

## 12. Convivència

### Resultats

	Accions i compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021
12.1.	<b><u>Gestió positiva de conflictes</u></b> Ofereix una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.2.	Ofereix una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 4 dies en l'altre 20% dels casos.	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent	No vigent
12.3.	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada
12.4.	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada
12.5.	Resoldre el 55% dels casos de mediació en menys de 180 dies.	No vigent	No implementada	No implementada	No vigent	No vigent
12.6.	Ofereix un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.7.	<b><u>Xarxa de transmissió de valors i missatges positius</u></b> Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària.	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada

	<b>Accions i compromisos de qualitat</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
12.8.	Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la realització de més de 8 treballs de recerca i 3 projectes de centre.	No vigent	No implementada	No avaluada	No vigent	No vigent
12.9.	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.10	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada
12.11.	<b><u>Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE)</u></b> Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada
12.12.	Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada
12.13.	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada
12.14.	Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada

	<b>Accions i compromisos de qualitat</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
12.15.	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.16.	<b>Altres compromisos</b> Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.17.	Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada
12.18.	Mantenir activa la xarxa de transmissió de valors amb un increment del 10% d'adhesions.	No vigent	No implementada	No avaluada	No vigent	No vigent