

12. Convivència

	Compromisos de qualitat	Resultats anteriors						Resultats 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumpliment	Indicadors	En cas d'incompliments			
										Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
12.1.	Gestió positiva de conflictes Ofertir 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	Implementada	83	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	No implementada	75	S'han arrossegat la resta de casos; la majoria per què presenten situacions molt diverses i complexes.	No avaluat	No avaluat	No avaluat	
12.4.	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	55	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.6.	Ofertir 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	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.7.	Xarxa de transmissió de valors i missatges positius 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	Implementada	82	En aquests moments hi ha 9 instituts públics i 2 instituts escola; per tant, 11 en total. Cal dir que 2 d'aquests centres no s'han mostrat receptius a la participació en aquest tipus de projectes.	No avaluat	No avaluat	No avaluat	
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	Implementada	893	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Implementada	16	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumpliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
12.11.	Centre d'informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE) 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	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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	Implementada	Implementada	67	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.13.	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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	Implementada	Implementada	140	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.15.	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.16.	Altres compromisos Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
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	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica