministrament elèctric (concessió, altres...)	36,2	Potència total instal·lada (equip + làmpada) respecte superfície il·luminada (kW / km²)	48,3	Sou brut base anual d'un treballador/a (oficial 1ª electricista)	22.584,1	% de dones comandament sobre el total de comandaments	11,8
			Número total de làmpades per treballador/a del servei	1.167,4				
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió - Manteniment	2019	Número total d'averies per treballador/a del servei	150,9	Millorar les habilitats dels treballadors/es	2019		
	% Gestió directa del servei de manteniment (Ajuntament, Emp. Municipal, Consell Comarcal, etc)	11,3			% de treballadors/es amb titulació mitja sobre el total de treballadors/es	21,5		
% Gestió indirecta del servei de manteniment (concessió, altres...)	88,7			Hores anuals de formació per treballador	18,6			
				Accidents laborals per cada 100 treballadors	8,0			

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats (I)	2019	Disposar dels recursos adequats (II)	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Disposar dels costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/hab.)	14,9	% de despesa corrent del subministrament d'electricitat d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del servei d'enllumenat públic	55,6	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Enllumenat públic)	0,1	Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte el número total de làmpades (€/nº làmpades)	42,3
	Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/hab)	8,3	% de despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte la despesa total corrent d'electricitat municipal	40,0	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Enllumenat públic)	0,8	Despesa corrent del consum d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte el número total de làmpades (€/nº làmpades)	55,3
	Despesa del manteniment per habitant (€/hab)	6,4			% de finançament per part de l'ajuntament (Enllumenat públic)	99,2	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte el número total de làmpades (€/nº làmpades)	99,5
	% de despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte la despesa corrent del pressupost municipal	1,6					Preu mig del subministrament elèctric (€/kWh)	0,2
						Disposar dels recursos per actualitzar les instal·lacions	2019	
						% d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions	2,8	
						Despesa en inversions d'EP per làmpada	18,5	

ENTORN	2019	2019	2019	2019			
	Població	59.576,3	Densitat de població	2.337,5	Renda per càpita	16.547,2	Número total de làmpades per cada 1.000 habitants.

ENCÀRREG POLITIC	Impulsar la mediació ciutadana		2019		Gestionar els casos de mediació		2019		Vies d'accés dels casos de mediació		2019		Potenciar les diverses àrees de mediació		2019	
	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,6	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	24,2	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37,8	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	59,1								
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,2	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,3	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	2,0	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	3,0								
	Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	6,9	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	50,5	% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	51,6	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	3,5								
	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	9,3	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,1	% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	5,6	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	4,0								
					% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,0	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	2,6								
	Impulsar el treball transversal		2019		Promoure la col·laboració amb altres agents		2019		% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	3,2						
	Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	14,0	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	25,0	% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	4,0										
	Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	8,0	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	53,3	% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	10,7										
	Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	13,3	% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	38,3	% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	10,0										

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat als SMC		2019		Ofertir un servei accessible als usuaris		2019		Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2019		Identificar els casos de mediació reparadora atesos		2019	
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,4	Hores d'obertura setmanal pel matí	22,1	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	62,3	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,8								
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	1,8	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,4	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12,1	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2019								
	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	47,4	% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,3	Visites al web (o blog)	1.915,1										
	% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16,5	% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,8	Nombre d'actuacions en xarxes socials	43,7										
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,7	% de casos d'Espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,2	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	7,3										
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3	% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,9												
	Visites professionals als Serveis de Mediació	8,2														

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2019		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2019		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2019		Millorar les habilitats dels/les treballadors/res		2019	
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,3	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	2,2	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	48,3								
	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	12,8	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	28.099,5	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	14,8								
	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	40,7	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,2	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	75,6	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes		2019							
	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	32,5						% de dones s/ total de mediadors/res	68,9							
								% de dones comandament s/ total de comandaments	61,1							

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2019		Finançar adequadament els recursos		2019	
	Despesa corrent del servei per habitant	1,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0				
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,2	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	31,1				
		% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	68,9					

ENTORN	2019		2019		2019		2019	
	Població	60.312,9	Nombre de centres	1,1	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	97,5	IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	101,8
	Densitat de població	677,1	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	91,8	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	100,6	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	99,0
	Renda per càpita	16.770,6	IVSO 1: % d'atur	101,0	IVSO 4: % població de 75 anys o més que viu sola	97,9		

ENCÀRREC POLÍTIC	VERD URBÀ (GENERAL)				ESPAIS VERDS				ARBRAT VIARI			
	Oferta de verd urbà	2019	Promoure un ús eficient de l'aigua en el verd urbà	2019	Oferta d'espais verds	2019	Promoure un ús eficient de l'aigua en els espais verds	2019	Oferta d'arbrat viari	2019	Disposar d'arbrat amb pocs requeriments de manteniment (II)	2019
	m² equivalent de verd urbà per habitant	16,5	m³ de consum d'aigua per habitant	1,6	m² d'espais verds per habitant	13,7	m³ totals de consum d'aigua al verd urbà per m² d'espais verds	0,1	Habitants per arbre (viari)	7,0	% d'arbres podats amb poda de formació respecte el total d'arbres podats de l'arbrat viari	7,4
	% m² equivalent de verd urbà per m² de sòl urbà	13,7	% de consum d'aigua no potable respecte el consum total d'aigua del servei de verd urbà	27,1	Habitants per arbre (en espais verds)	8,6	% de m² d'espais verds amb gestió intel·ligent de reg respecte els m² de superfície regada	42,9	% de metres lineals de carrers arbrats respecte els metres lineals totals de carrers	35,4	% d'arbres podats amb poda de manteniment respecte el total d'arbres podats de l'arbrat viari	66,8
	% m² d'espais perinatursals per m² de sòl urbà	6,3	% de consum d'aigua del servei de verd urbà respecte el consum total d'aigua municipal	46,7	% m² d'espais verds per m² de sòl urbà	11,7	% de m² d'espais verds amb superfície permeable respecte els m² d'espais verds	84,5			% d'arbres podats amb poda de control respecte el total d'arbres podats de l'arbrat viari	25,8
	Habitants per arbre (Verd Urbà)	4,0									% de poda en verd sobre el total d'arbres podats de l'arbrat viari	17,5
			Promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà	2019	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (I)	2019					Disposar d'arbrat amb pocs requeriments de manteniment (I)	2019
			% d'arbres del verd urbà tractats amb productes químics fitosanitaris respecte el total	10,8	% de m² de milleres o acondicionaments en els espais verds per m² totals	1,3					% d'arbres podats (arbrat viari) respecte el total (arbrat viari)	38,5
	Promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà (II)	2019	% d'arbres del verd urbà tractats amb control biològic actiu respecte el total	5,1							Promoure la responsabilitat ambiental a l'arbrat viari	2019
	% de bones pràctiques ambientals del llistat aplicades als espais verds durant l'any	51,4	% d'arbres del verd urbà sense tractament actiu respecte el total	84,5							% d'escoells vegetats respecte el total de l'arbrat viari	1,6

USUARI/CLIENT	VERD URBÀ (GENERAL)				ESPAIS VERDS				ARBRAT VIARI			
	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania (II)	2019	Fomentar el civisme	2019	Fomentar la biodiversitat als espais verds	2019	Disposar de vegetació amb pocs requeriments de manteniment	2019	Disposar d'arbrat amb pocs requeriments de manteniment (III)	2019	Fomentar la biodiversitat a l'arbrat viari	2019
	Nombre d'avisos, queixes, peticions al verd urbà per cada 1.000 habitants	9,5	Nombre d'incidències per vandalisme, mal ús, accidents al verd urbà per cada 1.000 habitants	2,4	Nombre total d'espècies de l'arbrat dels espais verds	83,6	% m² de gespa sobre el total de m² d'espais verds	12,7	% d'arbres plantats a l'arbrat viari sobre el total de l'arbrat viari	1,9	% de les 5 espècies més freqüents de l'arbrat viari	52,9
	% de avisos, queixes, peticions resoltes respecte el total	93,8					% m² de prats sobre el total de m² d'espais verds	32,2	% d'arbres plantats a l'arbrat viari per substitució de l'espècie sobre el total dels arbres plantats	31,7	% de les 10 espècies més freqüents de l'arbrat viari	70,8
							% m² d'altres superfícies plantades (mates, arbustos, entapissants, flor) sobre el total de m² d'espais verds	6,5			% d'escoells buits de d'arbrat sobre el total d'arbrat viari	5,1
	Fomentar la biodiversitat al verd urbà	2019					% m² de làmines d'aigua sobre el total de m² d'espais verds	0,3			Nombre total d'espècies de l'arbrat viari	61,6
	Nombre total d'espècies de l'arbrat del Verd Urbà	92,1					% m² de vegetació espontànea sobre el total de m² d'espais verds	12,5			% de baixes d'arbrat detectades durant tot l'any	1,7
							% m² de paviments tous sobre el total de m² d'espais verds	20,2				
							% m² de paviments durs sobre el total de m² d'espais verds	15,6				

VALORS ORGANITZATIU	VERD URBÀ (GENERAL)				ESPAIS VERDS				ARBRAT VIARI			
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (verd urbà)	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors (verd urbà)	2019	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (espais verds)	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors (espais verds)	2019				
	% Gestió directa (Aj, ODA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	33,5	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	8,1	% de m² de gestió directa (espais verds) sobre el total de m²	26,8	m² d'espais verds per operari	25.029,9				
	% Gestió indirecta	66,5	% comandaments sobre el total de treballadors	9,8	% de m² de gestió indirecta (espais verds) sobre el total de m²	73,2						
			Sou brut base anual d'un oficial jardiner	22.435,2								
	Millorar les habilitats dels treballadors	2019	Promoure la responsabilitat social	2019								
	Hores anuals de formació per treballador	10,8	% de dones sobre el total de treballadors	12,1								
	Nombre d'accidents laborals per cada 100 treballadors	22,4	% dones comandament sobre el total de comandaments del servei	25,5								
			% de treballadors amb contracte bonificat sobre el total de treballadors	20,7								

ECONOMIA	VERD URBÀ (GENERAL)				ESPAIS VERDS				ARBRAT VIARI			
	Disposar dels recursos adequats (I)	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Disposar dels recursos adequats (II)	2019	Disposar d'uns costos unitaris adequats (II)	2019	Disposar dels recursos adequats (III)	2019	Disposar d'uns costos unitaris adequats (III)	2019
	Despesa corrent del servei de verd urbà per habitant	27,9	% d'autofinançament per taxes i preus públics	0,0	Despesa corrent (espais verds) per habitant	23,9	Despesa corrent en espais verds per m²	1,6	Despesa corrent (arbrat viari) per habitant	4,1	Despesa corrent en arbrat viari per nombre total d'arbres	30,1
	% despesa corrent de verd urbà sobre el total de despesa corrent del pressupost municipal	2,8	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	1,0			Cost d'un oficial jardiner (gestió directa) per hora de servei	14,6			Despesa corrent en poda per nombre d'arbres podats (arbrat viari)	35,9
			% de finançament per part de l'ajuntament	99,0			Cost d'un oficial jardiner (gestió indirecta) per hora de servei	12,6				
	Disposar dels recursos adequats (II)	2019										
	Despesa corrent d'espais perinatursals per habitant	2,6										
	Disposar d'uns costos unitaris adequats (I)	2019										
	Cost del control fitosanitari químic i biològic, per arbre tractat del verd urbà	13,0										

ENTORN	2019		2019		2019		2019	
	Indicador	Valor	Indicador	Valor	Indicador	Valor	Indicador	Valor
	Població	61.259,1	Densitat de població (habitants per km2)	1.958,3	Renda per càpita	16.656,9	Nombre de parcs i jardins	121,0

ENCÀRREC POLÍTIC	Disposar d'una estructura de serveis culturals adequada		Proporcionar recursos culturals a la ciutadania		Ofertar una intensa programació cultural municipal		Fomentar la realització d'activitats culturals al municipi		Fomentar el teixit associatiu municipal						
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019					
	GEN	Nombre total d'equipaments culturals del municipi per cada 10.000 habitants	1,5	BIB	Fons documental a les Biblioteques públiques per habitant	1,5	GEN	Nombre total de funcions d'arts escènics i música i projeccions audiovisuals per 10.000 habitants	32,3	GEN	Total d'activitats culturals al municipi per cada 10.000 habitants	184,4	GEN	Nombre d'entitats culturals del municipi per cada 10.000 habitants	13,1
	BIB	Superfície de les Biblioteques públiques per cada 1.000 habitants	43,9	MUS	% d'objectes exposats a l'exposició permanent del Museu sobre el total d'objectes registrats	5,4	GEN	Nombre total d'exposicions temporals d'organització municipal per cada 10.000 habitants	5,1	BIB	Activitats de dinamització cultural a les Biblioteques públiques per cada 10.000 habitants	65,9	GEN	% d'entitats culturals del municipi s/total d'entitats del municipi	27,0
	CCP	Superfície dels CCP per cada 1.000 habitants	43,4	ARX	Metres lineals de documentació a l'Arxiu municipal per cada 1.000 habitants	30,5	CFE	% de dies de l'any amb activitats relacionades amb el Cicle festiu	10,3	CCP	Activitats realitzades al CCP per cada 10.000 habitants	68,8	CFE	% d'entitats culturals que participen al Cicle festiu i Festivals municipals	46,2
	MUS	Superfície dels Museus (incloses seus i extensions) per cada 1.000 habitants	144,8	ESC	Places ofertades en Espais escènics (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants	442,0	Participar en la producció de l'oferta cultural del municipi		MUS	Activitats realitzades al Museu (grups o aïlles) per cada 10.000 habitants	15,4	Promocionar la creació cultural al municipi			
	ARX	Metres lineals de capacitat de l'Arxiu municipal per cada 1.000 habitants	37,7	Gestionar la ocupació dels espais culturals		2019			CAR	Activitats realitzades al Centre d'art per 10.000 habitants	5,2			ECR	Projectes amb residència a l'Espai de creació o a d'altres espais municipals
	ESC	Butaques en Espais escènics per cada 1.000 habitants	10,0			MUS	% d'espai d'emmagatzematge del Museu disponible	2,8	CCP	% d'activitats d'iniciativa pròpia sobre el total d'activitats realitzades als CCP	46,0	CFE	Activitats incloses al Cicle festiu per cada 10.000 habitants	24,3	ECR
	CAR	Superfície de Centres d'art per cada 1.000 habitants	8,1	ARX	% d'espai d'emmagatzematge de l'Arxiu municipal disponible	19,1	MUS	% d'exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes s/total d'exposicions temporals del Museu	50,4	CFE	Activitats incloses als Festivals municipals per cada 10.000 habitants	12,5	GEN	Altres activitats culturals de l'Àrea de cultura per cada 10.000 habitants	1,3
	ECR	Superfície d'Espais de creació per cada 1.000 habitants	19,8	ESC	% d'assistents als Espais escènics sobre l'aforament	79,5	ESC	% de funcions professionals produïdes amb participació de l'Espai escènic s/total de funcions d'iniciativa municipal	12,8	GEN					
				2019	CAR	% d'exposicions de producció pròpia o coproduïdes s/total d'exposicions temporals als Centres d'art	64,0								

USUARI/CLIENT	Fomentar l'accés als equipaments culturals del municipi (I)		Fomentar l'accés als equipaments culturals del municipi (II)		Fomentar l'ús dels serveis culturals en els infants del municipi		Difondre la cultura a través de les xarxes socials		Difondre l'activitat cultural municipal a la premsa						
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019					
	GEN	Visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants	471,7	ARX	Número d'usuaris externs dels Arxius municipals per cada 100 habitants	0,3	BIB	% de població en edat escolar que ha fet ús dels serveis de les Biblioteques públiques	19,6	GEN	Nombre anual de visites als llocs web de l'àmbit de la cultura municipal per habitant	2,7	GEN	Miqtas d'aparicions de l'àrea de cultura a la premsa comarcal (en paper o digital) per mes	-
	BIB	Visites presencials a les Biblioteques públiques per cada 100 habitants	301,2	ESC	Assistents totals als Espais escènics per cada 100 habitants	35,2	MUS	% de població en edat escolar que ha participat en visites escolars als Museus	44,8	GEN	Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants	2,9	GEN	Nombre de Newsletters de l'Àrea de cultura enviats durant l'any	52,3
	CCP	Usos dels CCP del municipi per cada 100 habitants	92,7	CAR	Visites presencials als Centres d'art per cada 100 habitants	14,1	ESC	% de població en edat escolar assistents a funcions realitzades a l'Espai escènic per al públic escolar	65,6	GEN	Nombre total de seguidors a les xarxes socials per 1.000 habitants	538,2	GEN	Nombre de subscriptors a les newsletters de l'Àrea de cultura per 1.000 habitants	118,4
MUS	Visitants presencials als Museus per cada 100 habitants	26,3	CFE	Assistència als Festivals municipals per 100 habitants	28,3	CAR	% de població en edat escolar que ha participat en visites escolars al Centre d'art	8,1							

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Promoure un clima laboral positiu i millorar les habilitats dels treballadors		Disposar d'una dotació adequada de RRHH		Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes		Ofertar una retribució adequada					
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019				
	GEN	Gestió directa (%) (Ajuntament, ODA, Emp. municipal)	98,0	GEN	% Hores de baixa sobre hores de conveni	5,3	GEN	% treballadors de l'àrea de cultura de l'ajuntament sobre el total de treballadors municipals	6,0	GEN	% de dones sobre el total de treballadors/es municipals de l'àrea de cultura	55,8	GEN	Sou brut del Cap de cultura
GEN	Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)	2,0	GEN	Hores anuals de formació per treballador	12,1	GEN	Treballadors de l'àrea de cultura de l'ajuntament per cada 10.000 habitants	4,8	GEN	% de dones comandament s/total de comandaments de l'àrea de cultura	48,2			

ECONOMIA	Disposar dels recursos i del finançament adequats		Distribució (en percentatge) de la despesa entre els diferents àmbits de cultura		Distribució (en euros/habitant) de la despesa entre els diferents àmbits de cultura		Autofinançament dels diferents àmbits de cultura		Ofertar el servei a uns costos unitaris adequats						
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019					
	GEN	Despesa corrent en cultura per habitant	61,0	BIB	% de despesa en Biblioteques públiques s/total de la despesa corrent en cultura	27,2	BIB	Despesa corrent en Biblioteques públiques per habitant	16,6	BIB	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini de les Biblioteques públiques	0,0	BIB	Despesa corrent per visita a les Biblioteques públiques	5,5
	GEN	% de la despesa corrent en cultura sobre el pressupost corrent municipal	6,6	CCP	% de despesa en CCP s/total de la despesa corrent en cultura	9,8	CCP	Despesa corrent en CCP per habitant	6,9	CCP	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels CCP	6,6	CCP	Despesa corrent per cada ús dels CCP	7,5
	GEN	% de finançament per transferències (DIBA, GENCAT, etc.)	16,0	MUS	% de despesa en Museus s/total de la despesa corrent en cultura	12,4	MUS	Despesa corrent en Museus per habitant	7,6	MUS	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Museus	6,1	MUS	Despesa corrent per visita al Museu	26,6
	GEN	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Serveis culturals municipals	7,6	ARX	% de despesa en Arxius municipals s/total de la despesa corrent en cultura	3,2	ARX	Despesa corrent en Arxius municipals per habitant	2,2	ARX	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Arxius municipals	0,0	ARX	Despesa corrent per consulta i/o préstec a l'Arxiu municipal	150,6
	Gestionar els recursos adequadament		2019	ESC	% de despesa en Espais escènics s/total de la despesa corrent en cultura	18,9	ESC	Despesa corrent en Espais escènics per habitant	11,6	ESC	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Espais escènics	35,6	ESC	Despesa corrent per assistent als Espais escènics	33,1
	GEN	% despesa en transferències a entitats sobre despesa corrent en cultura	7,1	CAR	% de despesa en Centres d'art s/total de la despesa corrent en cultura	3,5	CAR	Despesa corrent en Centres d'art per habitant	2,1	CAR	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Centres d'art	4,9	CAR	Despesa corrent per visita als Centres d'art	15,2
	GEN	% de la despesa en personal sobre despesa corrent en cultura	29,4	ECR	% de despesa en Espais de creació s/total de la despesa corrent en cultura	4,8	ECR	Despesa corrent en Espais de creació per habitant	4,2	ECR	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Espais de creació	4,5	ECR	Despesa corrent per cada projecte allotjat a l'Espai de creació o a d'altres espais municipals	11.398,7
	GEN	% de despesa en difusió, comunicació i publicitat sobre el total de la despesa en cultura	1,5	CFE	% de despesa en Cicle festiu s/total de la despesa corrent en cultura	10,9	CFE	Despesa corrent en Cicle festiu per habitant	6,7	CFE	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini del Cicle festiu	5,2	CFE	Despesa corrent per cada dia amb activitat de Cicle festiu	14.901,7
GEN			CFE	% de despesa en Festivals municipals s/total de la despesa corrent en cultura	3,3	CFE	Despesa corrent en Festivals municipals per habitant	1,8	CFE	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini dels Festivals municipals	5,3	CFE	Despesa corrent per assistent als Festivals municipals	5,7	
GEN			GEN	% de despesa en Serveis centrals de Cultura s/total de la despesa corrent en cultura	16,1	GEN	Despesa corrent en Serveis centrals de Cultura per habitant	9,8			GEN	Despesa corrent per visita dels serveis culturals amb visitants del municipi	9,2		

ENTORN	2019		2019		2019		2019		2019						
	GEN	Població	84.225,9	GEN	Taxa d'atur	11,1	GEN	Nombre d'equipaments culturals del municipi	12,2	MUS	Nombre de museus	1,1	CAR	Nombre de Centres d'art	1,7
	GEN	Densitat de població	3.677,0	GEN	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	91,0	BIB	Nombre de biblioteques al municipi	2,3	ARX	Nombre d'arxius	1,1	ECR	Nombre d'Espais de creació	1,9
	GEN	Renda per càpita	16.780,4	GEN	Despesa de les famílies en cultura	309,2	CCP	Nombre de CCP	4,2	ESC	Nombre d'espais escènics municipals	1,8	CFE	Nombre de Festes Populars municipals	8,5

ENCÀRREC POLÍTIC	Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis	2019	Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu	2019	Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers	2019	Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi	2019
	Superfície total (incloses seus i extensions) per cada 1.000 habitants	190,1	% d'objectes registrats s/ total estimat d'objectes del fons	71,9	% de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura	74,5	% de dies amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura	30,7
	% de superfície visitable sobre la superfície total del museu	68,5	% d'objectes registrats l'any d'estudi respecte el total d'objectes registrats	1,4	Mitjana de dies de durada de les exposicions temporals	42,3	% d'activitats realitzades al museu organitzades per institucions alienes al museu	30,9
	% de superfície edificada sobre la superfície total del museu	36,9	% d'objectes documentats respecte el total d'objectes registrats	70,4	% exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes s/ total exposicions temporals	57,2		
	% de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials)	39,7	% de peces en què s'ha fet alguna intervenció directa i específica de conservació s/total d'objectes registrats	0,5	% d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats	7,7		
			% d'objectes ingressats l'any d'estudi s/total d'objectes registrats	1,2	% d'objectes registrats prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció	0,2	Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials	2019
			% de la col·lecció que està en bones condicions de conservació preventiva	74,0	% de la col·lecció accessible en línia	21,8	Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants	0,8
	Afavorir la conservació del patrimoni local	2019	% de la col·lecció emmagatzemada en bones condicions de conservació preventiva	70,8	Antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal	8,7	Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants	120,7
	% de béns patrimonials analitzats s/total de béns patrimonials del municipi	5,2	% d'espai d'emmagatzematge disponible	5,5			Presència del museu a Internet (mencions a Google durant l'any d'estudi)	1.178,9

USUARI/CLIENT	Fomentar l'assistència als museus municipals	2019	Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)	2019	Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)	2019	Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu	2019
	Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants	372,4	Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants	282,0	% d'usos de l'exposició permanent sobre el total d'usos del museu	45,2	Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada	1.093,3
	Visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants	705,7	Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants	158,8	% d'usos de les exposicions temporals sobre el total d'usos del museu	26,5	Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu	48,0
	% de visitants residents al municipi	32,1	Usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants	100,7	% d'usos d'activitats escolars sobre el total d'usos del museu	16,5		
	% de visitants que paguen entrada al museu	41,4	Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants	78,7	% d'usos d'activitats pròpies del museu sobre el total d'usos del museu	12,8		
	Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura	10,2	Usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants	8,3	% d'usos de serveis museístics sobre el total d'usos del museu	1,3	Ofertar un servei de qualitat als museus	2019
	Usos del museu per cada visitant al museu	1,6					Grau de satisfacció dels visitants amb els museus locals	8,6
	% de població en edat escolar que ha visitat el museu	70,9			Ofertar l'ús del museu per activitats alienes	2019	Puntuació del museu segons els usuaris de Google	8,5
	Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca o informació històrica	84,4			Visitants per activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants	138,2	Puntuació del museu segons els usuaris de Tripadvisor	8,3

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Disposar d'una dotació adequada de recursos humans	2019	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2019	Millorar les habilitats dels treballadors	2019
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Empreses i fundacions participades per l'ajuntament)	99,1	Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants	0,4	% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal	4,2	Hores anuals de formació per treballador (personal propi)	17,2
	Gestió indirecta (%) (concessió, altres)	0,9	% de treballadors tècnics amb qualificació superior s/total de personal del museu	28,7	Sou brut del director del museu	40.701,7		
			% de treballadors propis s/total de treballadors del museu	71,3	Nombre d'usos per cada treballador del museu	4.340,6	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2019
			Índex de cobertura de la vigilància amb personal específic	84,0			% de dones respecte el total de treballadors	59,9
							% de dones comandament s/ total de comandaments	64,7

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2019	Finançar adequadament els recursos	2019	Gestionar els recursos adequadament	2019	Ofertar el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent total per habitant	9,4	% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini s/despesa corrent total	10,8	% de la despesa en exposicions temporals sobre el total de la despesa corrent	9,8	Preu de l'entrada general al museu (entrada normal)	2,8
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	1,0	% de finançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total	24,3	% de la despesa en activitats i tallers sobre el total de la despesa corrent	9,8	Ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant	0,8
			% de finançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total	64,9	% de la despesa en comunicació i publicitat sobre el total de la despesa corrent	4,2	Despesa corrent total per visita	24,2
					% de despesa en recerca, conservació preventiva, restauració i documentació s/despesa corrent total en museus	8,6	Ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats	3,7
							Despesa en activitats per cada ús de les activitats	11,1

ENTORN		2019		2019		2019
	Població	47.419,6	Densitat de població (hab. / km2)	2.514,0	Nombre de museus locals	1,2
			Renda per càpita	16.904,1	Nombre de seus i d'extensions del museu	3,9

EN CÀRREC POLÍTIC						
EN CÀRREC POLÍTIC	Proporcionar una oferta adequada de cementiris municipals	2019	Proporcionar una oferta diversa d'unitats funeràries	2019	Disposar de diversos règims de propietat de les unitats funeràries	2019
	Unitats funeràries per cada 100 habitants	11,9	% de nínxols sobre el total d'unitats funeràries	97,5%	% d'unitats funeràries amb concessió a llarg termini (més de 5 anys)	92,0%
	M ² de cementiris per cada 1.000 habitants	458,5	% de columbaris sobre el total d'unitats funeràries	1,2%	% d'unitats funeràries amb concessió a curt termini (menys de 5 anys)	1,8%
	Nombre de nínxols per cada 100 m ² de superfície de cementiri municipal	25,3	% de panteons, tombes i altres unitats funeràries sobre el total d'unitats funeràries	1,3%	% d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament	6,2%
	% d'inhumacions a cementiris municipals gratuïtes o bonificades	1,9%				
	Proporcionar l'oferta de rescat d'unitats funeràries	2019	Controlar la saturació dels cementiris municipals	2019	Gestionar el canvis de nom de les unitats funeràries amb concessió	2019
	Nombre d'unitats funeràries rescatades o amb caducitat l'any d'estudi per cada 1.000 d'unitats funeràries (reversions no voluntàries)	3,1	Anys de marge per a noves concessions de nínxols	5,1	% de canvis de nom sobre el total d'unitats funeràries amb concessió	2,2%
	Nombre d'unitats funeràries amb renúncia l'any d'estudi per cada 1.000 unitats funeràries (reversions voluntàries)	5,7	Anys de marge per a noves concessions de columbaris	3,1		
			Anys de marge per a noves concessions de panteons i tombes	37,0		
USUARI/CLIENT	Comptabilitzar el nombre d'inhumacions	2019	Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (I)	2019	Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (II)	2019
	Nombre d'inhumacions (fèretres) realitzades per cada 1.000 habitants	3,4	Dies d'obertura setmanals del cementiri per a accés de les visites	6,8	Nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri	432,1
	Nombre d'inhumacions (cendres) realitzades per cada 1.000 habitants	0,7	Nombre de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries adjudicades	0,4	Nombre d'actes vandàlics amb danys per cementiri	0,9
	% de trasllats d'unitats funeràries durant l'any d'estudi	0,7%				
VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	Disposar d'una dotació de recursos humans adequada	2019	Millorar les habilitats dels treballadors i promoure un clima laboral positiu	2019
	% gestió directa dels cementiris municipals	44,4%	Nombre de m ² de cementiris per treballador/a	6.747,5	Hores anuals de formació per treballador/a dels cementiris municipals	3,4
	% gestió indirecta dels cementiris municipals	55,6%	Nombre de serveis prestats per operari	109,2	% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal dels cementiris municipals	11,0%
			Nombre d'unitats funeràries per treballador/a	1.922,2		
					Reflectir l'estructura de gènere del personal	2019
					% de treballadores (dones) sobre el total de treballadors dels cementiris municipals	25,9%
					% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	33,4%
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats per a la gestió dels cementiris municipals	2019	Finançar adequadament el servei de cementiris municipals (I)	2019	Gestionar adequadament els recursos dels cementiris municipals	2019
	Despesa corrent municipal en cementiris municipals per habitant	5,1	% d'autofinançament dels cementiris per taxes i preus públics	96,2%	% de despesa en personal dels cementiris sobre la despesa total	53,1%
	% Despesa corrent municipal en cementiris sobre total despeses corrents municipals	0,6%	% d'autofinançament dels cementiris per aportacions d'altres institucions	0,0%	% de despesa en neteja dels cementiris sobre la despesa total	4,0%
			% de finançament dels cementiris per part de l'ajuntament	3,8%	% de despesa en manteniment dels cementiris sobre la despesa total	18,1%
	Vetllar per la prestació del servei de cementiris a uns costos unitaris adequats	2019	Finançar adequadament el servei de cementiris municipals (II)	2019	% de despesa en jardineria dels cementiris sobre la despesa total	4,7%
	Despesa mitjana per unitat funerària	43,4	% d'ingressos per cànon de concessió del servei de cementiri sobre el cost total del servei	16,6%	% de la despesa en activitats complementàries (concerts, turisme, guies, transports especials, etc) sobre la despesa total	0,9%
	Preu mitjà per Inhumació	164,2	% d'ingressos impagats de la taxa de manteniment	12,9%	% d'altres despeses sobre la despesa total	18,6%
	Import de la taxa per any de concessió d'un nínxol	59,6	% de rebuts impagats de la taxa de manteniment	8,8%		
	Import de la taxa per any de concessió d'un columbari	15,6			Obtenir els ingressos necessaris per a la gestió del cementiri	2019
	Import de la taxa de manteniment anual d'un nínxol	17,4			% dels ingressos que representen les inhumacions sobre els ingressos totals	13,0%
	Import de la taxa de manteniment anual d'un columbari	8,5	Impulsar la conservació i millora dels cementiris	2019	% dels ingressos derivats de la venda de concessions sobre els ingressos totals	23,7%
			Inversions realitzades ens els últims 5 anys per 100 m ²	898,5	% dels ingressos associats a la taxa de manteniment sobre els ingressos totals	44,6%
					% dels ingressos associats als tràmits administratius sobre els ingressos totals	13,5%
					% d'altres ingressos sobre els ingressos totals	5,2%
ENTORN		2019		2019		2019
	Població	102.276	Densitat de població (hab. / km2 municipi)	3.171	Nombre de cementiris municipals	1,3
	% població de 65 anys o més	18,1%	Renda per càpita	16.880		
	Taxa bruta de mortalitat (nombre de defuncions per cada 1.000 habitants)	7,96	% Atur	10,9%		

SOCIETAT	Ser un referent en les polítiques locals d'ocupació per a les persones amb diagnòstic de salut mental	2019	Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial	2019	Afavorir la inserció laboral de les persones amb TSM prioritàriament al mercat no protegit	2019	Afavorir la inserció laboral de tots els col·lectius que s'adrecen a l'OTL	2019	
	% de persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys amb prevalença de TSM	0,9 %	Nombre d'empreses usuàries ateses per cada 100 persones ateses	21,2	% de persones ateses que han trobat feina	35,2 %	% de <u>dones</u> ateses que han trobat feina	35,4 %	
	% de persones noves ateses	38,2 %	% d'empreses ateses del mercat no protegit	54,5 %	% d'insercions al mercat no protegit	69,8 %	% de persones ateses de <u>menys de 30 anys</u> que han trobat feina	30,7 %	
					% d'insercions en ocupacions elementals	47,6 %	% de persones ateses de 50 anys o més que han trobat feina	36,6 %	
								% de persones ateses amb <u>estudis obligatoris o inferiors</u> que han trobat feina	33,7 %

PERSONES USUÀRIES	Orientar les persones envers el mercat de treball	2019	Oferir un acompanyament i un reforç continuat a les persones usuàries	2019	Afavorir la coordinació amb els serveis de referència i l'entorn de la persona usuària	2019	Adequar les accions de l'OTL al perfil de les persones usuàries ateses (I)	2019	Adequar les accions de l'OTL al perfil de les persones usuàries ateses (II)	2019
	% de persones ateses que han fet orientació	69,1 %	% de persones ateses que han realitzat alguna actuació postinserció	24,8 %	Nombre de minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona atesa	16,4	% de dones sobre el total de persones ateses	44,0 %	% de persones amb trastorn esquizofrènic sobre el total de persones ateses	23,6 %
	% de persones ateses que han fet actuacions de TRF	45,1 %	% de persones ateses que han realitzat alguna actuació de treball amb suport	0,8 %	Nombre de minuts de coordinació amb l'entorn-família per persona atesa	7,9	% de persones de menys de 30 anys sobre el total de persones ateses	21,9 %	% de persones amb trastorn personalitat sobre el total de persones ateses	17,6 %
	% persones ateses que han fet actuacions individuals	88,6 %					% de persones de 50 anys o més sobre el total de persones ateses	19,2 %	% de persones amb trastorn de l'estat d'ànim episòdic sobre el total de persones ateses	20,3 %
	% persones ateses que han fet actuacions grupals	23,1 %	Capacitar les persones usuàries de l'OTL	2019			% de persones a l'atur (a 31/12) sobre el total de persones ateses	63,4 %	% de persones amb trastorn generalitzat del desenvolupament	3,1 %
	Nombre d'hores d'actuacions individuals per persona	6,5	% de persones ateses que han realitzat accions de formació	20,8 %			% de persones amb estudis obligatoris o inferiors sobre el total de persones ateses	58,3 %	% de persones amb drogodependència sobre el total de persones ateses	3,4 %
	Nombre d'hores d'actuacions grupals per persona	14,5	% de persones ateses que han fet pràctiques en empresa	0,8 %			% de persones que fa més de 2 anys que estan inscrites a l'OTL	54,9 %	% de persones amb síndrome de dependència de l'alcohol	2,5 %
	Orientar i acompanyar les empreses usuàries per incorporar persones amb TSM	2019					% de persones amb certificat de discapacitat sobre el total de persones ateses	64,7 %	% de persones amb depressió i/o ansietat sobre el total de persones ateses	21,4 %
	Nombre d'accions per empresa atesa	2,8								

ORGANITZACIÓ I RRHH	Gestionar el servei amb diferents formes de gestió	2019	Disposar dels recursos humans adequats per oferir un servei de qualitat (I)	2019	Disposar dels recursos humans adequats per oferir un servei de qualitat (II)	2019	Gestionar els RRHH de l'OTL	2019	Vetllar per la igualtat efectiva entre homes i dones	2019
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OA)	100,0 %	% de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL	60,0 %	Nombre d'accions amb persones i empreses per professional	535,6	% d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni	2,0 %	% de dones sobre el total de professionals	78,1 %
	Gestió indirecta (%) (Concessió)	0,0 %	% de professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys de manera continuada	79,0 %	% d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció d'empreses	10,8 %	Hores anuals de formació per professional	52,1	% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	80,0 %
			Nombre d'hores setmanals dedicades a l'OTL per professional	30,2	% d'OTL en les quals l'SLO fa prospecció d'empreses per a l'OTL	66,7 %				
		Nombre de persones ateses per professional	85,1							

ECONOMIA	Disposar dels recursos econòmics adequats	2019	Finançar adequadament el servei	2019	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2019
	Despesa corrent de l'OTL per habitant	0,27 €	% d'autofinançament per taxes i preus públics	0,0 %	Despesa corrent anual de l'OTL per persona atesa	592,43 €
	% despesa corrent de l'OTL sobre el pressupost corrent municipal	0,03 %	% finançament per aportacions d'altres institucions	60,2 %	Despesa corrent anual de l'OTL per persona atesa de l'OTL que ha trobat feina	1.685,10 €
			% autofinançament per part de l'ens local	39,9 %		

ENTORN	Entorn demogràfic	2019	Entorn socioeconòmic	2019	Tipus d'OTL	2019	Altres recursos d'orientació, formació i inserció al territori adreçats a persones amb TSM	2019
	Població de l'àmbit territorial de referència	221.101	Taxa d'atur	11,2 %	OTL municipal o supramunicipal	M: 22,2% S: 77,8%	Nombre de serveis prelaborals al territori de referència de l'OTL	1,0
	Població potencialment activa amb prevalença de TSM	11.176	Nombre de llocs de treball per cada 100 habitants de 16-64 anys	55,6	OTL de prestació directa o indirecta	D: 83,3% I: 16,7%	Nombre de Serveis d'Integració Laboral (SIL) al territori de referència de l'OTL	2,1
	Densitat de població	533					Nombre de Centres Especials de Treball (CET) al territori de referència de l'OTL	4,0

ENCÀRREC POLÍTIC	Disposar d'unes instal·lacions eficients	2019	Disposar d'unes instal·lacions actualitzades	2019	Garantir el subministrament del servei	2019
	% de rendiment de la xarxa de distribució (m3 consumits/m3 registrats)	78,4	% de xarxa en baixa amb material no òptim	22,6	% d'abastament d'aigua amb recursos propis	46,3
	Consum energètic en la producció per m3 d'aigua produïda amb recursos propis (kWh/m3)	0,4	% d'abonats amb comptadors de més de 15 anys respecte el total d'abonats amb comptador	21,3	Temps de reserva disponible a dipòsits (hores)	29,2
	Consum energètic en la distribució per m3 d'aigua consumida (kWh/m3)	0,5	% d'abonats amb telelectura	12,7		
	Densitat de la xarxa de distribució (abonats/km. xarxa en baixa)	100,8	Densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa en baixa (sect./km)	10,4		
	% d'aigua bombejada respecte el total d'aigua registrada durant l'any	35,9				

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat	2019	Oferir un servei amb garanties sanitàries	2019	Identificar la tipologia d'usuaris del servei	2019	Fomentar un ús responsable dels recursos naturals	2019
	Temps mitjà de resposta per assistir fuites (hores)	0,9	Nombre total d'anàlisis de control de la qualitat de l'aigua per cada 10.000 abonats	106,1	% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Domèstic)	60,7	% d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals respecte el total d'aigua consumida durant l'any	0,2
	% interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions	73,4	Grau d'acompliment de la Qualitat de l'aigua (% d'acompliments respecte el nombre total d'anàlisis)	98,3	% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Sector Municipal)	5,5	Consum diari domèstic per habitant (litres/hab·dia)	105,5
	Nombre d'interrupcions no programades respecte els km de xarxa en baixa (interr./km.)	0,5			% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Sector Industrial i Comercial)	28,3	Consum diari per habitant (litres/hab·dia)	173,5
	% d'abonats afectats per interrupcions respecte el total d'abonats	31,0			% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Altres)	5,4		
	Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants	4,0						

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diferents formes de gestió	2019	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors/es	2019	Disposar de recursos humans adequats	2019	Disposar de recursos materials adequats	2019
	% Gestió directa (Ajuntament, Emp. Municipal, Consell Comarcal, etc.)	44,4	Hores de baixa anual per treballador/a	6,4	Longitud total de xarxa per nombre de treballadors/es (km./treb.) (Personal d'operacions)	23,0	Longitud total de xarxa per nombre de vehicles disponibles (km./vehic.)	27,1
	% Gestió mixta (Empresa mixta entre Aj. i operador extern)	0,0	Antiguitat mitjana dels treballadors/es (anys)	16,0	Longitud total de xarxa per nombre de treballadors/es (km./treb.) (Personal tècnic-administratiu)	25,0		
	% Gestió indirecta (concessió, altres...)	55,6			Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es (ab./treb.) (Personal d'operacions)	2.204,9	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2019
	Durada del contracte de concessió (anys)	42,2	Millorar les habilitats dels treballadors/es	2019	Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es (ab./treb.) (Personal tècnic-administratiu)	2.401,0	% de dones sobre el total de treballadors/es del servei d'abastament d'aigua	34,5
	% executat del contracte de concessió	75,0	Hores de formació anual per treballador/a	21,0			% de dones amb càrrecs de comandament sobre el total de personal de comandament del servei d'abastament d'aigua	35,3
		Accidents laborals per cada 100 treballadors/es	7,6					

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats (I) (General)	2019	Finançar adequadament el servei (I)	2019	Finançar adequadament el servei (II)	2019	Disposar dels recursos adequats (II) (Costos tarifaris)	2019
	Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	65,2	% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre despesa total	104,8	Ingressos tarifaris per m3 d'aigua registrada (€/m3)	1,0	Costos directes tarifaris totals per m3 consumits (€/m3)	1,0
	Despeses indirectes del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	22,0	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions sobre despesa total	0,0	Tarifa mitjana del servei: Ingressos tarifaris per m3 d'aigua consumida (€/m3)	1,33	Cost de personal per m3 d'aigua consumida (€/m3)	0,3
	Despeses totals del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	87,2	% de finançament per part de l'ajuntament sobre despesa total	-4,8			Cost energia elèctrica per m3 consumits (€/m3)	0,1
	% de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost corrent municipal	6,2					Cost de la compra d'aigua per m3 d'aigua comprats (€/m3)	0,5
	Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per m3 d'aigua registrada (€/m3)	0,8					Costos en materials de conservació i treballs de conservació de tercers per m3 consumits (€/m3)	0,1
	% de la despesa corrent dedicada al Control del servei d'Abastament d'Aigua	15,5					Costos en tractament i anàlisis de l'aigua per m3 consumits (€/m3)	0,0
	Despesa d'inversió en els darrers 5 anys per abonat (€/abo.)	57,6					Altres Costos directes per m3 consumits (€/m3)	0,1
						Costos indirectes tarifaris totals (€/m3)	0,4	

ENTORN	2019	2019	2019	2019				
	Costos en materials de conservació i treballs de conservació de tercers per m3 consumits (€/m3)	0,1	Població	41.033,0	Volum total d'aigua consumida	2.598.893,8	Pla de telelectura de comptadors	-
	Costos en tractament i anàlisis de l'aigua per m3 consumits (€/m3)	0,0	Densitat de població (hab./km²)	1.280,4	Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà	-	Pla d'autocontrol de qualitat sanitària	-
	Altres Costos directes per m3 consumits (€/m3)	0,1	Renda per càpita	17.124,7	Pla director d'abastament per a usos no potables	-	Reglament del servei d'abastament d'aigua	-
Costos indirectes tarifaris totals (€/m3)	0,4	Nombre total d'abonats	18.887,5	Pla de millora de l'eficiència de la xarxa	-			