

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Codi Servei	Nom Servei	Codi Servei Prestat	Nom Servei Prestat	Codi Indicador	Descripció Indicador	Descripció Càlcul	Unitats	Resultat Percentual	2017			Observacions		
											Compromís	Valor Obtingut	% assolit			
1 ADMINISTRACIÓ GENERAL - SERVEIS INTERNS		3 CONTRACTACIÓ, PATRIMONI I INVERSIONS		01.03.01	COMPRES	01.03.01.01	IP_Atendre les comandes de material d'oficina en un temps mig de 72 hores.	FÒRMULA:Temps mig d'atenció de les comandes de material d'oficina			100	97,00	97	(en blanc)		
							01.03.01.02	IP_Atendre les comandes de mobiliari d'oficina, de subministrament de vestuari, de material multifunció i de material higiènic, en un termini mig de 10 dies.	FÒRMULA:Temps mig d'atenció de les diferents comandes	%	100	100,00	100			
							01.03.02	CONTRACTACIÓ	01.03.02.01	IP_Adjudicar els contractes licitats per procediment obert en un termini mig s a 2 mesos, comptats des de l'obertura de les ofertes	FÒRMULA:Termini mig d'adjudicació dels contractes licitats per procediment obert	%	100	87,00	87	(en blanc)
							01.03.03	PATRIMONI	01.03.03.01	IP_Traslladar les comunicacions dels sinistres a les diferents Companyies Asseguradores, en un temps màxim de 72 hores, des del moment en que el servei en té coneixement.	FÒRMULA:% de trasllats de sinistres a les Companyies asseguradores en el termini previst	%	100	100,00	100	
2 PREVENCIÓ I SEGURETAT CIUTADANA - POLICIA LOCAL PROTECCIÓ CIVIL		5 TECNOLOGIES I SISEMES D'INFORMACIÓ	01.05.02	SERVEIS D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ	01.05.02.01	IP_DISPONIBILITAT DELS SERVEIS TELEMÀTICS DE LA WEB MUNICIPAL (24x7)	Hores de no disponibilitat de la web municipal			20	6,00	100	(en blanc)			
						1 POLICIA DE TRÀNSIT	02.01.01	REGULACIÓ DE TRÀNSIT	02.01.01.100	IP_% VEHICLES DENUNCIATS DE LA VIA PÚBLICA RETIRATS en un termini inferior a 48 hores/ Nº TOTAL VEHICLES RETIRATS	FÒRMULA:(Nº VEHICLES DENUNCIATS RETIRATS de la via pública EN UN TEMPS < ANS d'estudi)	hores	100	100,00	100	
3 ESPORTS	9 ESPORTS_INDICADO RS PROPIS	03.09.01	ESPORTS_INDICADORS PROPIS	03.09.01.01	ESPORTS_INDICADORS PROPIS	IP_ESPORT I SALUT_Aconseguir que el 8% de la població de Manresa estigui abonada a un complex esportiu municipal (CEM)	% població abonada a un CEM sobre el total d'habitants			8	9,54	119	2.790 AB + 4.507 PM = 7.297 abonats /76.482 h/h			
						03.09.01.02	IP_ESPORT I SALUT_Arribar a un nivell de satisfacció general dels usuaris dels complexos esportius municipals de 6,5/10	Valoració dels usuaris sobre un màxim de 10		7	7,70	118	\Ateneu les Bases: 7,77Piscines Municipals: 7,64\			
						03.09.01.03	IP_ESPORT I SALUT_Aconseguir que el 10% de la població estigui inscrita en algun servei esportiu continuats municipals	% població inscrita a alguna activitat esportiva mpal. continuada	(en blanc)	10	10,40	104	7.958 persones (661 Programa AIT + 7.297 abonats complexos)			
						03.09.01.04	IP_ESPORT I SALUT_Aconseguir una cobertura del 90% de les places del programa de caminades "Pas a pas" de la Gent Gran	% places cobertes del programa "Pas a pas"	MAJOR	90	100,00	111	69 inscrits / 50 places intercanvis			
						03.09.01.05	IP_ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Arribar al 100% de participació de les escoles al Pla Mpal. de Natació a l'Escola	% escoles de Primària que participen del programa (alumnes 1r i 2n)	(en blanc)	100	100,00	100	20 escoles sobre 20			
						03.09.01.06	IP_ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Arribar a un nivell de satisfacció general dels participants al Pla de Natació a l'Escola de 7/10	Valoració dels usuaris sobre un màxim de 10	MAJOR	7	8,70	124	8,7/10			
						03.09.01.07	IP_ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Cobrir el 100% de les places del Casal Esportiu d'Estiu	Nombre de places que es cobreixen sobre el total de places (440)	Places	441	441,00	100	441 places ocupades/440 places			
						03.09.01.08	IP_ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Arribar a un nivell de satisfacció general dels participants al Casal Esportiu d'estiu de 7/10	Valoració dels usuaris sobre un màxim de 10	MAJOR	7	7,91	113	7,91/10			
						03.09.01.09	IP_ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Introduir com a mínim 1 nova modalitat esportiva en l'oferta del servei educatiu d'Esport a la Carta	Nre. de modalitat esportives noves en "Esports a la Carta"	Nº modalitat	1	3,00	300	Tennis,Pàdel i Esgrima			
						03.09.01.10	IP_ESPORT EN EDAT ESCOLAR_Aconseguir una participació del 100% de les escoles al programa Esport a la carta	Nombre d'escoles que participen sobre el total d'escoles (26)	nº escoles	20	77,00	385	20 escoles / 26 escoles			
						03.09.01.11	IP_INSTAL-LACIONS ESPORTIVES_Aconseguir una ocupació del 75% en els pavellons de gestió directa durant les franges horàries de màxima demanda	% ocupació d'una setmana estàndard entre les 17.00 h i les 22.00 h de dilluns a divendres als pavellons	%	75	108,00	144	188,75 h ocupades/máx. 175 h (Nou 88% + Complex 135% + Pujollet 89%)			
						03.09.01.12	IP_INSTAL-LACIONS ESPORTIVES_Aconseguir una ocupació del 75% en els camps de futbol durant les franges horàries de màxima demanda	% ocupació d'una setmana entre les 17.00 h i les 22.00 h de dilluns a divendres als camps de futbol	%	75	52,86	70	185 h ocupades/máx. 350 h = 52,85% (Gespa 129% + Mió 84%+ Balconada 57%, Cots i 18%, Cots II 0%+ Xup 52%+ Congost terra 30%)			
						03.09.01.13	IP_INSTAL-LACIONS ESPORTIVES_Aconseguir una ocupació del 75% a les sales (gimnàstica, judo i musculació) durant les franges de màxima demanda	% ocupació d'una setmana estàndard entre les 17.00 h i les 22.00 h de dilluns a divendres a les sales esportives	%	75	96,00	128	72 h ocupades/máx. 75 h			
03.09.01.14	IP_INSTAL-LACIONS ESPORTIVES_Aconseguir una ocupació del 75% als camps grans (beisbol, rugby i atletisme) durant les franges de màxima demanda	% ocupació d'una setmana estàndard entre les 17.00 h i les 22.00 h als camps grans	%	75	61,00	81	45,75 h ocupades/máx. 75 h									
03.09.01.15	IP_INSTAL-LACIONS ESPORTIVES_Arribar a un índex de satisfacció de l'atenció a l'usuari a les instal·lacions esportives mpals. de 7/10	Valoració dels usuaris sobre un màxim de 10	(en blanc)	7	7,70	110	7,64 Piscines Mpal. + 7,77 Centre esportiu Ateneu Les Bases = 7,70									
03.09.01.16	IP_RECURSOS ECONÒMICS_Aconseguir un 7% de la despesa corrent d'Esports (inclosa la despesa corrent de les concessions administratives)	Sumatori % despesa corrent mpal. Esports (capítols 1 al 4) i despesa corrent de les concessions sobre el pressupost corrent mpal.	%	7	8,99	128	5.818.383,74 € /64.713.253 € PM 1.830.844,7 € + AB 1.564.801,04 € +AIT ESP 2.432.738 €)									
03.09.01.17	IP_RECURSOS ECONÒMICS_Aconseguir un 5% de la despesa corrent municipal d'Esports (no inclou les concessions administratives)	% Despesa corrent d'Esports municipal (capítols 1 al 4) sobre el pressupost corrent mpal. inicial	%	5	3,76	75	2.432.738 € / 64.713.253 €									
03.09.01.18	IP_RECURSOS ECONÒMICS_Arribar a un 9% de la inversió municipal en Esports (inclosa la despesa corrent de les concessions administratives)	% inversió municipal en Esports sobre el total d'inversions municipal inicial (capítols 6 i 7)	%	9	1,54	17	130.014 € / 8.416.846 €									
4 SERVEIS DEL TERRITORI	1 NETEJA VIÀRIA	04.01.01	NETEJA VIÀRIA	04.01.01.01	IP_DISPÓSAR DE CONTENIDORS D'ESCOMBRERIES PROPERS A TOTES LES FAMÍLIES	% de famílies que tenen el contenidor d'escombraries a una distància no superior a 80 metres			90	90,00	99	(en blanc)				
					04.01.01.02	IP_RESPONDRE I RESOLDRE AMB EL MÍNIM TEMPS POSSIBLE LES QUEIXES SOBRE NETEJA	Temps mig de resposta de queixes i suggeriments de l'àmbit de la neteja	dies naturals	30	17,00	90					
					04.01.01.03	IP_CONTROL DEL SERVEI DE NETEJA A TRAVÉS DELS COMPROMISOS DE SERVEI ESTABLERTS AMB L'EMPRESA CONCESSIÓNÀRIA DEL SERVEI	Índex anual de l'avaluació del servei de recollida d'escombraries en funció de les inspeccions realitzades	(en blanc)	7	8,11	115	(en blanc)				

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Codi Servei	Nom Servei	Codi Servei Prestat	Nom Servei Prestat	Codi Indicador	Descripció Indicador	Descripció Càlcul	Unitats	Resultat Final	Compromís 2017	Valor Obtingut 2017	% assolit	Observacions
		3	ENLLUMENAT	04.03.100	ENLLUMENAT PÚBLIC.	04.03.100.05	I_OFERIR UN SERVEI SÈGUR A LA CIUTADANIA. % d'avisos (que efectuen els	FÒRMULA:(Nº avisos avaria efectuat pel ciutadà/ nº total avaries) * 100			10	3,23	19	
					GESTIÓ ORIENTADA AL									
			PÚBLIC		CIUTADÀ USUARI		ciutadans) per avaria respecte al nombre total d'avaries		%	menor				
						04.03.100.06	I_OFERIR UN SERVEI SÈGUR A LA CIUTADANIA. % d'avaries que es reparen en menys	FÒRMULA:(Nº avaries reparades < 24 h: temps des del moment que ciutadans o tècnics notifiquen avaria fins l'hora en que s'hagi reparat, indiferentment de l'operari/ària que notifiqui la reparació.Nº TOTAL AVARIES: totes les incidències que afectin a 1 o més lampades i que no siguin produïdes per col·lisió, vandalisme o manca de subministrament elèctric durant any estudi	%	major	90	95,00	(en blanco)	(en blanco)
						04.03.100.08	I_DISPOSAR DE TECNOLOGIA EFICIENT. % tipus de lampades LED T	FÒRMULA:(Nºde lampades LED T			100	115,00	81	
		4	MOBILITAT	04.04.01	MOBILITAT. SERVEI BUS	04.04.01.01	IP_DISPOSAR D'UN SERVEI DE BUS A TOT EL MUNICIPI.	FÒRMULA: (km de línia de bus/ Habitants)	nº lamp	major	9	9,60	107	(en blanco)
						04.04.01.02	IP_DISPOSAR D'UN SERVEI DE BUS AMB FREQUÈNCIA SUFICIENT.	Fòrmula:(usuaris amb servei de bus amb freqüència < 15' / total usuaris bus)	%	major	75	84,00	112	
						04.04.01.03	IP_OFERIR SERVEI QUALITAT. Grau satisfacció dels usuaris de línies de bus municipal	FÒRMULA:grau satisfacció usuaris bus municipal.VARIABLES: Grau de satisfacció, es calcula a partir de la mitjana de les notes obtingudes en les enquestes de satisfacció realitzades, en una escala de 0 (cap satisfacció) a 10 (màxima satisfacció)	(en blanco)	major	7	8,11	114	(en blanco)
5	PROMOCIÓ DE LA CIUTAT I ATENCIÓ CIUTADANA	1	OCUPACIÓ-SLO	05.01.100	SLO_GESTIÓ ORIENTADA A USUARI	05.01.100.06	I_ORIENTAR ADEQUADAMENT LES PERSONES I LES EMPRESES ENVERS EL MERCAT DE TREBALL. Mitjana d'actuacions realitzades per persona(excepte intermediació)	estudi /Nº total persones usuàries ateses SLOVARIABLES:	nº seguiment	major	2	2,10	105	2017 El programa informatic no compta els usuaris 2017 fins després del primer trimestre de 2018, les dades son doncs de 2016
						05.01.100.09	I_AGILITZAR ELS PROCESSOS EN LA INTERMEDIACIÓ LABORAL. Temps mitjà (dies)	FÒRMULA:(temps espea entre data en què usuari demana 1ª entrevista i data prevista de realització de l'entrevista ocupacional/ entrevistes ocupacionals programades en el període)VARIABLES:Temps d'espera entre la data en què un persona usuària demana una primera entrevista i ladata de realització de l'entrevista ocupacional: Sumatori dels dies que passen entre que unanova persona usuària del SLO sol·licita una primera entrevista i la data de realització de ditaentrevista. Font: Ens local (SLO).▯ Entrevistes ocupacionals programades en el període: Entrevistes inicials a noves personesusuàries que s'adrecen al SLO i que s'han programat per realitzar durant el període analitzat.Font: Ens local (SLO).	Dies	menor	10	8,10	81	(en blanco)
		2	EMPREDORIA I EMPRESA	05.02.01	SUPORT AL TEIXIT PRODUCTIU	05.02.01.01	IP_Respondre la seva petició d'accés als serveis del CEDEM	FÒRMULA:nº dies de resposta	Dies	menor	10	5,70	57	
						05.02.01.02	IP_Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, e-mail, plana web)	FÒRMULA:nº dies de resposta	Dies	menor	5	3,20	64	(en blanco)
						05.02.01.03	IP_Resoldre les consultes de recerca més especialitzada	FÒRMULA: nº dies de resposta	Dies	menor	20	14,50	73	
						05.02.01.04	IP_Fer el seguiment dels projectes empresarials	FÒRMULA:nº seguiments mínims	nº seguiment	major	2	1,80	90	(en blanco)
						05.02.01.05	IP_Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE	FÒRMULA:Percentatge de sol·licituds ateses	%	major	100	100,00	100	
						05.02.01.06	IP_Elaborar els plans d'empresa	FÒRMULA:Termini de lliurament des que es recull tota la informació que ha de facilitar l'usuari	Dies	menor	1	0,70	70	(en blanco)
						05.02.01.07	IP_Lliurar el certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del pla d'empresa.	FÒRMULA:Termini de lliurament	Dies	menor	15	7,00	47	
						05.02.01.08	IP_Grau de satisfacció de les persones usuàries	Resultats d'enquestes de satisfacció	(en blanco)	major	8	8,80	117	2017 satisfacció de formació, PAE, comença a emeendre
		3	OFICINA ATENCIÓ CIUTADANA_OAC	05.03.01	OFICINA ATENCIÓ CIUTADANA_OAC_PRESENCIAL	05.03.01.01	IP_Atendre amb rapidesa i eficiència les peticions i gestions de tràmits de la ciutadania	FÒRMULA:Temps mig d'espera d'atenció	min	menor	4	3,20	80	
						05.03.01.02	IP_Respondre o derivar al departament responsable les peticions fetes per internet	FÒRMULA:Temps de resposta o derivació	Dies	menor	2	2,20	110	(en blanco)
						05.03.01.03	IP_Aconseguir que tots els tràmits puguin ser demanats de forma telemàtica. Implantació definitiva de la FUE	FÒRMULA:Increment anual del nombre de tràmits susceptibles de ser demanats telemàticament	%	major	15	15,00	100	
						05.03.01.04	IP_Resposta i resolució de queixes amb el mínim temps possible	FÒRMULA:Temps mig de resposta/resolució de queixes i suggeriments	dies laborabl	menor	30	48,00	113	2017_es procura donar resposta després de la resolució dela queixa.
						05.03.01.05	IP_Assignar d'un tutor per als tramits d'activitats econòmiques presentades a la OAE	FÒRMULA:Temps d'assignació presencial	%	menor	100	100,00	100	
						05.03.01.06	IP_Concertar hores entre els ciutadans i/o empreses que ho demanin amb els responsables tècnics o jurídics per caclarir dubtes sobre les seves llicències i/o comunicacions d'obres i activitats , en el mínim temps possible	FÒRMULA:Dies màxims en l'assignació d'hores de tècnics	dies laborabl	menor	15	7,00	47	Resultat entre 7 i 14 dies

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Codi Servei	Nom Servei	Codi Servei Prestat	Nom Servei Prestat	Codi Indicador	Descripció Indicador	Descripció Càlcul	Unitats	Resultat Final	Compromís		Observacions	
											2017	Valor Obtingut 2017		% assolit
						05.03.01.07	IP_Derivar al departament corresponent tots els requeriments que arriben a l'Ajuntament per EACAT o altres mitjans i/o plataformes de comunicació d'altres administracions	FÒRMULA:Temps de resposta o derivació			1	1,00	100	
						05.03.01.08	IP_Mesurar el grau de satisfacció dels usuaris de les oficines d'atenció al ciutadà i activitat econòmica	FÒRMULA:Realització d'enquestes de satisfacció de caire anual	Dies	MAJOR	8	8,20	109	8.2 en les entrevistes realitzades maig 2017 (maig 2016-maig 2017)
	4 TURISME	05.04.01			ATENCIÓ I INFORMACIÓ	05.04.01.01	IP_Oferir informació a visitants estrangers: Idiomes visites: anglès i frances	FÒRMULA:Idiomes oferts	(en blanc)	MAJOR	2	3,00	150	
	5 COMERÇ I MERCATS	05.05.01			AL VISITANT MERCAT MUNICIPAL PUIGMERCADAL	05.05.01.01	IP_Netejar les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius	FÒRMULA:Netejar les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenge i festius	nº idiomes	MAJOR	24	24,00	100	diàriament
						05.05.01.02	IP_Comunicar als responsables del manteniment dels mercats les averies detectades a les instal·lacions	FÒRMULA:Temps màxim en hores	hores	MAJOR	4	1,00	25	
6 CULTURA	1 BIBLIOTEQUES	06.01.01			BIBLIOTEQUES	06.01.01.01	IP_Oferir un mínim de 52 h/set de servei de biblioteca central (setmana estàndard)	FÒRMULA:Hores/set d'obertura al públic de la Biblioteca del Casino	h/setmana	MAJOR	52	54,50	105	2017 Compromís = Mitjana BCN
						06.01.01.02	IP_Oferir un mínim de 37 h/set de servei de biblioteca de proximitat (setmana estàndard)	FÒRMULA:Hores/set d'obertura al públic de la Biblioteca Ateu Les Bases	h/setmana	MAJOR	37	35,00	95	2017 Compromís = Mitjana BCN
						06.01.01.03	IP_Aconseguir que el 50% de la població faci ús del servei de préstec de la biblioteca	FÒRMULA:% població que fa ús del servei de préstec	%	MAJOR	50	65,00	130	2017 Compromís = Mitjana BCN
						06.01.01.04	IP_Aconseguir una mitjana de 3,2 visites presencials per habitant a la biblioteca	FÒRMULA:Visites presencials a l'any/habitant a la biblioteca	Nº visites	MAJOR	3	4,06	127	2017 Compromís = Mitjana BCN
						06.01.01.05	IP_Arribar a un mínim de 1,9 préstecs/habitant	FÒRMULA:Total de préstecs a l'any/habitant	(en blanc)	MAJOR	2	2,07	109	2017 Compromís = Mitjana BCN
						06.01.01.06	IP_Arribar a un mínim de 1,5 persones inscrites als clubs de lectura per cada 1.000 habitants	FÒRMULA:Total de persones inscrites als clubs de lectura durant l'any per cada 1.000 habitants		MAJOR	2	2,60	173	
						06.01.01.07	IP_Aprovar una despesa corrent inicial per a Biblioteques del 0,7% de la despesa corrent municipal	FÒRMULA:% despesa corrent inicial de Museus del pressupost mpal. Inicial	%	MAJOR	1	0,88	126	2017 289.564 € / 64.713.253 €
	2 MUSEUS MUNICIPALS	06.02.01			MUSEUS MUNICIPALS	06.02.01.01	IP_Augmentar un 1% el nre. de visites anuals als Museus Locals (Museu Comarcal, Carrer del Balç i Espai 1522)	FÒRMULA:% augment del nombre de visites anuals al MCM, Carrer del Balç i Espai 1522	%	MAJOR	1	1,00	100	2017 ↑ 334 visites (2016) 37.997 (2017)-37.663 (2016)
						06.02.01.02	IP_Augmentar un 1% el nombre de visites anuals al Museu Comarcal de Manresa (MCM)	FÒRMULA:% augment del nombre de visites anuals al MCM (visites a l'exposició permanent + temporal + serveis educatius)	%	MAJOR	1	4,63	463	2017 ↑ 489 visites (Museu en obres) 11.052 (2017)-10.563 (2016)
						06.02.01.03	IP_Augmentar un 1% el nombre de visites a l'exposició permanent del Museu Comarcal de Manresa (MCM)	FÒRMULA:% augment del nombre de visites anuals a l'exposició permanent	%	MAJOR	1	-19,95	-1.995	2017 ↓ 1.089 visites (Museu en obres) 4.370 (2017) - 5.459 (2016)
						06.02.01.04	IP_Augmentar un 10% el nombre de visites a les exposicions temporals del Museu Comarcal de Manresa (MCM)	FÒRMULA:% augment del nombre de visites anuals a les exposicions temporals del MCM	%	MAJOR	10	64,83	648	2017 ↑ 1.268 visites (Museu en obres) 3.224 (2017) - 1.956 (2016)
						06.02.01.05	IP_Augmentar un 5% el nombre de serveis educatius del Museu Comarcal de Manresa (MCM)	FÒRMULA:% augment del nombre de serveis educatius del MCM	%	MAJOR	5	9,85	197	2017 ↑ 310 serveis educatius 3.458 (2017) - 3.148 (2016)
						06.02.01.06	IP_Augmentar un 10% el nombre de visites al Carrer del Balç	FÒRMULA:% augment del nombre de visites al Carrer del Balç	%	MAJOR	10	20,79	208	2017 ↑ 3.780 visites 21.966 (2017)-18.186 (2016)
						06.02.01.07	IP_Aprovar una despesa corrent inicial per als Museus del 0,7% de la despesa corrent municipal	FÒRMULA:% despesa corrent inicial de Museus del pressupost mpal.Inicial	%	MAJOR	1	0,45	64	2017 289.564 € / 64.713.253 €
	3 ESPAIS ESCÈNICS MUNICIPALS	06.03.01			ESPAIS ESCÈNICS MUNICIPALS	06.03.01.01	IP_Consolidar el nre. d'espectadors als espais escènics mpals. (Kursaal, Teatre Conservatori i Plana de l'Om)	FÒRMULA:% augment del nombre d'espectadors als espais escènics municipals	%	MAJOR	3	-2,36	-79	2017 menys 1.940 espectadors 80.254 (2017)-82.194 (2016)
						06.03.01.02	IP_Augmentar un 1% el nre. d'espectacles als espais escènics mpals. (Kursaal, Teatre Conservatori i Plana de l'Om)	FÒRMULA:% augment del nombre d'espectacles als espais escènics municipals	%	MAJOR	1	6,38	638	2017 ↑ 7 espectacles 150 (2017) - 141 (2016)
						06.03.01.03	IP_Augmentar un 1% el nre. De funcions als espais escènics mpals. (Kursaal, Teatre Conservatori i Plana de l'Om)	FÒRMULA:% augment del nombre de funcions als espais escènics municipals	%	MAJOR	1	4,21	421	2017 ↑ 9 funcions 207 (2017) - 198 (2016)
						06.03.01.04	IP_Aconseguir una ocupació mitjana de com a mínim el 75% de l'aforament dels espais escènics municipals	FÒRMULA:% d'ocupació de l'aforament dels espais escènics municipals	%	MAJOR	75	76,20	102	2017 ↑ 1,2% augment ocupació 76,2% (2016) - 77,6% (2017)
						06.03.01.05	IP_Arribar a l'equilibri econòmic de l'empresa municipal Manresana d'Equipaments Escènics	FÒRMULA:Resultat de l'exercici econòmic. Compte pèrdues i guanys	€	MAJOR	1	1.000,00		2017 Dades provisionals. tancament exercici.
7 ENSENYAMENT	1 LLARS D'INFANTS	07.01.000			ESCOLES	07.01.000.03	I_ADEQUAR EL SERVEI A LA DEMANDA CIUTADANA. % cobertura de places (grau ocupació escoles bressol)Aquest indicador mostra el % ocupades municipals de les escoles bressol municipals.	FÒRMULA:(Nombre d'alumnes en escola bressol municipal / Places totals municipals)*100VARIABLES:Ⓜ Nombre d'alumnes en escola bressol municipal: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a l'inici de curs (setembre) a les escoles bressols municipals, corresponents al curs acadèmic 2015/2016.Ⓜ Places totals municipals: Nombre total de places en escoles bressol municipals, pel curs acadèmic corresponent al període en estudi.Es refereix a totes les places, tant les vacants com les dels alumnes que segueixen en el curs escolar següent.S'obté AUTOMÀTICAMENT de la suma de "Places ofertes (vacants) municipals" i "Places cobertes"	%	MAJOR	95	95,00	100	2017 256 alumnes/280 oferta curs 16-17
						07.01.100	I_OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT ALS USUARIS. Grau de satisfacció dels usuaris.Amb aquest indicador es quantifica el grau de satisfacció de les famílies que utilitzen les escoles bressol municipal, en una escala de 0 ("gens satisfet") a 10 ("molt satisfet"). Mostra la percepció que tenen els usuaris de la qualitat del servei	FÒRMULA:Grau de satisfacció dels usuaris/VARIABLES:Ⓜ Grau de satisfacció dels usuaris: Mesura del grau de satisfacció dels pares i mares envers el servei ofert. Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). Qualsevol enquesta de satisfacció és vàlida sempre i quan puntui de 0 a 10.	(en blanc)	MAJOR	7	8,80	126	2017 8,80/10 curs 2016-17

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Codi Servei	Nom Servei	Codi Servei Prestat	Nom Servei Prestat	Codi Indicador	Descripció Indicador	Descripció Càlcul	Unitats	Resultat Percent	Compromís	Valor Obtingut	% assolit	Observacions		
											2017	2017				
				07.01.300	ESCOLES	07.01.300.03	I_FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI. % d'autofinançament per aportacions de les famílies. Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les escoles bressol que són finançades amb aportacions de les famílies. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola bressol.	FÒRMULA:(Aportacions de les famílies / Despeses corrents del Servei) *100VARIABLES: Aportacions de les famílies: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen els cobraments mensuals, així com els ingressos per serveis complementaris (menjador, acollida i casal d'estiu) i els altres serveis d'atenció a la infància i a les seves famílies. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments, Entitats gestores. Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1(Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, les despeses de serveis complementaris, les d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, i les despeses del personal tècnic d'educació, sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'Escola Bressol. Excepcionalment, es podrà emprar el compte d'explotació per curs escolar en els casos de gestió indirecta en què no es disposi del compte d'explotació per any natural. Font: Ajuntaments, Entitats gestores.	%	MAJOR	1	9,80	980	2017 33,16% curs	2016/17 30,20% curs	
				2 ESCOLA DE MÚSICA	07.02.300	ESCOLA DE MÚSICA	07.02.300.03	I_FINANÇAR ADEQUADAMENT EL SERVEI % de finançament per aportacions dels alumnes. Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de les escoles de música que són finançades amb aportacions dels usuaris. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament de l'escola de música.	FÒRMULA:(Aportacions del usuari / despeses corrents del Servei) *100VARIABLES: Aportacions dels usuaris: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3. (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen les matricules, els cobraments mensuals i també els cobraments per activitats complementàries dels alumnes (matriculats en l'oferta formativa de llarga durada). Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments, Entitats gestores. Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1.(Personal, inclosa la Seguretat Social), 2. (Béns i serveis) i 4. (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). S'imputen aquelles despeses relacionades directament amb el servei, així com les despeses relacionades amb activitats complementàries i les despeses del personal tècnic d'educació o personal d'administració i serveis (PAS), sempre i quan la dedicació horària del mateix sigui superior al 50% per l'escola. Aquestes dades corresponen a l'any natural, des de l'1 de gener fins a 31 de desembre de l'any en estudi. Font: Ajuntaments, Entitats gestores.	%	MAJOR	1	-7,20	-720	2017 34,82% curs 16/17	37,52% curs 15/16
				3 CONSERVATORI DE MÚSICA	07.03.01	CONSERVATORI DE MÚSICA	07.03.01.01	IP_Aconseguir l'èxit acadèmic de l'alumnat d'estudis professionals en un 70% com a mínim	FÒRMULA: % d'alumnes que aproven el curs acadèmic	%	MAJOR	70	98,30	140	2017 475 alumnes curs 16/17 (-23) 458 alumnes curs 15/16 i 2017 174 aprovats/177 matriculats (curs 15/16)	
							07.03.01.02	IP_Millorar el nivell d'autofinançament del Conservatori de Música per aportació de les famílies en un 1% com a mínim	FÒRMULA: % d'increment del finançament procedent de les famílies en relació a l'últim curs	%	MAJOR	1	12,58	1.258	2017 22,55% curs 16/17 20,03% curs 15/16	
							07.03.01.03	IP_Cobrir el 100% de les places autoritzades d'estudis de música de grau professional del Conservatori de Música	FÒRMULA: % cobertura de places	%	MAJOR	100	98,33	98	2017 177 alumnes/180 places	
				4 ESCOLARITZACIÓ OBLIGATÒRIA	07.04.01	ESOLARITZACIÓ OBLIGATÒRIA	07.04.01.01	IP_Atendre les peticions de matrícula viva a l'Oficina Municipal d'Escolarització en un termini màxim de 2 dies laborables	FÒRMULA: % atencions fetes en el termini establert <= 2 dies laborables	%	MAJOR	100	100,00	100	2017 990 famílies ateses a termini/990	
							07.04.01.02	IP_Assignació d'una escola als alumnes de matrícula viva en un termini màxim de 15 dies	FÒRMULA: % derivacions fetes en el termini establert <= 15 dies laborables	%	MAJOR	100	100,00	100	2017 470 alumnes/470	
							07.04.01.03	IP_Arribar a un 70% d'assistència dels representants municipals als Consell Escolars de cada centre	FÒRMULA: % d'assistència per curs escolar	%	MAJOR	70	45,55	65	41 assistències/90 convocats	
							07.04.01.04	IP_Arribar a un 100% de participació dels centres educatius en la comunicació de dades d'absentisme escolar	FÒRMULA: % de participació	%	MAJOR	100	92,30	92	2017 24/26 escoles	
				5 ESCOLA D'ART	07.05.01	ESCOLA D'ART	07.05.01.01	IP_Aconseguir l'èxit acadèmic de l'alumnat d'estudis professionals de l'Escola d'Art en un 70% com a mínim	FÒRMULA: % d'alumnes que aproven el curs acadèmic	%	MAJOR	70	87,47	96	2017 56 aprovats / 83 matriculats	
							07.05.01.02	IP_Millorar el nivell d'autofinançament de l'Escola d'Art per aportació dels alumnes en un 1% com a mínim	FÒRMULA: % d'increment del finançament procedent dels alumnes en relació a l'últim curs	%	MAJOR	1	-1,77	-177	2017 13,08% curs 16/17 16,83% curs 15/16	
							07.05.01.03	IP_Cobrir el 100% de les places dels estudis professionals de Disseny Gràfic i Il·lustració	FÒRMULA: % cobertura de places	%	MAJOR	100	100,00	100	2017 88 alumnes / 75 places (+12 alumnes projecte final i no inclosos en el curs)	
				6 ENSENYAMENT GENERAL	07.06.01	DINAMITZACIÓ EDUCATIVA	07.06.01.01	IP_Arribar a un mínim de 120 hores a la setmana de patis oberts a les escoles fora de l'horari lectiu	FÒRMULA: Nre. h/set de patis oberts a les escoles fora de l'horari lectiu	h/set	MAJOR	120	156,00	130	2017 37,5 h La Font, 37,5 h Puigberreguer, 37,5 h Sant Ignasi i 44 h La Salle.	
							07.06.01.02	IP_Programar un mínim de 6 xerrades informatives a l'any d'assessorament a les famílies en la tasca educativa	FÒRMULA: Nre. de xerrades per any organitzades	nº xerrades	MAJOR	6	9,00	150	2017 9 xerrades	

Codi Àmbit	Nom Àmbit	Codi Servei	Nom Servei	Codi Servei Prestat	Nom Servei Prestat	Codi Indicador	Descripció Indicador	Descripció Càlcul	Unitats	Resultat Percentual	Compromís	Valor	% assolit	Observacions
											2017	Obtingut 2017		
						07.06.01.03	IP_Oferir tallers de suport a la tasca escolar al 75% de les escoles d'alta complexitat	FÒRMULA:% d'escoles amb tallers d'estudi assistit	%	MAJOR	75	62,50	83	2017 5 escoles / 8 escoles MC
						07.06.01.04	IP_Arribar a una participació mínima del 50% de les escoles en el Consell d'Infants	FÒRMULA:% Escoles de Primària que formen part del Consell d'Infants	%	MAJOR	50	45,00	90	2017 9 participants /20 escoles
8	SERVEIS SOCIALS	9	SERVEIS SOCIALS	08.09.01	SERVEIS SOCIALS	08.09.01.01	IP_Reducció del temps d'espera entre petició i primera atenció personalitzada	FÒRMULA:Temps mitjà d'espera entre petició i primera atenció personalitzada			25	31,00	124	2017 Compromís =
			INDICADORS PROPIS		GENÈRIC				dies naturals	MINOR				Estandard DIBA
						08.09.01.02	IP_Oferir un servei d'atenció de qualitat	FÒRMULA:Temps estimat de duració d'una entrevista de primera visita o acollida	minuts	MAJOR	30	45,00	150	
						08.09.01.03	IP_Temps mig d'espera per l'Acollida (en dies) triatge. Inferior a 4 dies	FÒRMULA:Dies d'espera. Mitjana anual.	Dies	MINOR	4	6,70	168	(en blanc)
10	HISENDA I ECONOMIA	1	GESTIÓ TRIBUTÀRIA	10.01.01	ATENCIÓ TRIBUTÀRIA	10.01.01.01	IP_Que les esperes per ser atesos/es siguin curtes	FÒRMULA:Temps mig d'espera inferior a 15 min	%	MINOR	100	100,00	100	
						10.01.01.02	IP_Rapidesa en l'atorgament de fraccionaments i ajornaments	FÒRMULA:Temps mig d'atorgament dels fraccionaments o ajornaments 15 dies	%	MINOR	100	100,00	100	(en blanc)
						10.01.01.03	IP_Resolució de l'atorgament de beneficis fiscals	FÒRMULA:Temps mig de resolució màxim de 30 dies		MINOR	100	100,00	100	
						10.01.01.04	IP_Termini de tramitació dels mails de la bústia cap a la unitat pertinent	FÒRMULA:Enviament del mail abans de 48 hores	(en blanc)	MINOR	100	98,00	100	(en blanc)