



Cercles de comparació  
intermunicipals

# Efectes de la COVID-19 en els serveis públics locals (2020 i 2021)

Estudi amb dades dels  
Cercles de Comparació Intermunicipal  
de la Diputació de Barcelona

---



Diputació  
Barcelona

# Índex

1. Resum executiu.....	4
2. Introducció.....	12
3. Metodologia.....	13
3.1. L'objecte d'anàlisi: els indicadors dels CCI.....	13
3.2. Tipus de disseny d'investigació i càlcul de la incidència.....	14
4. Anàlisi dels indicadors per tipologia de serveis.....	15
4.1. Anàlisi segons l'àmbit sectorial dels serveis.....	15
4.1.1. Indicadors d'activitat i resultats.....	15
4.1.2. Indicadors de despesa i finançament.....	21
4.1.3. Indicadors d'eficiència.....	23
4.2. Anàlisi segons les condicions d'obertura dels serveis.....	24
5. Anàlisi d'indicadors transversals als diferents CCI.....	29
5.1.1. Evolució global dels indicadors.....	29
5.1.2. Percentatge d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni.....	30
5.1.3. Hores de formació per treballador.....	32
5.1.4. Percentatge de dones sobre el total de professionals.....	34
5.1.5. Percentatge de dones amb comandament sobre el total de comandaments.....	35
5.1.6. Despesa corrent per habitant.....	37
5.1.7. Fonts de finançament dels serveis (taxes i preus públics, altres institucions i ajuntament).....	40
6. L'adaptació dels serveis locals als canals no presencials durant la pandèmia.....	44
6.1. Àmbit de Cultura.....	44
6.1.1. Espais escènics (EE).....	44
6.1.2. Museus locals (MUS).....	46
6.2. Àmbit de Serveis a les persones.....	47
6.2.1. Escoles de música (EM).....	47
6.2.2. Esports (ES).....	49
6.3. Àmbit de Comerç, salut pública i consum.....	51
6.3.1. Mercats (ME).....	51
6.3.2. Fires locals (FI).....	51
7. Anàlisi detallada per serveis.....	53
7.1. Biblioteques.....	54
7.2. Espais escènics municipals.....	56
7.3. Museus locals.....	56
7.4. Serveis socials.....	58

7.5.	Serveis Locals d'Ocupació .....	63
7.6.	Oficines Tècniques Laborals (OTL) .....	65
7.7.	Escoles bressol .....	65
7.8.	Escoles de música .....	67
7.9.	Esports.....	69
7.10.	Mercats.....	71
7.11.	Fires Locals.....	73
7.12.	Seguretat alimentària.....	77
7.13.	Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC) .....	79
7.14.	Enllumenat públic .....	81
7.15.	Gestió i tractament de residus.....	83
7.16.	Neteja viària .....	85
7.17.	Verd urbà.....	87
7.18.	Cementiris.....	87
7.19.	Abastament d'aigua.....	90
7.20.	Policia Local.....	90
7.21.	Serveis de Mediació Ciutadana .....	94
Annex:	Selecció d'indicadors per estudiar els efectes de la COVID-19 en els serveis locals.....	96

# 1. Resum executiu

## Anàlisi dels indicadors per tipologia de serveis

- ↺ Els Cercles dels àmbits de Territori i sostenibilitat i Convivència i seguretat són els que, durant els anys 2020 i 2021 van mantenir en major mesura els nivells d'activitat previs a la pandèmia. En l'extrem oposat, en un primer moment els indicadors de l'àmbit de Cultura, que inclou Biblioteques, Espais escènics i Museus locals, així com el Cercle de Fires Locals van experimentar els retrocessos més destacats respecte al període anterior a l'esclat de la COVID-19; mentre que el 2021 els indicadors de Fires locals i de l'àmbit de Serveis a les persones són els que mantenien disminucions més rellevants respecte a 2017-2019.
- ↺ A diferència de 2020, el 2021 l'indicador amb una disminució més acusada passa a ser el % d'hores destinades per les escoles bressol municipals a serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies, més d'un 80 % per sota dels valors pre-pandèmia; juntament amb els de Fires locals i en Esports, destaca el menor volum d'activitats i els esdeveniments puntuals.
- ↺ El percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics dels serveis és un dels indicadors de despesa i finançament que més ha variat respecte a la situació prèvia a la pandèmia: Esports, Escoles bressol i Espais escènics es trobarien entre els serveis més afectats per la pèrdua d'ingressos dels usuaris, amb un retrocés d'aquesta font de més del 20 % (40 % si considerem només les dades de 2020). Per contra, la Despesa corrent per habitant s'ha comportat de manera força estable en els diversos cercles, tot i que alguns serveis van mantenir gairebé el volum d'activitat i resultats anteriors a la crisi i en altres, en canvi, es va produir un tancament gairebé total del nivell prestacional. Aquesta dinàmica podria explicar-se pel component fix de les despeses (personal, béns mobles i immobles, manteniment, etc.), que és poc sensible a les variacions en el nivell d'activitat.
- ↺ L'àmbit de la Cultura és el que mostra variacions més accentuades en els nivells d'eficiència, a causa de la forta caiguda de la demanda i l'estabilitat en els nivells de despesa. En nivells inferiors es troben les OMIC, en què la despesa per cas atès va augmentar un 25,7 %, i les Escoles bressol, en les quals, el cost per hora d'obertura va moderar-se el 2021 per la tornada a la presencialitat, però el 2020 havia arribat a ser un 60 % més que abans de la COVID-19. A banda de les OTL (amb una disminució de la despesa i una recuperació dels usuaris), el 2021 l'Enllumenat públic és l'únic servei que veu incrementar sensiblement l'eficiència, mesurada com la despesa corrent per làmpada, ja que capitalitza l'estalvi derivat de l'extensió progressiva de la tecnologia LED.
- ↺ Els serveis que han mantingut unes condicions de prestació similars a la situació prèvia a la crisi (com ara Mercats municipals, Policia local, Recollida i tractament de residus, Neteja viària, Verd Urbà, Cementiris municipals, Abastament d'aigua i Enllumenat públic) mostren variacions menys pronunciades en els nivells d'activitat i de resultats, especialment els de l'àmbit de Territori i Sostenibilitat i, concretament, els de Recollida i tractament de residus i Abastament d'aigua.
- ↺ Els serveis que han pogut adaptar la prestació amb relativa facilitat a canals no presencials tampoc no han experimentat canvis remarcables en el volum d'activitat i en els resultats assolits. En canvi, en els serveis presencials que es presten en equipaments que van estar tancats al públic durant el confinament (serveis de l'àmbit de la Cultura, així com Esports o Escoles de música), l'any 2020 predominaven els indicadors amb retrocessos superiors al 50 % dels nivells previs a la pandèmia. El 2021 les oscil·lacions en aquest tipus de serveis es

van moderar, i la majoria d'indicadors (entre ells, bona part dels de Cultura) van presentar variacions intermèdies.

- Finalment, el cercle de Fires locals, amb una activitat molt baixa o nul·la a l'inici de la pandèmia, va registrar una aturada generalitzada dels nivells prestacionals el 2020, mentre que el 2021 va mostrar una incipient recuperació però encara va situar-se més del 50 % per sota dels nivells prepandèmia.

### **Anàlisi d'indicadors transversals als diferents CCI**

- El percentatge d'hores de baixa (+28,8 %) va ser l'indicador transversal a tots els Cercles que més variació va experimentar a nivell general respecte a la situació prèvia a la pandèmia.
- L'any 2021, el percentatge d'hores de baixa del personal va presentar valors força dispars entre serveis: a Neteja viària, Recollida i tractament de residus i Policia local els percentatges van superar el 10 %, mentre que a l'altre extrem, a Fires locals la xifra va quedar per sota de l'1 %. El percentatge va augmentar en 19 dels 22 serveis analitzats.
- Els serveis que impliquen l'atenció directa a les persones van ser els que van comptar amb més hores de formació per treballador. Amb tot, l'any 2021 en 16 dels 22 serveis analitzats el temps destinat a formació es va reduir respecte a la situació prèvia a la pandèmia (especialment en els primers mesos), tant per la major dedicació a altres tasques, com a la impossibilitat de realitzar cursos presencialment, que acostumen a tenir una durada superior.
- Continua l'elevada feminització d'alguns serveis dels àmbits educatiu, social i ocupacional, com ara el 98,4 % a les Escoles bressol; el 88,1 % a les OTL; el 87,3 % a Serveis socials o el 85,2 % als Serveis locals d'ocupació. En contrast, la presència de dones va ser inferior al 40 % a la majoria dels serveis relacionats amb el territori i la seguretat. No s'observen variacions remarcables respecte a la mitjana del període 2017-2019, així com tampoc no es detecta una pauta comuna; el pes de les dones va augmentar en 15 serveis, mentre que en 7 va disminuir.
- El percentatge de dones amb comandament sobre el total de persones amb un càrrec de responsabilitat va ser del 99,6 % a les Escoles bressol, del 86,4 % als Serveis socials i del 85,8 % a les Biblioteques; percentatges ben similars a la situació prèvia a la pandèmia. Els biaixos de gènere més destacats, tenint en compte el pes de les dones en el conjunt de la plantilla, s'observaren en Policia local, Neteja viària, Abastament d'aigua i Enllumenat públic, ja que la proporció de dones va ser clarament inferior al que seria d'esperar d'acord amb la distribució per sexes en aquests serveis.
- L'any 2020, els serveis amb una despesa corrent per habitant més alta van ser la Policia local (93,1 €), la Recollida i el tractament de residus (79,2 €) i els Serveis Socials (75,5 €). Si bé el 2020 aproximadament la meitat dels serveis van incrementar la despesa i l'altra meitat, la van disminuir, el 2021 els serveis que anaven a l'alça ja eren una clara majoria. El diferencial més positiu correspon als Serveis socials, que havien augmentat ja un 10,4 % el 2020 i el 2021 mostren un increment del 19,8 % si es compara amb la despesa corrent per habitant prèvia a la COVID, a causa de la necessitat d'atendre una demanda creixent, vinculada sobretot a la urgència social. En l'altre extrem, el tancament gairebé absolut d'activitats com les Fires locals va provocar que, durant l'any 2020, la despesa corrent per habitant en aquest àmbit es reduís gairebé un 70 % en relació amb la situació prèvia a la pandèmia i que el 2021 encara se situés prop d'un 50 % per sota d'aquest llindar.

- ↪ 4 dels 22 serveis analitzats es van finançar l'any 2021 majoritàriament a través de les aportacions dels usuaris. En general, però, la contribució de les taxes i els preus públics a l'hora de cobrir les despeses corrents va disminuir de manera generalitzada (en 15 serveis). El descens més significatiu és el de Fires locals, a causa de les dificultats per recuperar les fires presencials. Cal remarcar també les caigudes (tot i la recuperació parcial de 2021) en àmbit de la cultura (Espais escènics, Serveis culturals i Museus locals), afectat pel tancament temporal dels equipaments, primer, i per les limitacions d'aforament, després.
- ↪ Amb la pandèmia, es va incrementar el pes d'altres institucions en el finançament de la despesa dels serveis públics en la majoria de serveis (12, respecte a 8 en què va disminuir), en un context de reducció dels ingressos per taxes i preus públics.

### L'adaptació dels serveis locals als canals no presencials durant la pandèmia

- ↪ Arran de la pandèmia, es van introduir 18 nous indicadors adreçats a mesurar l'adaptació dels serveis locals als canals telemàtics, en cercles dels àmbits de la Cultura, els Serveis a les persones i el Comerç, la salut pública i el consum; sectors en què el contacte personal era un aspecte clau de l'activitat i que, per tant, van haver de reorientar part de la seva activitat per fer front a les restriccions.
- ↪ L'any 2020, el 10 % de les funcions dels **espais escènics** municipals van ser de caràcter no presencial, i cadascuna d'elles va tenir una mitjana de 453 visualitzacions, més del doble dels assistents a les funcions presencials. En ambdós casos, hi havia una elevada variabilitat entre municipis. La iniciativa de realitzar funcions no presencials no es va consolidar el 2021, ja que va passar a representar un escàs 2,6 % i no va arribar a la meitat de visualitzacions que l'any anterior.
- ↪ En una línia similar, prop del 20 % de les activitats realitzades als **museus locals** es van dur a terme per canals no presencials, i van tenir un volum de visualitzacions quatre vegades més alt que els assistents a les activitats presencials, a causa de la capacitat gairebé il·limitada dels mitjans digitals, així com de les restriccions d'aforament i les reticències a assistir a actes presencials amb concentració de persones; causes que també es trobarien darrere dels resultats observats en el cas dels espais escènics. El 2021 es van realitzar poc més de la meitat d'activitats no presencials als museus de les que s'havien dut a terme l'any anterior, i van passar a representar menys del 9,0 % del total. Cada activitat no presencial va comptar amb una mitjana de 8,4 visualitzacions per cada 100 habitants, més que l'any anterior i el doble que les activitats presencials
- ↪ Les **escoles de música** van veure restringida la possibilitat de celebrar activitats presencials obertes a la ciutadania, i una part dels municipis van optar per realitzar activitats retransmeses en línia en directe, fet que es va traduir, el 2020, en un valor global de 3,1 hores i 3,5 activitats per municipi; cadascuna de les quals va tenir una mitjana de 316 visualitzacions. Així mateix, durant el primer curs d'afectació de la pandèmia, les escoles de música van realitzar el 35,5 % de les hores lectives de llarga durada en format telemàtic, xifra coherent amb la proporció del curs que va des de la declaració de l'estat d'alarma fins al final del curs 2019-2020, que és aproximadament d'una tercera part. L'any 2021, el volum i la durada de les activitats obertes a la ciutadania retransmeses on-line en directe a través de les xarxes socials van ser similars al primer any de pandèmia, i també van tenir un seguiment similar en nombre de visualitzacions. La proporció d'hores lectives realitzades en línia, en canvi, va disminuir clarament respecte del curs 2019-2020

- ↳ Durant el 2020, els municipis participants en els Cercles van realitzar una mitjana d'1,9 esdeveniments **esportius** puntuals no presencials, enfront de 10,6 presencials, que suposaven un descens important respecte dels valors pre-pandèmia. Un cop més, s'observen notables diferències entre municipis. També es van realitzar 4,8 hores d'activitats continuades no presencials per cada 1.000 habitants (154,5 de presencials) i 0,6 hores d'activitats puntuals no presencials per cada 1.000 habitants, en aquest cas amb una diferència menor respecte de les presencials (1,2). El 2021, el retorn a la "normalitat" pre-pandèmica, va comportar que la realització d'esdeveniments virtuals no es consolidés (van passar del 15,2 % al 5,0 % de tots els esdeveniments organitzats pels municipis). Una dinàmica similar es dona amb les activitats continuades i puntuals de caràcter no presencial: l'any 2021 va suposar la recuperació del volum d'activitat presencial anterior a la COVID-19 (especialment en el cas de les continuades) i, en paral·lel, es van abandonar en bona mesura les activitats virtuals.
- ↳ Arran de la COVID-19, els **mercats municipals** van explorar el comerç digital a través de la creació dels anomenats Marketplace virtuals en un nombre creixent de municipis. En el marc dels Cercles, centrant-nos en els municipis que han posat en marxa un sistema d'aquestes característiques, al voltant del 60,0 % de les parades s'hi han adherit. Amb tot, si bé l'oferta d'aquest nou servei ha crescut amb l'evolució de la pandèmia, segons les impressions transmises pels responsables municipals, no s'ha produït la demanda esperada per part dels consumidors.
- ↳ L'any 2020, el 5,3 % de les **fires locals** analitzades en els Cercles es van realitzar íntegrament en línia, fet que representa el 28,6 % de les que es van celebrar aquell any. Els expositors virtuals van representar el 52,3 % del total, és a dir que les fires no presencials van aplegar més expositors per fira que les presencials, entre altres aspectes perquè aquestes últimes es van realitzar en format reduït a causa de la pandèmia. El volum de visites va ser més alt en el cas de les fires virtuals, pel motiu que s'acaba d'exposar, però en canvi el volum de visites per expositor va ser més favorable en les fires presencials. L'any 2021 va augmentar lleugerament el % de fires realitzades virtualment i, en conseqüència, també el nombre de visites virtuals per expositor virtual. Però la recuperació (encara que fos parcial) de l'activitat presencial va fer que el percentatge d'expositors virtuals disminuís i que el nombre de visites presencials per expositor superés clarament l'afluència de les fires virtuals.

### Anàlisi detallada per serveis

- ↳ **Biblioteques:** davallada notable en els principals indicadors d'ús i activitats de les biblioteques; especialment pronunciada en les visites presencials i els préstecs per habitant, així com les sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants. Aquests descensos contrasten amb l'estabilitat de la despesa per habitant. El 2021 els préstecs per habitant van recuperar els valors anteriors a la COVID-19 i la despesa per habitant també va repuntar, a diferència de les visites presencials.
- ↳ **Espais escènics:** descens important en l'oferta i el volum d'assistents als espais escènics municipals en proporcions similars, fet que es tradueix en un percentatge estable d'assistents sobre l'aforament. El 2021, l'increment de l'oferta en major mesura que els assistents va fer que el percentatge d'assistents sobre l'aforament disminuís. La despesa per habitant va experimentar un retrocés el 2020, però l'any següent va tornar a situar-se en nivells similars a abans de la pandèmia, i en la banda dels ingressos disminueix el percentatge de cobertura del taquillaatge sobre el caixet total per funció a causa de les

restriccions d'aforament, així com el pes de les aportacions procedents de taxes, preus públics i patrocini en relació amb la despesa corrent. L'any 2021, la moderació del caixet no va ser suficient per incrementar el percentatge de cobertura, ja que el taquillatge per funció va seguir disminuint, i el pes de taxes, preus públics i patrocini va mostrar una tímida recuperació.

- ↳ **Museus locals:** els primers mesos de pandèmia, caigudes destacades dels principals indicadors de visitants i usos dels museus locals, tant de l'exposició permanent com temporals i les activitats pròpies dels museus. El 2021, aquests indicadors es van recuperar parcialment. En paral·lel, la despesa corrent per habitant es va mantenir en nivells similars a abans de la COVID-19 i, com a conseqüència d'això, la despesa corrent per visita es va multiplicar més que per dos. El 2021, la despesa per habitant va repuntar i la despesa per visita va disminuir per la major afluència d'assistents, però encara es va mantenir per sobre dels nivells previs a la COVID-19. Com en el cas anterior, els ingressos de taxes, preus públics i patrocini van perdre pes respecte de la despesa total i no van recuperar-se el 2021.
- ↳ **Serveis socials:** estabilitat en el volum de persones ateses als SBAS, tot i el repunt experimentat el 2020. Tendència similar en la cobertura del SSAD sobre la població de 65 i 85 anys o més i en el nombre de persones usuàries d'ajuda a domicili, que el 2021 van augmentar lleugerament, mentre que el percentatge d'usuaris de teleassistència respecte de la població de 65 anys o més va disminuir i el nombre de persones beneficiàries de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) va augmentar. La despesa corrent dels Serveis Socials Bàsics per habitant va créixer notablement (tant el 2020 com el 2021), sobretot per la despesa en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica.
- ↳ **Serveis locals d'ocupació:** disminució considerable del percentatge de persones aturades ateses pels SLO sobre la població municipal aturada, així com de les primeres visites a empreses i el nombre de llocs de treball gestionats. El 2021, la recuperació es va centrar sobretot en els dos primers indicadors. Amb l'esclat de la pandèmia, la taxa d'inserció va accentuar la tendència negativa que mostrava ja en els anys anteriors però no va caure sobtadament. El 2021 va experimentar una recuperació parcial. En una línia similar, la despesa corrent per habitant va disminuir el 2020, després de dos anys a l'alça i va tornar a créixer, en una proporció menor, l'any següent.
- ↳ **Oficines tècniques laborals (OTL):** lleuger retrocés en el percentatge de persones ateses respecte de la població de referència, que el 2021 es va recuperar. La proporció d'usuaris que realitzen actuacions individuals es manté en uns nivells molt elevats (tant el 2020 com el 2021), mentre que la d'aquells que realitzen accions grupals i formació sí que es va ressentir de la pandèmia. La taxa d'inserció va disminuir notablement, amb petits canvis en la tipologia d'insercions: van guanyar pes les ocupacions elementals mentre que les feines a l'empresa ordinària en van perdre. L'any següent, tant els nivells com la tipologia d'insercions van tornar a assemblar-se a les que hi havia abans de la pandèmia. La despesa per habitant va mostrar un lleuger repunt el 2020, seguida d'un descens el 2021.
- ↳ **Escoles bressol:** el resultat més immediat de la pandèmia va ser un descens d'uns 60 dies en la mitjana de dies d'obertura anual per centre; xifra que l'any 2021 va tornar a acostar-se als 200 dies. El curs 2019-2020 va haver-hi un 10 % de baixes abans d'acabar el curs respecte del total d'alumnes, i el curs següent (ja presencial però amb la COVID-19 encara present i les quotes novament en vigor) aquestes van pujar fins al 17,3 %. La despesa corrent per habitant es va mantenir estable, amb menys pes de la despesa en serveis



complementaris. Els ingressos derivats de les quotes de les famílies es van reduir, a favor de l'aportació dels ajuntaments i, especialment, d'altres institucions (Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya). El 2021, el percentatge d'aportacions procedents de les quotes va recuperar aproximadament la meitat del pes perdut.

- ↳ **Escoles de música:** disminució del volum d'alumnes de curta durada i de projectes comunitaris, però especialment, del nombre d'hores d'activitats obertes a la ciutadania. La despesa corrent per habitant prossegueix la lleu tendència a l'alça que venia experimentant en anys precedents, mentre que el percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics i el preu mitjà ingressat per alumne van caure en relació amb la mitjana 2017-2019 i el 2021 no van arribar a recuperar els nivells anteriors a la COVID-19.
- ↳ **Esports:** caigudes superiors al 60 % en l'oferta d'accions destinades a la pràctica esportiva, com les activitats puntuals i continuades i els esdeveniments puntuals. L'únic d'aquests indicadors que s'havia recuperat substancialment el 2021 és el nombre d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants. Es va reduir també el volum de practicants en centres escolars (tot i que l'any 2021 pràcticament es va recuperar), així com el percentatge de població abonada a un complex esportiu, del quals gairebé la meitat de membres es va donar de baixa en algun moment durant el 2020 (i un 45,8 % el 2021). El percentatge que suposen els ingressos per taxes i preus públics es va reduir considerablement i el 2021 encara estava més d'un 30 % per sota del període prepandèmia.
- ↳ **Mercats:** manteniment del percentatge de parades obertes dels mercats el dos anys analitzats, i disminució del nombre d'accions de dinamització dels mercats i d'actes d'inspecció sanitària (cap de les dues no s'havia recuperat el 2021). En contrast, la despesa corrent per habitant es va mantenir pràcticament igual, i fins i tot va experimentar un lleu repunt respecte de 2019. Molts municipis van crear sistemes de venda en línia anomenats *Marketplace* per mirar d'adaptar-se al nou context.
- ↳ **Fires locals:** aturada gairebé total de l'activitat firal arran de l'esclat de la pandèmia, amb caigudes inicialment superiors al 90 % en els principals indicadors de resultats (nombre de visites i nombre d'expositors per cada 1.000 habitants), que l'any 2021 encara van situar-se més del 60 % per sota del període 2017-2019. Les fires que es van poder celebrar el 2020 (a part de les celebrades abans del març, en alguns municipis es va optar per realitzar les fires en format virtual per mantenir l'activitat) van tenir menys aflluència que en anys anteriors, fet que es tradueix en un descens acusat de visites per dia de fira. L'any següent, amb la recuperació progressiva de la normalitat i els canvis en el format de les fires, aquest indicador va repuntar fins a situar-se per sobre dels valors pre-COVID, com va passar també amb el nombre de visites per expositor. La despesa corrent per habitant va caure un 70 % amb l'inici de la pandèmia i seguia gairebé un 50 % per sota l'any 2021, fet que mostra el camí pendent per a la plena recuperació en aquest àmbit.
- ↳ **Seguretat alimentària:** reducció a la meitat del percentatge d'establiments inspeccionats i augment dels establiments assessorats, sobretot per les mesures derivades de la COVID-19. L'any següent, ambdós indicadors van tornar a situar-se en valors més similars als observats abans de la COVID. La despesa corrent per habitant es va mantenir estable, amb un repunt el 2021, mentre que el pes de taxes i preus públics va caure el 2020 i encara més el 2021.
- ↳ **Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC):** moderada disminució del volum de casos atesos i fortes caigudes en el nombre d'inspeccions i en l'assistència a activitats d'educació i sensibilització. Aquesta última es va recuperar totalment amb la reobertura dels centres, mentre que el volum de casos atesos i, sobretot, les inspeccions,

seguien per sota de la mitjana 2017-2019 en el segon any de pandèmia. En els canals d'atenció van guanyar pes el telèfon i Internet (amb un lleu repunt de la presencialitat el 2021 en detriment d'Internet) i el temps de tramitació de les reclamacions va augmentar; no obstant, la proporció d'aquestes que es van resoldre favorablement a les persones consumidores es va mantenir en nivells pre-pandèmia.

- ↪ **Enllumenat públic:** tendència a la renovació de les lluminàries i a l'extensió de les làmpades LED, en la línia del que es venia produint abans de la pandèmia. Les hores de funcionament de l'enllumenat es van mantenir, fet que evidencia la continuïtat en la prestació del servei en el context de pandèmia, i tant el consum per habitant com la despesa corrent per habitant van disminuir (en aquest cas amb un repunt el 2021), en coherència amb el pes creixent de la tecnologia LED.
- ↪ **Gestió i tractament de residus:** augment del volum de residus recollits en totes les fraccions excepte la no selectiva. Els creixements més pronunciats del reciclatge es van produir en paper i cartró, envasos, llaunes i brics. El pes dels residus comercials va disminuir a favor del de les llars, en un context en què el volum total de residus generats (en kg.) va ser similar entre 2019 i 2020. El 2021 es va recuperar el pes d'aquelles fraccions que havien experimentat unes variacions més lleus l'any anterior, mentre que el percentatge de vidre, envasos, llaunes i brics va seguir a la baixa. La despesa corrent per habitant va prosseguir la lleugera tendència a l'alça que mostrava anteriorment.
- ↪ **Neteja viària:** redistribució de les diferents modalitats de servei, a favor del percentatge d'hores d'aiguabatre, fet que és coherent amb el lleuger augment del consum d'aigua destinada a la neteja viària. La despesa per habitant es va mantenir estable respecte de la mitjana 2017-2019.
- ↪ **Verd urbà:** reducció del consum d'aigua al verd urbà el 2020, en la línia del que es venia observant en els anys anteriors, amb un repunt l'any següent, que va situar la xifra per sobre del període pre-COVID. Amb la pandèmia, es va mantenir estable el percentatge d'arbres plantats i va disminuir el percentatge d'arbres podats (amb estabilització el 2021), en ambdós casos inicialment amb força disparitat entre municipis. Així mateix, es van realitzar condicionaments o millores dels espais verds en una superfície més reduïda. La despesa corrent per habitant no va mostrar canvis rellevants el 2020, mentre que el 2021 va repuntar.
- ↪ **Cementiris:** lleuger augment del volum d'inhumacions, tant de fèretres com de cendres (el 2021 les inhumacions de fèretres van disminuir i les de cendres van seguir creixent). Augmenta inicialment el pes de les inhumacions gratuïtes o bonificades (que es matisa el 2021) i disminueixen clarament els participants en activitats culturals i lúdiques i els actes vandàlics amb danys. El segon any de pandèmia, ambdós van recuperar parcialment els valors de 2017-2019. En un primer moment, es va accentuar la lleugera tendència a la baixa de la despesa corrent per habitant, tot i que el 2021 va tornar a fregar els valors habituals. Respecte del conjunt d'aquesta despesa, el manteniment va perdre pes el 2020 i el va recuperar l'any següent, i dins dels ingressos es va incrementar el percentatge que procedeix de les inhumacions i posteriorment va ressitar-se fins i tot per sota dels valors de 2017-2019.
- ↪ **Abastament d'aigua:** estabilitat en el consum d'aigua per habitant, amb un pes creixent del sector domèstic el 2020 en detriment de l'industrial i el comercial. El 2021 els sectors municipal i industrial i comercial es van recuperar parcialment. El percentatge d'abonats afectats per interrupcions es va reduir gairebé a la meitat en relació amb el període 2017-

2019, i el temps mitjà de resposta per assistir fuites es va mantenir estable el 2020 i va anar a l'alça el 2021. La despesa corrent d'abastament d'aigua es va mantenir en nivells similars als d'abans de la COVID-19.

↳ **Policia local:** disminució del nombre de denúncies i accidents de trànsit, així com de delictes; mentre que el nombre de detinguts es va mantenir estable i el nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana va augmentar. El 2021, el nombre de denúncies ja havia recuperat (i superava) els valors pre-COVID, mentre que els accidents i els delictes seguien per sota d'aquest llindar. Tant el nombre de detinguts com el d'identificacions van créixer el segon any de pandèmia. En paral·lel, va decreixer lleugerament el volum d'actuacions assistencials i administratives, que el 2021 van seguir una evolució dispar: les primeres van créixer, mentre que les segones van seguir disminuint. El percentatge d'hores extraordinàries i la presència real es van mantenir estables, i la despesa corrent per habitant va augmentar sensiblement.

↳ **Mediació ciutadana:** estabilitat en el volum de participants directes en processos de mediació, gestió o facilitació, així com en els casos tancats; amb elevada heterogeneïtat entre municipis. El 2021, ambdós indicadors van tornar a situar-se clarament per sobre dels nivells pre-COVID. El 2020 van perdre pes els casos derivats per altres administracions a favor dels adreçats directament pels usuaris, fet que es va matisar el 2021. En paral·lel, els primers mesos va augmentar el pes dels casos veïnals, mentre que va disminuir el percentatge de casos escolars i d'espais públics, i el 2021 la tipologia de casos va recuperar les característiques d'abans de la pandèmia. La despesa es va mantenir estable el 2020 en termes generals, tot i que predominen els municipis on va disminuir. El 2021 tampoc no es produeixen canvis substancials en aquest indicador.

## 2. Introducció

L'inici de la pandèmia de la COVID-19 al març de 2020 va suposar una aturada generalitzada de l'activitat econòmica i social, i una situació inèdita per als serveis locals. En alguns d'ells, es van mantenir els estàndards de prestació habituals tot i que les condicions eren desconegudes i canviant; en aquells en què la interacció social és més gran, les restriccions van capgirar les dinàmiques de funcionament d'aquests serveis i, finalment, en alguns casos fins i tot es van incrementar els nivells d'activitat per fer front a les crisis sanitària, econòmica i social.

L'escenari dels primers mesos de pandèmia va requerir un exercici d'adaptació profunda dels serveis locals, tant pel que fa al tipus d'activitats que s'ofereixen a la ciutadania, com als processos de treball i els canals de relació amb les persones usuàries, que van experimentar una transició accelerada envers els mitjans digitals i la implantació del teletreball. Aquestes transformacions, que es van dur a terme en un temps rècord i amb escàs marge per a la planificació, van permetre donar continuïtat als serveis essencials relacionats amb el territori, l'abastament de productes, la seguretat i la convivència, i alhora, van propiciar que els ens locals seguissin exercint com a porta d'entrada a l'administració, canalitzant i resolent tot tipus de demandes derivades de la situació de tancament de l'atenció presencial a gairebé tots els nivells.

Posteriorment, el 2021 va suposar l'adopció d'una "nova normalitat", amb un retorn progressiu a l'activitat presencial en serveis que havien estat tancats al públic durant els mesos de confinament més estrictes, com els dels àmbit educatiu i de l'esport. Amb tot, les restriccions de mobilitat i aforament van seguir afectant, en diversos períodes de l'any, l'activitat d'alguns serveis com els de l'àmbit cultural (per exemple, els museus locals i els espais escènics municipals) i és interessant veure fins a quin punt això va frenar la recuperació dels públics. Així mateix, és rellevant quantificar si aquells àmbits que inicialment havien seguit funcionant amb normalitat per considerar-se serveis essencials (com els relacionats amb el territori, la convivència i la seguretat i l'abastament de productes), passat el tensionament que va suposar el primer estat d'alarma, van seguir funcionant amb els mateixos estàndards de recursos, activitat i resultats.

Per als Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI) de la Diputació de Barcelona, programa orientat a la recollida i comparació d'indicadors de gestió i al foment de l'intercanvi d'experiències entre els equips tècnics dels ens locals per a la millora contínua dels serveis, la irrupció de la COVID-19 va suposar un repte a l'hora de recollir les dades en un moment en què la prioritat de les administracions era adaptar la prestació dels serveis i, a més, el teletreball sobrevingut feia més complexes les tasques de recol·lecció de la informació. També, però, va suposar l'oportunitat de copsar les primeres conseqüències de la pandèmia en l'actuació dels ens locals.

En aquest sentit, l'estudi que es presenta a continuació pretén determinar els efectes que la irrupció de la COVID-19 va tenir en els serveis locals analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Per fer-ho, es quantificaran les variacions experimentades l'any 2020 i el 2021 pels indicadors dels diferents serveis respecte al període anterior a la pandèmia (2017-2019). A més, l'ampli abast que tenen els Cercles - amb 183<sup>1</sup> ens locals participants, recullen dades de 22 serveis municipals que representen prop del 65,0 % dels pressupostos municipals de despesa corrent i pertanyen a una pluralitat d'àmbits, com el territori, l'educació, la cultura, les polítiques

---

<sup>1</sup> 14 d'aquests ens són de fora de la província de Barcelona.

socials o el comerç-, permetrà analitzar quines van ser les activitats més afectades per les restriccions establertes des de la declaració de l'Estat d'alarma. Alhora, es podrà respondre a la qüestió de quins aspectes de cada servei (activitat, resultats, recursos econòmics) s'han vist més alterats respecte dels darrers anys, i també a com els ens locals de la província han adaptat la prestació dels serveis als canals no presencials. A més, la informació de 2021 permetrà valorar fins a quin punt aquest any els serveis van començar a recuperar la situació anterior a la pandèmia i quins dels canvis observats en un primer moment (tant en els recursos com en l'organització i els resultats) es van consolidar en un context de normalització progressiva.

Pel que fa a l'estructura del document, en primer lloc es descriurà l'evolució dels indicadors seleccionats per a l'estudi segons la tipologia de serveis, amb l'objectiu d'identificar fins a quin punt els impactes de la COVID-19 varien en funció de l'àmbit sectorial i les condicions d'obertura. A continuació, s'analitzaran un conjunt d'indicadors comuns a tots els Cercles, relacionats amb l'organització i els recursos humans i econòmics necessaris per prestar els serveis. Seguidament, es farà un focus en la incorporació dels canals virtuals com a mecanismes per relacionar-se amb els usuaris i realitzar les activitats pròpies dels diferents àmbits arran de la pandèmia. I, finalment, s'abordarà l'afectació de la COVID-19 de manera detallada en els diferents àmbits analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal, a partir d'una bateria ampliada d'indicadors de cada servei.

## 3. Metodologia

### 3.1. L'objecte d'anàlisi: els indicadors dels CCI

S'estimarà l'afectació de la COVID-19 a partir d'una selecció d'indicadors dels Cercles de comparació intermunicipal, amb les característiques següents:

- Conté indicadors de tots els serveis analitzats en els Cercles, per donar una visió exhaustiva dels efectes en l'activitat dels ens locals.
- Comprèn informació d'un conjunt de dimensions rellevants, les mateixes per a tots els Cercles, amb l'objectiu de definir una bateria d'indicadors comparables en els diferents serveis. Les dimensions emprades són:
  - ↳ Activitat i resultats
  - ↳ Despesa i finançament
  - ↳ Eficiència

Els indicadors seleccionats cobreixen aquestes tres dimensions en el seu conjunt, no necessàriament per a cadascun dels Cercles per no incrementar excessivament el nombre de dades a analitzar.

- Incorpora un nombre reduït d'indicadors amb relació al volum total de dades que es recullen en cada cercle, amb l'objectiu de facilitar l'anàlisi de les tendències experimentades a nivell global, més enllà dels elements específics de cada servei<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> La selecció d'indicadors bàsics per a l'anàlisi de l'afectació de la pandèmia es pot consultar a l'Annex, on també es mostren els indicadors addicionals emprats per elaborar les fitxes monogràfiques dels diferents serveis (apartat 7).

- Inclou indicadors que són essencials per caracteritzar l'estat i evolució dels serveis i/o perquè es té la hipòtesi que han experimentat variacions a causa de la pandèmia.

### 3.2. Tipus de disseny d'investigació i càlcul de la incidència

S'emprarà un **disseny abans-després (reflexiu)** per determinar l'afectació de la COVID-19 en els serveis locals analitzats. L'aplicació d'aquest mètode requereix disposar d'informació relativa a l'objecte d'estudi (els serveis locals analitzats en els CCI), tant abans com després del fenomen del qual es volen calcular els efectes (la COVID-19).

S'opta per un disseny reflexiu, malgrat les limitacions a la robustesa d'aquests mètodes (parteixen de l'assumpció que entre els dos moments d'anàlisi no varia res més que el fenomen estudiat), perquè:

- No hi ha grup de comparació possible: tots els municipis de l'àmbit territorial dels Cercles han tingut incidència de la COVID-19 i, alhora, la majoria de les mesures establertes pels poders públics, especialment a la primera onada de la pandèmia, van ser homogènies i d'abast generalitzat (no variaven en funció de la situació epidemiològica del municipi). Per aquest motiu, no és possible definir un grup de municipis similars als estudiats en tot excepte en el fet que no hagin experimentat els efectes de la COVID-19.
- Els efectes del fenomen analitzat (COVID-19) són immediats, fet pel qual és improbable que hi hagi factors externs que també hagin incidit en els valors dels indicadors i desvirtuïn el càlcul de la incidència.

Amb l'objectiu de reforçar la validesa interna del disseny d'investigació (principal debilitat associada als dissenys reflexius), les dades posteriors a la pandèmia (de 2020 i 2021) es compararan amb la mitjana del període 2017-2019, per evitar l'efecte d'esdeveniments puntuals que no són representatius de la situació del servei.

#### Exemple de càlcul de la incidència en un indicador:

2017	2018	2019	2020	2021
12 %	14 %	13 %	10 %	11 %

ABANS (T<sub>0</sub>)
DESPRÉS (T<sub>1</sub>)
DESPRÉS (T<sub>2</sub>)

Mitjana 2017-2019: 13 %

**Càlcul incidència COVID-19**  
% var. abans – després:

T<sub>1</sub>=2020       $((T_1 - T_0) / T_0) * 100 = -23,1 \%$

T<sub>2</sub>=2021       $((T_2 - T_0) / T_0) * 100 = -15,3 \%$

★ Es calcula el % de variació, no la diferència, per facilitar la comparació dels resultats entre indicadors que estan expressats en diverses unitats de mesura i/o compten amb rangs de valors diferents.

★ Es prenen com a referència tres anys anteriors a la pandèmia per:

- disposar d'una mitjana prou estable per compensar variacions per factors puntuals, però que no correspongui a una període massa llarg, que recolliria l'evolució del servei a mitjà termini més enllà d'un factor puntual.
- no excloure de la selecció indicadors creats en els darrers anys.
- no excloure valors de municipis incorporats recentment.

★ S'utilitzen dos escenaris de referència post-pandèmia (2020 i 2021) per analitzar l'estat dels indicadors en aquests dos moments:

- El **percentatge de variació de 2020 respecte al període 2017-2019** vol recollir els efectes més immediats de l'esclat de la COVID en els serveis públics locals.
- El **percentatge de variació de 2021 respecte al període 2017-2019** reflecteix fins a quin punt el segon any de pandèmia els indicadors havien recuperat valors similars als d'abans de la crisi sanitària.

## 4. Anàlisi dels indicadors per tipologia de serveis

### 4.1. Anàlisi segons l'àmbit sectorial dels serveis

En aquest apartat es descriu l'evolució dels indicadors bàsics seleccionats per a l'estudi entre el període previ a la pandèmia (mitjana 2017-2019) i els anys 2020 i 2021, amb l'objectiu d'identificar fins a quin punt els impactes de la COVID-19 varien en funció de l'àmbit sectorial a què pertanyen els serveis. Per fer-ho, s'emprarà la classificació següent:

**Taula 1: Classificació dels serveis analitzats en els Cercles segons l'àmbit sectorial**

Àmbits sectorials	Serveis
<b>Cultura</b>	Biblioteques, Espais escènics i Museus locals
<b>Serveis a les persones</b>	Serveis socials, Serveis locals d'ocupació (SLO), Oficines tècniques laborals (OTL), Escoles bressol, Escoles de música i Esports
<b>Comerç, salut pública i consum</b>	Mercats, Fires locals, Seguretat alimentària i Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC)
<b>Territori i sostenibilitat</b>	Enllumenat públic, Recollida i Tractament de residus, Neteja viària, Verd urbà, Cementiris municipals i Abastament d'aigua
<b>Convivència i seguretat</b>	Polícia local i Mediació ciutadana

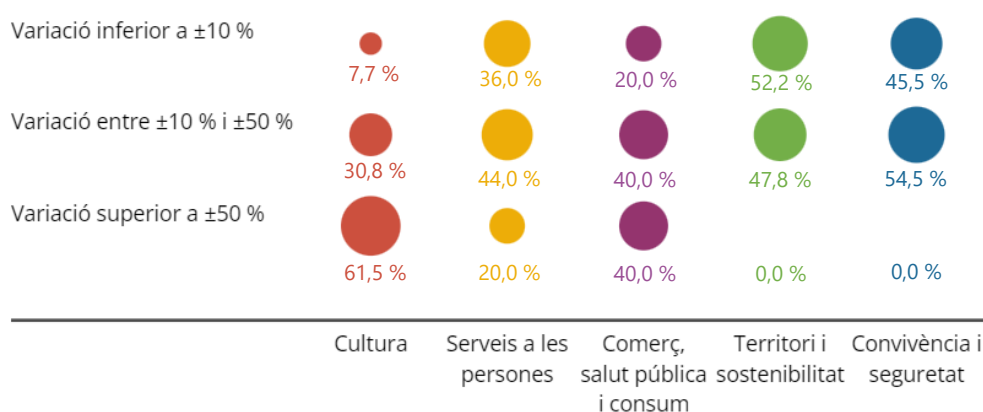
#### 4.1.1. Indicadors d'activitat i resultats

En els gràfics següent es vol representar el grau de variabilitat interna en el comportament dels indicadors d'activitat i resultats de cada àmbit sectorial pel que fa a l'evolució de les dades respecte d'abans de la COVID-19; és a dir, en quins àmbits la pandèmia ha tingut una afectació més directa i en quins s'han mantingut els nivells d'activitat i resultats habituals.

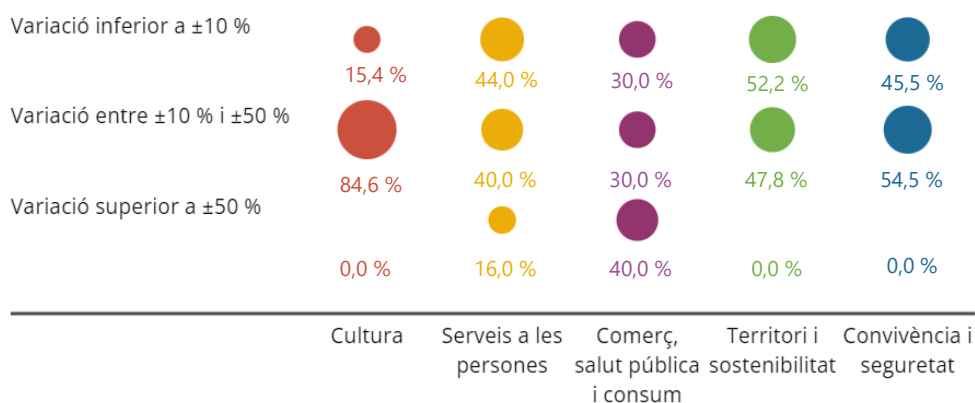
A simple vista es pot observar que els àmbits de Territori i sostenibilitat i Convivència i seguretat són els més estables respecte de l'etapa pre-COVID (mitjana 2017-2019). En ambdós casos, no hi ha cap indicador (ni el 2020 ni el 2021) que oscil·li més d'un 50,0 % (a l'alça o a la baixa), i aproximadament la meitat ho fan menys del 10,0 %. Serveis a les persones mostra força heterogeneïtat interna, especialment el 2020, amb la majoria d'indicadors dels Serveis socials, els Serveis locals d'ocupació (SLO) i les Oficines tècniques laborals (OTL) força estables, i alguns

indicadors (el 20,0 % del total) amb variació negativa de més del 50,0 % en Esports, Escoles de música i també Serveis locals d'ocupació. El 2021 va disminuir lleugerament el pes d'aquests indicadors que disminuïen més del 50 %. Comerç, salut pública i consum també presenta tot tipus de casuístiques: Fires locals és el cas més extrem, amb variacions properes al -100,0 % el 2020, que seguien sent molt pronunciades el 2021 (entre el -60 % i el -80 %). Finalment, l'àmbit de la Cultura és el que concentrava més indicadors amb disminucions contundents (superiors al -50,0 %) en el primer any de la pandèmia, tant en Biblioteques com en Espais escènics i Museus locals. Amb tot, l'aixecament de les limitacions més dures va possibilitar que el 2021 ja no hi hagués cap percentatge de variació superior al 50 %.

**Gràfic 1. Indicadors que van experimentar més/menys variació el 2020 segons l'àmbit sectorial dels serveis (en percentatge)**



**Gràfic 2. Indicadors que van experimentar més/menys variació el 2021 segons l'àmbit sectorial dels serveis (en percentatge)**



Si es posa el focus en els indicadors amb una variació superior a  $\pm 50$  %, el primer que s'ha d'esmentar és que en tots els casos la variació és negativa<sup>3</sup>. Quant a la tipologia de serveis, només hi havia representats tres àmbits sectorials el 2020 (Cultura, Serveis a les persones i Comerç, salut pública i consum) i dos el 2021 (Serveis a les persones i Comerç, salut pública i consum). En canvi, no n'hi havia cap de Territori i sostenibilitat ni de Convivència i seguretat.

<sup>3</sup> El 2020 totes les variacions abans-després van ser a la baixa, i el 2021 només n'hi havia una a l'alça (en el temps de tramitació de les reclamacions rebudes per les OMIC), però es produïa en un indicador que té orientació negativa (és a dir, que s'interpreta positivament quan és més baix).



El 2020 gairebé la meitat (el 47,1 %) dels indicadors més volàtils pertanyien a algun dels tres cercles de l'àmbit cultural; mentre que el 29,4 % corresponen a Serveis a les persones, especialment a Esports i, en menor mesura, a Escoles de música i SLO (no n'hi ha cap de Serveis socials ni d'Escoles bressol). Per últim, el 23,5 %, formen part de Comerç, salut pública i consum; en aquest cas, amb indicadors de Fires en primer lloc, i també d'OMIC i Seguretat alimentària (no n'hi ha cap de Mercats).

El 2021, els indicadors que encara s'allunyaven més del 50 % dels valors pre-pandèmia es repartien entre Serveis a les persones (concretament, dels cercles d'Esports, Escoles bressol i Escoles de música) i Comerç, salut pública i consum (Fires locals i OMIC).

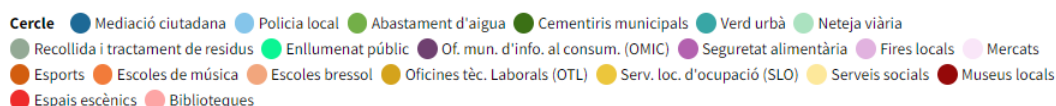
Com es pot observar en el núvol de paraules següent, les caigudes més pronunciades (per sobre del 90 %) que es van produir els primers mesos de la pandèmia corresponien a dos indicadors relacionats amb les fires locals: el Nombre de visites per cada 1.000 habitants i el Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants, que reflecteixen la situació de tancament gairebé total que va experimentar aquest servei a l'inici de la pandèmia. En aquest sentit, l'any 2020 només es van realitzar cinc fires de les 36 que participen en el cercle, a més de dues que es van dur a terme en format virtual, però que no es comptabilitzen en els indicadors esmentats. Dues de les cinc fires presencials es van realitzar abans de la declaració de l'Estat d'alarma, i les altres tres, després, condicionades per les limitacions d'aforament i les reticències envers els esdeveniments multitudinaris.

Amb disminucions al voltant del 80 %, hi havia dos indicadors clau per mesurar l'activitat esportiva dels municipis: les Hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants i el nombre d'Esdeveniments esportius puntuals, aspectes també molt afectats per les restriccions a l'activitat social establertes amb l'inici del confinament.

De més a menys variació, a continuació es troben indicadors vinculats majoritàriament als serveis culturals: els préstecs i les visites presencials a les biblioteques per habitant (ambdós amb caigudes al voltant del 65 %), els usos de l'exposició permanent i de les temporals, així com els visitants presencials als museus (tots, al voltant de -62 %). Amb un descens molt similar, hi ha els assistents als espais escènics i les places ofertes per aquests equipaments per cada 1.000 habitants.

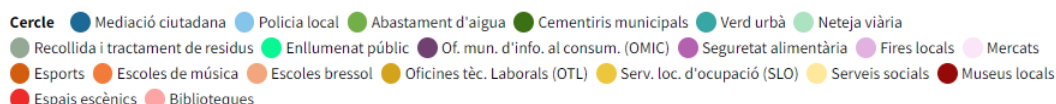
Finalment, amb una evolució negativa d'entre el -50 % i el -60 % hi hauria les Hores d'activitats obertes a la ciutadania (Cercle d'Escoles de música), els Dies amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala, així com les inspeccions de les OMIC i dels serveis de Seguretat alimentària.

### Gràfic 3. Indicadors d'activitat i resultats amb variacions més pronunciades (superiors a -50 %) el 2020



El 2021 destaca la reducció, pràcticament a zero, del % d'hores destinades per les escoles bressol municipals a serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies com són l'espai nadó, l'espai familiar i l'espai de joc o ludoteca; probablement perquè el 2020 va haver-hi una part de l'any encara sense restriccions, a diferència del 2021, en què es van limitar al màxim les activitats presencials més enllà de l'estricta servei escolar. A banda d'això, el nombre de visites i expositors a les fires locals es mantenen entre els descensos més importants, tot i que en proporcions lleugerament inferiors, i en Esports, destaca el menor volum d'activitats i els esdeveniments puntuals, que encara estaven lluny de recuperar els valors pre-COVID.

### Gràfic 4. Indicadors d'activitat i resultats amb variacions més pronunciades (superiors a -50 %) el 2021



A l'extrem oposat, els indicadors d'activitat i resultat que s'han mostrat més estables tot i la irrupció de la pandèmia, amb variacions inferiors al  $\pm 10$  %, són al voltant de trenta i pertanyen als cinc àmbits sectorials, tot i que en proporcions molt diferenciades. L'àmbit amb més presència era Territori i sostenibilitat; a continuació hi havia els Serveis a les persones;

majoritàriament els Serveis socials, mentre que SLO, Esports i Escoles bressol no apareixien. El tercer bloc és el de Convivència i seguretat, amb indicadors de Mediació ciutadana i Policia local. Finalment, dos àmbits amb representació minoritària són Comerç, salut pública i consum i Cultura.

Tal com s'observa en el núvol de paraules següent, hi ha tres indicadors que el 2020 havien variat menys de l'1 % respecte de l'etapa pre-COVID: un és el Percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores sobre el total de reclamacions tancades, del Cercle de les OMIC. Malgrat que el volum de casos va disminuir, la proporció de reclamacions que es resolen satisfactòriament per als consumidors es va mantenir en relació amb la mitjana 2017-2019 (tot i que reculava lleugerament en relació amb el 2019).

El nombre de participants en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1.000 habitants també va reproduir la mitjana 2017-2019, però en aquest cas l'estabilitat a nivell global venia donada perquè les variacions a l'alça d'una part dels municipis (50 %) es compensaven amb el descens experimentada per l'altra meitat dels participants.

El nombre d'Hores reals equivalents de funcionament de l'enllumenat públic tampoc no va variar; és a dir que tot i el confinament i el toc de queda, l'any 2020 el servei es va seguir prestant en els mateixos termes que abans d'iniciar-se la pandèmia. Altres indicadors de l'àmbit de Territori i sostenibilitat es van mostrar estables: el Percentatge d'hores d'escombrada manual (Cercle de Neteja viària), el Percentatge d'arbres plantats a l'arbrat viari sobre el total d'arbrat viari (Cercle de Verd urbà), el Consum diari per habitant (Cercle d'Abastament d'aigua) o els Kg recollits per habitant i any (no selectiva-resta) (Cercle de Recollida i tractament de residus).

En l'àmbit de Comerç, salut pública i consum, més enllà de l'estabilitat en el % de resolucions favorables als consumidors per part de les OMIC, destaquen els escassos canvis en el Percentatge de parades obertes (Cercle de Mercats).

En Convivència i seguretat, el nombre de Detinguts per cada 1.000 habitants (Cercle de Policia local) i el Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos (Cercle de Mediació ciutadana) van registrar també pocs canvis a nivell global respecte d'abans de la COVID.

En aquest grup hi ha un únic indicador de l'àmbit de la Cultura que es manté relativament estable -el Percentatge d'assistents sobre l'aforament (Cercle d'Espais escènics)-, fet que evidencia que, tot i la disminució d'assistents, l'oferta escènica de 2020 (amb totes les restriccions d'aforament establertes) es va adaptar a la demanda de públic que va haver-hi aquell any.

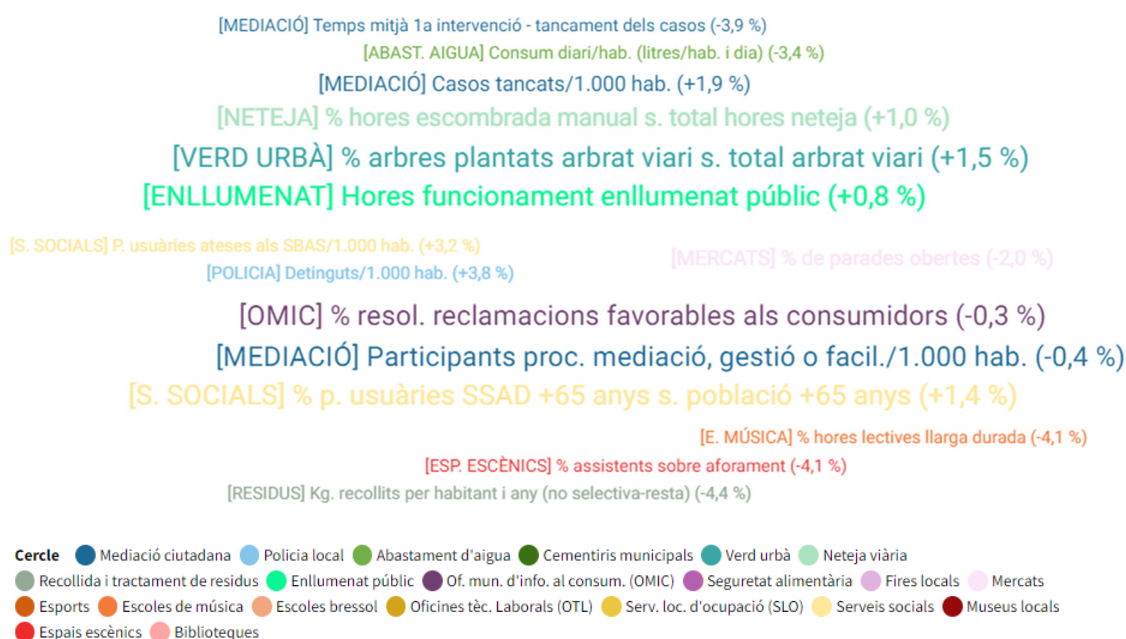
Finalment, trobem quatre indicadors de Serveis a les persones: el Percentatge d'hores lectives de llarga durada sobre el total d'hores treballades (Cercle d'Escoles de música), i tres indicadors que mesuren la cobertura dels Serveis socials: el Nombre d'usuaris atesos pels SBAS<sup>4</sup> per cada 1.000 habitants, així com el Percentatge de persones usuàries del SSAD<sup>5</sup> de 65 anys o més sobre el total de població de 65 anys o més i el Percentatge de persones usuàries del SSAD de 85 anys o més sobre el total de població de 85 anys o més.

---

<sup>4</sup> Serveis bàsics d'atenció social.

<sup>5</sup> Serveis socials d'atenció domiciliària.

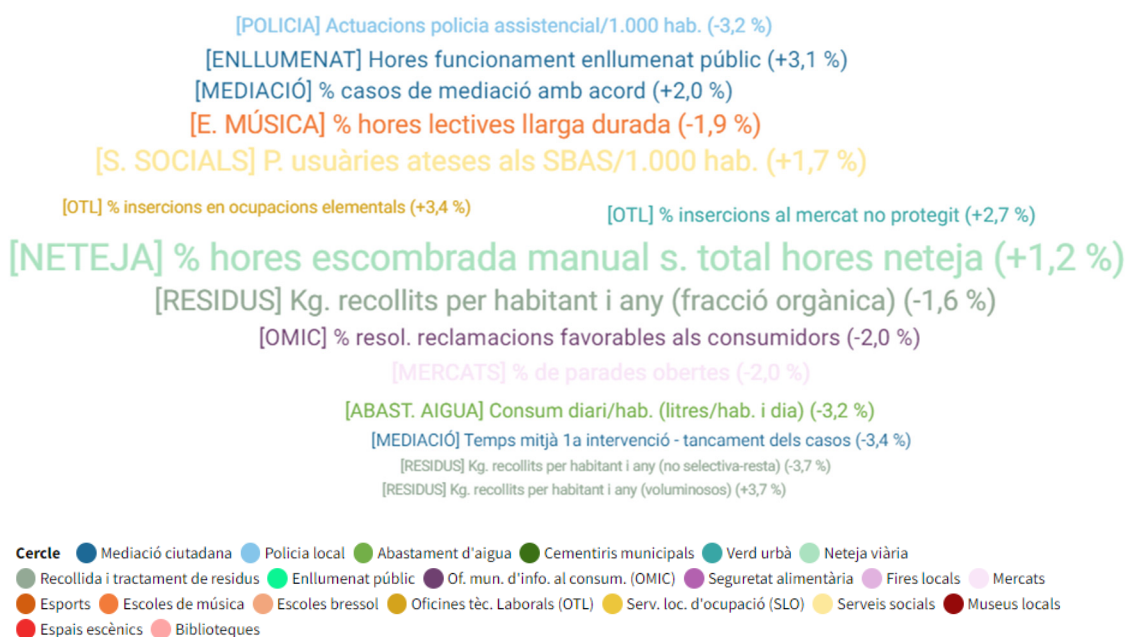
## Gràfic 5. Indicadors amb variacions menys pronunciades (inferiors a $\pm 10$ %) <sup>6</sup> el 2020



El núvol amb els indicadors que presentaven poques variacions el 2021 té forces coincidències amb el dels primers mesos de pandèmia. Entre els indicadors que el 2020 no es trobaven en aquest grup i el 2021 hi apareixen hi ha les actuacions de policia assistencial, que a l'inici de la crisi van disminuir lleugerament per les restriccions de mobilitat i presència al carrer, i el 2021 va recuperar nivells molt similars als habituals. En una línia similar, el percentatge de casos de mediació amb acord s'havia reduït un 10,5 % el 2020 i el 2021 va tornar a situar-se lleugerament per sobre dels valors pre-pandèmia, i el % d'insercions de les OTL en el mercat no protegit i en ocupacions elementals també va empitjorar amb la irrupció de la COVID i va ressituar-se el 2021.

<sup>6</sup> S'han seleccionat els 15 indicadors amb una evolució més estable, dins dels 29 que tenen percentatges de variació inferiors a  $\pm 10$  %, per facilitar la comprensió del núvol de paraules. Tots els indicadors es poden consultar en la taula resum que hi ha a l'inici de l'apartat.

## Gràfic 6. Indicadors amb variacions menys pronunciades (inferiors a $\pm 10$ %) el 2021



### 4.1.2. Indicadors de despesa i finançament

En aquest apartat no s'analitzaran a fons els indicadors de despesa i finançament, pel fet que la majoria dels seleccionats són indicadors transversals, comuns a tots els Cercles, que s'estudien amb detall a l'apartat corresponent. Amb tot, sí que es destacaran aquells que presenten una variació més pronunciada (superior al 50 % a l'alça o a la baixa) i també els que s'han mostrat més estables (variació inferior al 10 % a l'alça o a la baixa).

Entre els indicadors de despesa i finançament que més variaven el 2021 respecte del període pre-COVID, la gran majoria corresponen al Percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de diversos serveis; tan sols dos corresponen a la Despesa corrent per habitant i un altre mesura el Percentatge de despesa de les fires locals en comunicació, difusió i publicitat<sup>7</sup>.

Les variacions més pronunciades es produeixen en el pes de l'autofinançament per taxes i preus públics de Seguretat alimentària i de Fires locals (superiors al -50 %), així com en la despesa corrent d'aquest últim servei. A continuació, destaquen els descensos d'entre el 25 % i el 50 % en el % d'autofinançament en Espais escènics, Esports i Museus.

Amb tot, per determinar la gravetat de les caigudes s'ha de tenir en compte també quin era el grau de dependència de cada servei respecte de les aportacions dels usuaris just abans de la pandèmia: quatre dels cercles representats al gràfic 7 presentaven l'any 2019 un pes de taxes i preus públics superior a un terç de la despesa del servei: Esports (56,0 %), Escoles bressol (37,0 %), Escoles de música (36,6 %) i Espais escènics (33,6 %). Així doncs, tenint en compte ambdós factors, podríem considerar que Esports, Escoles bressol i Espais escènics es trobarien entre els serveis més afectats per la pèrdua d'ingressos dels usuaris<sup>8</sup>, ja que en els tres casos aquesta font d'ingressos ha perdut més del 20 % del pes que tenia abans de la COVID (més del 40 % si

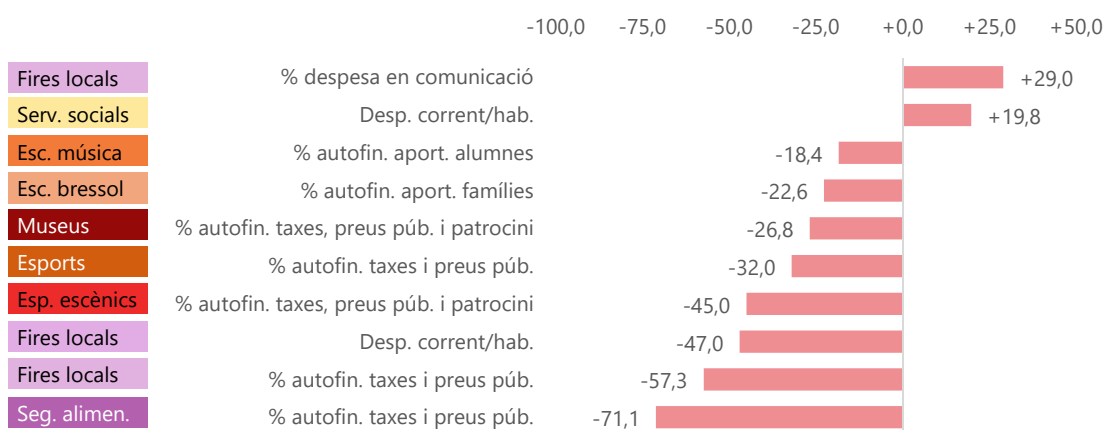
<sup>7</sup> L'increment en el pes d'aquesta partida es produeix per la davallada de la resta de despeses corrents per l'aturada gairebé total de l'activitat en aquest servei durant els primers mesos de pandèmia (i la recuperació tan sols parcial el 2021).

<sup>8</sup> També del patrocini en el cas d'Espais escènics.

considerem només les dades de 2020, que reflecteixen el primer impacte de la pandèmia) i es tracta d'àmbits amb una dependència mitjana o alta d'aquesta font d'ingressos.

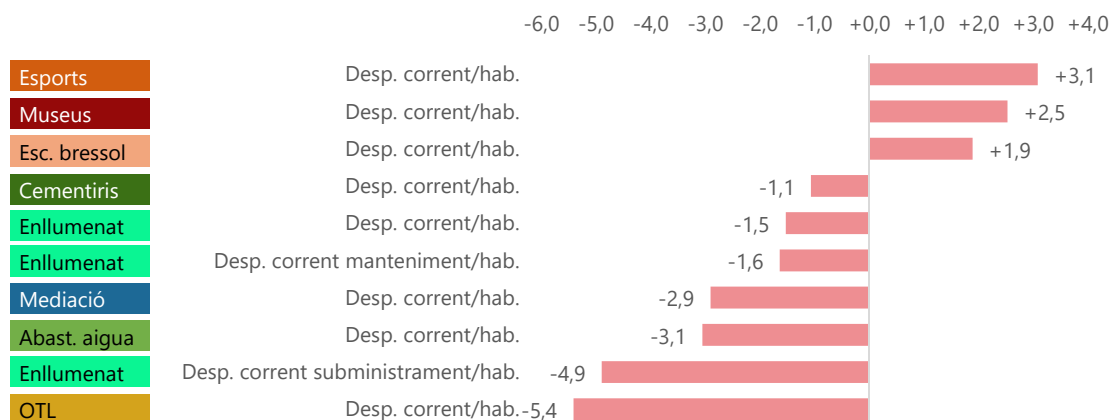
A l'altre extrem, l'increment més pronunciat es produeix en l'esmentada Despesa de les fires locals en comunicació, difusió i publicitat, i a continuació, en la Despesa corrent per habitant dels Serveis socials, que el 2020 se situava un 10,4 % per sobre dels nivells pre-COVID i el 2021 havia escalat ja fins al +19,8 %, un clar reflex del paper clau que va adoptar aquest servei per donar resposta a les necessitats sobrevingudes (especialment en l'àmbit de la urgència social) a causa de la crisi sanitària i les dificultats econòmiques que se'n van derivar.

**Gràfic 7. Els 10 indicadors de despesa i finançament amb variacions més pronunciades (superiors a ±50 %) el 2021**



Per part seva, els 10 indicadors més estables corresponen a la Despesa corrent per habitant de diferents serveis. Tots ells varien menys del 6,0 % respecte del període 2017-2019. És remarcable el comportament tan similar que mostra la Despesa corrent per habitant d'aquests cercles, quan pertanyen a àmbits amb una evolució molt diferenciada en l'activitat i els resultats, com s'ha posat de manifest en els apartats anteriors. Així, trobem Enllumenat públic, Abastament d'aigua i Mediació, que han seguit prestant els serveis en nivells similars a abans d'esclatar la COVID-19; però també Esports, Museus i Escoles bressol, que han vist clarament alterada la seva activitat per les restriccions a la interacció social, així com les OTL i els Cementiris. Aquest fet posaria de manifest que, en general, la despesa dels serveis té un elevat component fix, que és poc sensible a les variacions en l'activitat perquè respon als costos associats a l'estructura que es necessita per prestar el servei (personal, béns mobles i immobles, subministraments, etc.).

**Gràfic 8. Els 10 indicadors de despesa i finançament amb variacions menys pronunciades (inferiors a ±10 %) el 2021**

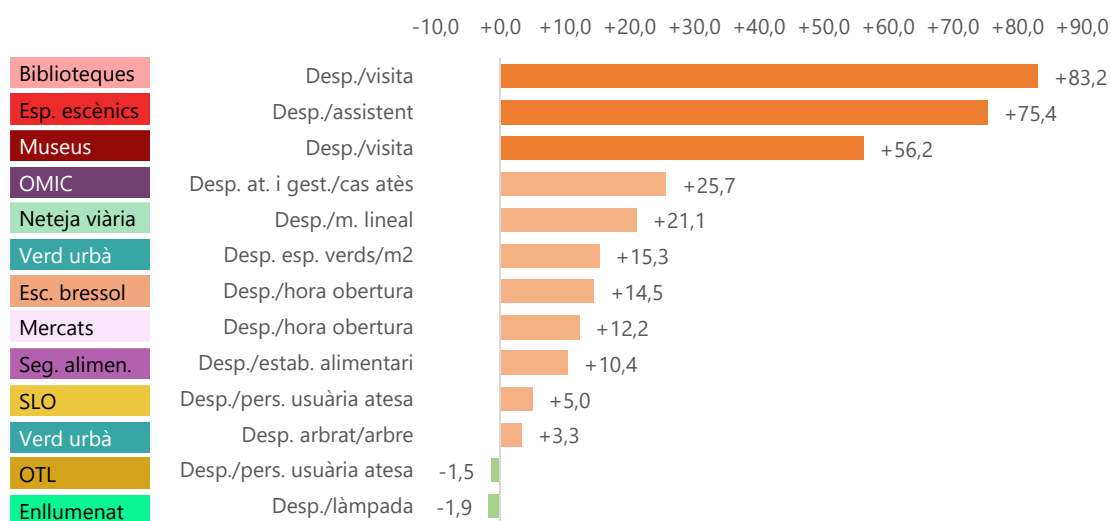


**4.1.3. Indicadors d'eficiència**

A continuació, es mostra l'evolució dels indicadors d'eficiència seleccionats per a l'estudi, corresponents a 12 cercles<sup>9</sup>. En el gràfic 9 es mostra el percentatge de variació que han experimentat entre el període 2017-2019 i l'any 2021. En els primers llocs se situen els tres serveis de l'àmbit de la Cultura, en els quals la despesa per visita o assistent ha crescut més del 50 % (en els primers mesos de pandèmia es va més que doblar), a causa de l'estabilitat en la despesa (com s'acaba d'apuntar), unida a un fort descens de públic pel tancament dels equipaments i les restriccions d'aforament. En nivells inferiors es troben les OMIC, en què la despesa per cas atès va augmentar un 25,7 %, i les Escoles bressol. En aquestes, el cost per hora d'obertura va moderar-se el 2021 per la tornada a la presencialitat, però el 2020 havia arribat a ser un 60 % més que abans de la COVID-19, pel menor nombre de dies en què els centres van estar oberts als infants. En un primer moment, serveis a les persones com les OTL o els SLO van veure augmentar entre el 10 % i el 20 % el cost per persona atesa, a causa de la menor afluència de persones als dispositius, però el 2021 aquests increments s'havien moderat en el cas dels SLO (+5,0 %) i fins i tot havien esdevingut negatius en el cas de les OTL, a causa de la disminució de la despesa i l'increment de les persones usuàries. A banda de les OTL, l'Enllumenat públic és l'altre servei que veu incrementar sensiblement l'eficiència, mesurada com la despesa corrent per làmpada, ja que capitalitza l'estalvi derivat de l'extensió progressiva de la tecnologia LED.

<sup>9</sup> No tots els cercles disposen d'aquest tipus de mesures.

## Gràfic 9. Percentatges de variació dels indicadors d'eficiència el 2021<sup>10</sup>







## 4.2. Anàlisi segons les condicions d'obertura dels serveis

Des de l'esclat de la pandèmia al març de 2020, els serveis locals van haver d'adaptar-se en major o menor mesura, com la resta d'activitats, als condicionants de la COVID-19. Segons les característiques de cadascun i el grau de relació que impliquen amb la ciutadania, la manera en què es presta el servei es va veure més o menys afectada, fins al punt que en trobem alguns que pràcticament no van variar la manera de funcionar perquè es van considerar activitats essencials, i d'altres que van haver d'aturar la seva dinàmica habitual a causa de les restriccions.

A continuació, s'analitzaran les diferències en l'evolució dels indicadors d'activitat i resultats segons les **condicions de prestació** dels serveis, i per fer-ho, s'ha establert la classificació següent:

**Taula 2: Classificació dels serveis analitzats en els Cercles segons condicions de prestació**

	Condicions de prestació	N. serveis	Serveis
	1. <b>Serveis amb condicions d'obertura habituals</b> , o amb alguna adaptació en els canals d'atenció (incorporació/augment de l'atenció telefònica i online)	8	Mercats municipals, Policia local, Recollida i tractament de residus, Neteja viària, Verd urbà, Cementiris municipals, Abastament d'aigua i Enllumenat públic
	2. Serveis que disposen d'oficines d'atenció al públic però <b>poden adaptar la prestació amb relativa facilitat als canals</b> telefònic o telemàtic	6	Servei de Mediació ciutadana, Serveis socials, Serveis locals d'ocupació (SLO), Oficines tècniques laborals (OTL), Seguretat alimentària i Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC).
	3. Serveis <b>prestats de manera presencial en equipaments que van estar tancats al públic</b> en diferents moments des de l'inici de la pandèmia	6	Escoles bressol, Escoles de música, Esports, Espais escènics, Museus locals i Biblioteques.
	4. Serveis amb una <b>activitat molt baixa o nul·la</b> des de l'inici de la pandèmia	1	Fires locals

<sup>10</sup> En tots els indicadors, el numerador correspon a la despesa corrent del servei.



A simple vista es pot observar que la gradació definida en les condicions de prestació dels serveis -de més habituals (1) a més extraordinàries (4)- es visualitza també en la magnitud dels canvis que han experimentat els indicadors, en especial els primers mesos de la pandèmia. Així, els serveis prestats en **condicions habituals (supòsit 1)** van mostrar variacions contingudes: prop de la meitat van oscil·lar menys del 10 %, a l'alça o a la baixa, i la resta ho van fer entre el  $\pm 10$  % i el  $\pm 50$  %, mentre que no n'hi havia cap que variés més del  $\pm 50$  %. En el grup dels més estables, predominen de manera gairebé total els de l'àmbit de Territori i sostenibilitat, en coherència amb el que s'ha exposat en l'apartat anterior, i concretament els cercles més presents són els de Recollida i tractament de residus i Abastament d'aigua. Entre els indicadors amb variacions intermèdies, torna a haver-hi una majoria clara dels serveis vinculats al territori, però amb més presència dels serveis de Convivència i seguretat.

Els serveis que disposen d'oficines d'atenció al públic però **poden adaptar la prestació amb relativa facilitat als canals** telefònic o telemàtic (**supòsit 2**) també se situen majoritàriament en variacions petites o intermèdies però compten amb alguns aspectes que varien considerablement. Entre els més estables, destaquen els de Serveis socials, Oficines tècniques laborals (OTL) i Mediació, i en canvi, aquells que varien més d'un  $\pm 50,0$  % pertanyen al Cercle d'OMIC, i tracten sobre el volum d'inspeccions realitzades i el temps de tramitació de les reclamacions. En aquests últims casos, es dona la circumstància que, tot i prestar serveis amb relativa normalitat (com a mínim, virtualment), part de l'activitat que duen a terme és en contacte directe amb establiments (empreses, restaurants, etc.), que van estar tancats al públic a l'inici de la pandèmia i això va fer que part de l'activitat es traslladés a 2021.

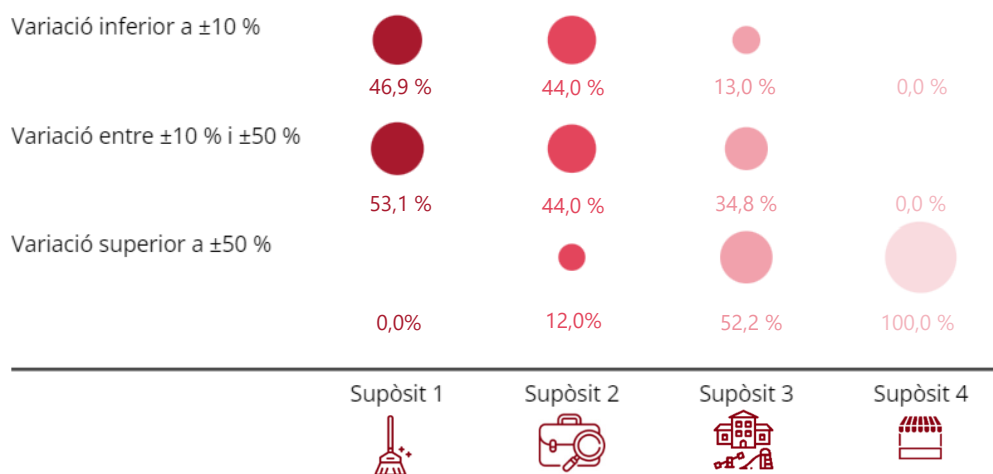
En els serveis **prestats de manera presencial en equipaments que van estar tancats al públic** en diferents moments des de l'inici de la pandèmia (**supòsit 3**), el 2020 predominaven els indicadors que havien modificat el valor més del 50 % respecte d'abans de la pandèmia (52,2 %), mentre que només hi ha relativa estabilitat en el 13,0 % dels casos. Entre els més volàtils trobem dades relacionades amb l'ús dels equipaments culturals: els préstecs i les visites presencials per habitant a les biblioteques; les visites presencials, així com els usos dels museus per cada 1.000 habitants, i els assistents i les places ofertes pels espais escènics per cada 1.000 habitants. La mateixa dinàmica experimenten alguns indicadors clau d'Esports (el Nombre d'hores d'activitats puntuals i continuades per cada 1.000 habitants i el Nombre d'esdeveniments esportius puntuals) i un d'Escoles de música (el nombre d'Hores d'activitats obertes a la ciutadania). En paral·lel, els indicadors amb relativa estabilitat pertanyien més aviat a Escoles de música i Escoles bressol<sup>11</sup> i també s'hi troben algunes dades dels Museus locals, relacionats amb l'oferta d'aquests equipaments i amb l'afluència d'assistents per hora d'obertura. El 2021 les oscil·lacions en aquest tipus de serveis es van moderar, i la majoria d'indicadors (entre ells, bona part dels de Cultura) van presentar variacions intermèdies.

Finalment, amb una **activitat molt baixa o nul·la (supòsit 4)** hi ha les Fires locals, en què els dos indicadors seleccionats (les visites i els expositors per cada 1.000 habitants) van experimentar una caiguda gairebé total el 2020, tal com s'ha exposat anteriorment, i el 2021 van començar a recuperar-se però encara es van mantenir més del 50 % per sota dels valors pre-pandèmia.

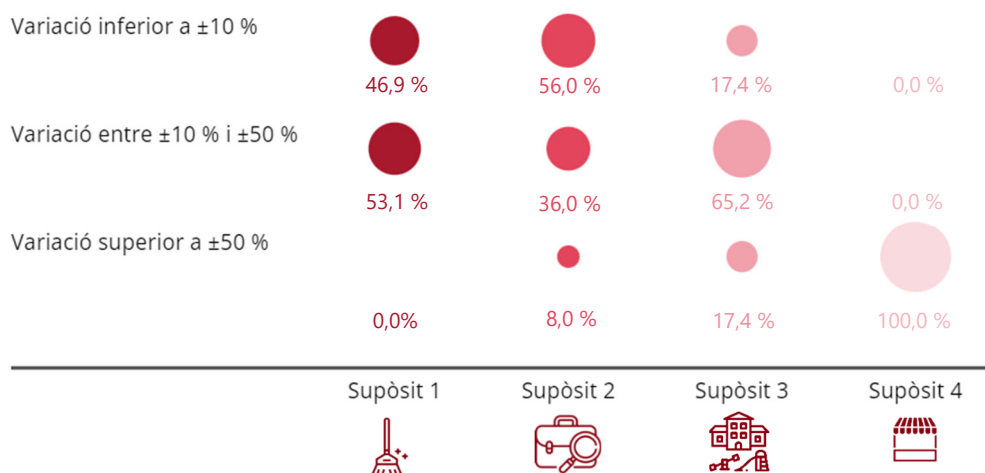
---

<sup>11</sup> S'ha de tenir en compte que els indicadors d'escolarització (curs 2019-2020) es calculen al tancament de la matriculació ordinària (tardor de 2019); per tant, encara no recullen l'efecte de la pandèmia.

**Gràfic 10. Indicadors que van experimentar més/menys variació el 2020 segons les condicions d'obertura dels serveis (en percentatge)**



**Gràfic 11. Indicadors que van experimentar més/menys variació el 2021 segons les condicions d'obertura dels serveis (en percentatge)**



En les pàgines següents es presenten les taules resum amb els resultats dels indicadors bàsics seleccionats per a l'estudi<sup>12</sup>, abans (mitjana de 2017 a 2019) i després de la pandèmia (2020 i 2021), així com el percentatge de variació entre els diferents períodes. En color blau fosc es destaquen els indicadors amb una oscil·lació més pronunciada, ja sigui a l'alça o a la baixa, mentre que els més estables apareixen en color blanc.

<sup>12</sup> En les fitxes dels diferents cercles es pot trobar una selecció més àmplia d'indicadors de cada servei.

**Taula 3. Resum de l'evolució dels indicadors bàsics dels diferents serveis (Activitat i resultats)**

Dimensió	Àmbit	Cercle	Indicador	Abans (2017-2019)	Després (2020)	Després (2021)	% var. A-D (2020)	% var. A-D (2021)	
ACTIVITAT I RESULTATS	Cultura	Biblioteques	% de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	14,2	9,5	10,0	-33,4	-29,6	
		Biblioteques	Visites presencials per habitant	3,2	1,1	1,8	-64,9	-43,2	
		Biblioteques	Prèstecs per habitant	1,8	0,6	1,7	-65,9	-7,1	
		Espais escènics	Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants	452,3	179,8	274,0	-60,3	-39,4	
		Espais escènics	N. de dies amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala	36,2	16,4	29,1	-54,5	-19,5	
		Espais escènics	Assistents per cada 1.000 habitants	336,1	128,1	179,0	-61,9	-46,7	
		Espais escènics	% d'assistents sobre aforament	74,3	71,3	65,3	-4,1	-12,1	
		Museus locals	Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants	349,8	134,0	230,0	-61,7	-34,2	
		Museus locals	Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants	245,9	92,1	171,0	-62,6	-30,5	
		Museus locals	Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants	154,0	58,8	111,0	-61,8	-27,9	
		Museus locals	% de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura	74,5	65,7	70,6	-11,8	-5,3	
		Museus locals	% de dies l'any amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura	33,6	22,0	26,7	-34,6	-20,6	
		Museus locals	Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura	11,1	6,3	8,1	-43,3	-27,2	
		Serveis a les persones	Serveis socials	N. persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants	139,5	143,9	141,9	+3,2	+1,7
	Serveis socials		% de persones usuàries de SSAD de +65 anys s. la població de +65 anys	15,1	15,3	15,7	+1,4	+3,9	
	Serveis socials		% de persones usuàries de SSAD de +85 anys s. la població de +85 anys	50,4	52,7	56,1	+4,6	+11,3	
	Serveis socials		% de persones usuàries d'aparells teleassistència de 65 anys i més, sobre total d'hab. de 65 anys i més	13,3	12,3	12,6	-7,4	-5,2	
	Serveis socials		Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita	16,7	15,0	15,8	-10,3	-5,6	
	Serveis socials		Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència	37,9	27,5	20,1	-27,4	-46,9	
	Serv. loc. d'ocupació (SLO)		% de persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	49,8	33,2	46,3	-33,4	-7,0	
	Serv. loc. d'ocupació (SLO)		% d'empreses que han rebut una primera visita	6,4	3,2	5,2	-50,0	-18,8	
	Serv. loc. d'ocupació (SLO)		% de persones ateses que han trobat feina	25,6	21,0	22,6	-17,8	-11,8	
	Serv. loc. d'ocupació (SLO)		Nombre de llocs de treball qestionats per cada 100 persones usuàries ateses	20,9	14,1	17,6	-32,3	-15,8	
	Serv. loc. d'ocupació (SLO)		Temps mitjà (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional	4,2	4,4	5,8	+5,6	+38,3	
	Oficines tèc. Laborals (OTL)		% de persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys amb prevalença de TSM	0,9	0,8	0,9	-10,7	-5,0	
	Oficines tèc. Laborals (OTL)		% de persones ateses que han trobat feina	34,9	24,2	32,3	-30,6	-7,3	
	Oficines tèc. Laborals (OTL)		% d'insercions al mercat no protegit	69,5	65,0	71,4	-6,5	+2,7	
	Oficines tèc. Laborals (OTL)		% d'insercions en ocupacions elementals	47,9	50,9	49,5	+6,3	+3,4	
	Escoles bressol		Mitjana de dies d'obertura anual per centre	204,8	143,0	197,0	-30,2	-3,8	
	Escoles bressol		% d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies s. total d'hores d'obertura anuals	3,3	2,9	0,5	-12,1	-84,7	
	Escoles de música		Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants	3,5	2,8	2,6	-18,9	-25,9	
	Escoles de música		Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania	103,7	44,6	45,0	-57,0	-56,6	
	Escoles de música		% d'hores lectives de llarga durada sobre el total d'hores treballades	46,3	44,4	45,4	-4,1	-1,9	
	Escoles de música		% d'hores lectives de curta durada sobre el total d'hores treballades	1,3	1,2	1,1	-6,3	-14,1	
	Esports		Nombre d'esdeveniments esportius puntuals	52,5	10,6	23,0	-79,9	-56,2	
	Esports		Nombre d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants	395,5	154,5	339,1	-60,9	-14,3	
	Esports		Nombre d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants	8,5	1,2	3,5	-85,7	-58,9	
	Esports		% de població abonada a un complex esportiu municipal	9,3	6,6	7,2	-29,3	-22,9	
	Comerc, salut pública i consum		Mercats	% de parades obertes s. total de parades	77,1	75,6	75,6	-2,0	-2,0
			Mercats	N. d'accions de dinamització anuals per mercat	17,6	11,2	13,1	-36,6	-25,6
		Fires locals	Nombre de visites per cada 1.000 habitants	1023,4	37,6	378,6	-96,3	-63,0	
		Fires locals	Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants	3,5	0,3	0,9	-92,8	-74,3	
		Seguretat alimentària	% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments	21,1	10,4	15,1	-50,9	-28,6	
		Seguretat alimentària	Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi	67,0	86,2	46,6	+28,6	-30,5	
		Of. mun. d'info. consum. (OMIC)	Casos atesos per cada 1.000 habitants	30,7	26,0	28,0	-15,3	-8,8	
		Of. mun. d'info. consum. (OMIC)	Inspeccions per cada 1.000 habitants	1,0	0,4	0,5	-57,4	-50,3	
		Of. mun. d'info. consum. (OMIC)	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	45,1	57,1	69,5	+26,6	+54,1	
		Of. mun. d'info. consum. (OMIC)	% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s. total de reclamacions tancades	57,3	57,1	56,1	-0,3	-2,0	
		Territori i sostenibilitat	Enllumenat públic	Hores reals equivalents de funcionament de les instal·lacions del servei d'enllumenat públic	3596,0	3625,8	3705,8	+0,8	+3,1
	Enllumenat públic		Consum elèctric per habitant (Kw/habitant)	57,3	49,5	46,3	-13,6	-19,2	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (vidre)	17,2	19,1	18,8	+11,5	+9,5	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (paper-cartró)	25,0	28,8	28,3	+15,3	+13,4	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (envasos-llaunes-brics)	17,9	21,4	20,9	+19,6	+16,5	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (fracció orgànica)	42,7	45,6	42,0	+6,8	-1,6	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (voluminosos)	19,0	20,1	19,7	+5,6	+3,7	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (fracció vegetal)	7,2	7,8	9,5	+8,4	+31,4	
	Recollida i tractament de residus		Kg. recollits per habitant i any (no selectiva-resta)	269,2	257,3	259,2	-4,4	-3,7	
	Neteja viària		Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	82,1	93,9	104,7	+14,4	+27,6	
	Neteja viària		% d'hores anuals d'escobrada manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	59,9	60,5	60,6	+1,0	+1,2	
	Neteja viària		% d'hores anuals d'escobrada mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,0	5,6	4,7	-7,5	-22,1	
	Neteja viària		% d'hores anuals d'escobrada mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	12,5	11,0	10,8	-12,1	-13,6	
	Neteja viària		% d'hores anuals de servei de tipologia Aiquabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	7,0	8,3	7,7	+19,5	+10,6	
	Verd urbà		M <sup>3</sup> de consum d'aigua al verd urbà per m <sup>2</sup> d'espais verds	0,13	0,10	0,14	-21,6	+10,6	
	Verd urbà		% d'arbres podats (arbrat viari) respecte el total (arbrat viari)	39,4	33,2	33,9	-15,7	-13,9	
	Verd urbà		% d'arbres plantats a l'arbrat viari s. total de l'arbrat viari	1,8	1,8	1,7	+1,5	-4,6	
	Cementiris municipals		N. d'inhumacions (fèretres) anuals per cada 1.000 habitants	3,6	3,8	3,4	+7,8	-4,4	
	Cementiris municipals		N. d'inhumacions (cendres) anuals per cada 1.000 habitants	0,7	0,8	0,8	+5,1	+11,1	
	Abastament d'aigua		Consum diari per habitant (litres/habitant i dia)	164,2	158,6	158,9	-3,4	-3,2	
	Abastament d'aigua		% de consum d'aigua del sector respecte del total d'aigua consumida durant l'any (Domèstic)	63,6	67,7	68,4	+6,4	+7,5	
	Abastament d'aigua	% de consum d'aigua del sector respecte del total d'aigua consumida durant l'any (Municipal)	5,2	4,3	4,9	-17,8	-6,5		
	Abastament d'aigua	% de consum d'aigua del sector respecte del total d'aigua consumida durant l'any (Industrial i comercial)	27,7	24,2	25,0	-12,7	-9,8		
	Convivència i seguretat	Polícia local	Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats	47,0	38,9	51,9	-17,3	+10,4	
		Polícia local	Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants	7,2	5,1	6,1	-29,1	-15,6	
		Polícia local	Delictes per cada 1.000 habitants	55,8	47,9	53,1	-14,2	-4,9	
		Polícia local	Detinguts per cada 1.000 habitants	4,3	4,5	4,9	+3,8	+13,2	
		Polícia local	Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants	42,6	37,7	41,2	-11,4	-3,2	
		Polícia local	Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants	52,9	48,6	46,9	-8,1	-11,3	
		Polícia local	Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants	119,0	143,8	162,2	+20,8	+36,3	
		Mediació ciutadana	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,1	6,1	6,5	-0,4	+6,2	
		Mediació ciutadana	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	2,1	2,4	+1,9	+14,3	
		Mediació ciutadana	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	27,3	24,4	27,8	-10,5	+2,0	
		Mediació ciutadana	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats)	51,7	49,7	50,0	-3,9	-3,4	

Taula 4. Resum de l'evolució dels indicadors bàsics dels diferents serveis (Despeses i finançament)

Dimensió	Àmbit	Cercle	Indicador	Abans (2017-2019)	Després (2020)	Després (2021)	% var. A-D (2020)	% var. A-D (2021)
DESPESES I FINANÇAMENT	Cultura	Biblioteques	Despesa corrent del servei per habitant	18,3	18,6	19,4	+1,2	+5,8
		Espais escènics	Despesa corrent total per habitant	11,1	8,5	10,4	-23,4	-6,7
		Espais escènics	% de finançament per taxes, preus públics i patrocini s/ despesa corrent total	34,9	17,3	19,2	-50,4	-45,0
		Museus locals	Despesa corrent total per habitant	8,0	7,9	8,2	-0,6	+2,5
		Museus locals	% de finançament per taxes, preus públics i patrocini s/ despesa corrent total	11,1	4,9	8,1	-55,7	-26,8
	Serveis a les persones	Serveis socials	Despesa corrent dels SSB per habitant	63,0	69,6	75,5	+10,4	+19,8
		Serv. loc. d'ocupació (SLO)	Despesa corrent de l'SLO per habitant	22,6	19,4	21,0	-14,0	-7,1
		Oficines tèc. Laborals (OTL)	Despesa corrent de l'OTL per habitant	0,26	0,28	0,25	+7,2	-5,4
		Escoles bressol	Despesa corrent per habitant	28,4	29,2	28,9	+2,9	+1,9
		Escoles bressol	% d'autofinançament per aportacions de les famílies	37,9	21,6	29,3	-42,9	-22,6
		Escoles de música	Despesa corrent per habitant	11,3	12,2	12,7	+8,4	+12,6
		Escoles de música	% d'autofinançament per aportacions dels alumnes	37,3	24,0	30,4	-35,6	-18,4
		Esports	Despesa corrent en Esports (incloses les concessions) per habitant	62,1	61,8	64,0	-0,5	+3,1
		Esports	% d'autofinançament per taxes i preus públics	58,1	33,1	39,5	-43,0	-32,0
		Comerç, salut pública i consum	Mercats	Despesa corrent del servei per habitant	5,2	5,2	5,6	+0,3
	Fires locals		Despesa corrent del servei de fira local per habitant	3,2	1,0	1,7	-69,8	-47,0
	Fires locals		% de finançament per taxes, preus públics i altres ingressos	34,4	9,7	14,7	-71,8	-57,3
	Fires locals		% despesa en comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fira local	10,1	18,4	13,0	+82,5	+29,0
	Seguretat alimentària		Despesa corrent de SAM per habitant	0,92	0,92	1,03	-0,1	+12,2
	Seguretat alimentària		% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM	11,8	6,0	3,4	-48,8	-71,1
	Territori i sostenibilitat	Of. mun. d'info. consum. (OMIC)	Despesa corrent del servei per habitant	1,21	1,23	1,37	+1,8	+13,4
		Enllumenat públic	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant	14,9	14,0	14,7	-6,5	-1,5
		Enllumenat públic	Despesa del subministrament elèctric per habitant	8,4	7,4	8,0	-11,5	-4,9
		Enllumenat públic	Despesa del manteniment per habitant	6,4	6,0	6,3	-5,8	-1,6
		Recollida i tractament de residus	Despesa corrent en gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)	71,3	76,7	79,2	+7,5	+11,1
		Neteja viària	Despesa corrent per habitant	44,1	45,6	46,7	+3,3	+5,9
		Verd urbà	Despesa corrent del servei de verd urbà per habitant	26,7	26,4	29,2	-1,2	+9,4
		Cementiris municipals	Despesa corrent municipal en cementiris municipals per habitant	5,3	4,4	5,2	-16,7	-1,1
	Convivència i seguretat	Abastament d'aigua	Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant	68,2	65,6	66,1	-3,9	-3,1
		Polícia local	Despesa corrent per habitant	83,3	89,6	93,1	+7,6	+11,8
		Polícia local	% d'autofinançament per taxes i preus públics	31,0	21,8	27,7	-29,7	-10,5
		Mediació ciutadana	Despesa corrent del servei per habitant	1,3	1,4	1,3	+1,2	-2,9

Taula 5. Resum de l'evolució dels indicadors bàsics dels diferents serveis (Eficiència)











Dimensió	Àmbit	Cercle	Indicador	Abans (2017-2019)	Després (2020)	Després (2021)	% var. A-D (2020)	% var. A-D (2021)
EFICIÈNCIA	Cultura	Biblioteques	Despesa corrent per visita	5,8	16,7	10,6	+188,0	+83,2
		Espais escènics	Despesa corrent total per assistent	33,2	66,7	58,2	+100,8	+75,4
		Museus locals	Despesa corrent total per visita	22,5	58,9	35,1	+162,1	+56,2
	Serveis a les persones	Serv. loc. d'ocupació (SLO)	Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa	495,0	542,9	519,8	+9,7	+5,0
		Oficines tèc. Laborals (OTL)	Despesa corrent de l'OTL per persona atesa	559,2	669,4	551,1	+19,7	-1,5
		Escoles bressol	Despesa corrent per hora d'obertura anual	232,3	367,6	266,0	+58,2	+14,5
	Comerç, salut pública i consum	Mercats	Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual del mercat	69,0	72,3	77,4	+4,8	+12,2
		Seguretat alimentària	Despesa corrent de SAM per establiment alimentari	95,3	96,0	105,2	+0,8	+10,4
		Of. mun. d'info. consum. (OMIC)	Despesa corrent en atenció i gestió de casos per cas atès	32,3	38,5	40,6	+19,2	+25,7
	Territori i sostenibilitat	Enllumenat públic	Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) per làmpada	100,9	93,9	99,0	-6,9	-1,9
		Neteja viària	Despesa corrent per metre lineal	18,7	20,0	22,6	+7,0	+21,1
		Verd urbà	Despesa corrent en espais verds per m <sup>2</sup>	1,6	1,3	1,8	-14,5	+15,3
		Verd urbà	Despesa corrent en arbrat viari per cada arbre	29,2	28,0	30,2	-4,0	+3,3

## 5. Anàlisi d'indicadors transversals als diferents CCI

En aquest apartat s'analitzarà l'evolució d'alguns dels indicadors comuns entre els diferents Cercles, pertanyents a les dimensions de Organització - Recursos humans i Economia, amb l'objectiu de conèixer en quins àmbits sectorials la COVID-19 ha tingut una incidència més rellevant en l'esfera interna dels serveis, i també en quins aspectes s'ha notat més aquesta afectació.

Concretament, s'analitzaran els vuit indicadors enumerats a la taula següent: quatre indicadors vinculats al personal i quatre, relacionats amb els recursos econòmics. No s'ha d'obviar que alguns d'aquests aspectes són més sensibles a la conjuntura (per exemple, les baixes, la formació o la despesa), mentre que d'altres, com l'estructura de gènere del personal, és d'esperar que es mostrin més estables. De cadascun d'aquests indicadors es mostrarà l'evolució global (taula 6) i també els valors dels diferents cercles.

**Taula 5. Indicadors transversals analitzats**

 DIMENSÍO ORGANITZACIÓ – RH	 DIMENSÍO ECONOMIA
<ul style="list-style-type: none"><li> % d'hores de baixa s. total hores de conveni</li><li> Hores de formació per treballador</li><li> % de dones sobre el total de professionals</li><li> % de dones amb comandament sobre el total de comandaments</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li> Despesa corrent per habitant</li><li> % d'autofinançament per taxes i preus públics</li><li> % de finançament per part d'altres administracions</li><li> % de finançament per part de l'ajuntament</li></ul>

### 5.1. Evolució global dels indicadors

A la taula següent es resumeixen els percentatges de variació dels vuit indicadors en el conjunt dels 22 cercles, amb l'objectiu de proporcionar una visió ràpida de l'afectació que hi ha tingut la COVID-19. Així, els velocímetres mostren si, agregant els valors dels diferents cercles, de mitjana<sup>13</sup> un indicador va augmentar o va disminuir entre el període 2017-2019 i l'any 2021 i en quina mesura ho va fer (entre parèntesi es mostren també els percentatges de variació entre 2017-2019 i l'any 2020). El color dels velocímetres mostra la interpretació (positiva, negativa o neutra) que cal donar als canvis segons l'orientació de l'indicador.



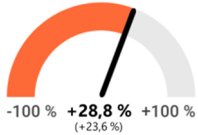
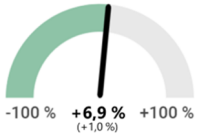
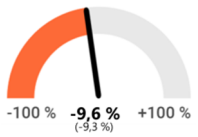
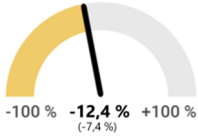
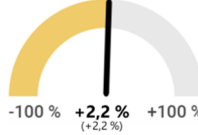
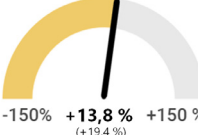
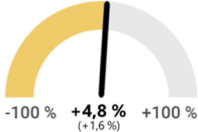
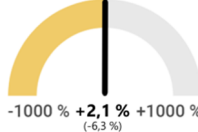
Tant les hores de formació per treballador (-9,6 %) com, especialment, el percentatge d'hores de baixa (+28,8 %) van experimentar una evolució globalment negativa amb la pandèmia. En canvi, el pes de les dones en el conjunt del personal i dins de l'estructura de comandaments pràcticament no varia.

La despesa corrent per habitant s'incrementa, de mitjana, un 6,9 % (fins al 2020 el percentatge era del +1,0 %), fet que ha d'interpretar-se positivament (tot i que la magnitud és modesta) pel fet que implica una major disponibilitat de recursos per als serveis. Quant a la forma de sufragar aquesta despesa, destaca l'increment del pes d'altres institucions (especialment el 2020), en detriment del pes de taxes i preus públics (-12,4 %). Aquest fet evidencia l'esforç realitzat per les

<sup>13</sup> Per obtenir el percentatge de variació global de cada indicador s'ha efectuat una mitjana dels percentatges de variació dels diferents cercles, ponderada pel valor de 2021 de cada cercle, amb l'objectiu de no sobredimensionar variacions molt pronunciades que s'expliquen per valors de partida molt reduïts.

administracions d'àmbit territorial superior al municipi per donar suport als ens locals a l'hora d'afrontar la pandèmia.

**Taula 6. Percentatges de variació globals dels indicadors (2021 vs. mitjana 2017-2019)**

 <b>DIMENSÍO ORGANITZACIÓ – RH</b>	 <b>DIMENSÍO ECONOMIA</b>
% d'hores de baixa s. total d'hores de conveni  -100 % <b>+28,8 %</b> +100 % (+23,6 %)	Despesa corrent per habitant  -100 % <b>+6,9 %</b> +100 % (+1,0 %)
Hores de formació per treballador  -100 % <b>-9,6 %</b> +100 % (-9,3 %)	% d'autofinançament per taxes i preus públics  -100 % <b>-12,4 %</b> +100 % (-7,4 %)
% de dones sobre el total de professionals  -100 % <b>+2,2 %</b> +100 % (+2,2 %)	% de finançament per part d'altres institucions  -150 % <b>+13,8 %</b> +150 % (+19,4 %)
% de dones amb comandament sobre el total de comandaments  -100 % <b>+4,8 %</b> +100 % (+1,6 %)	% de finançament per part de l'ajuntament  -1000 % <b>+2,1 %</b> +1000 % (-6,3 %)

Entre parèntesis, es mostren els percentatges de variació de 2020 respecte la mitjana de 2017-2019.

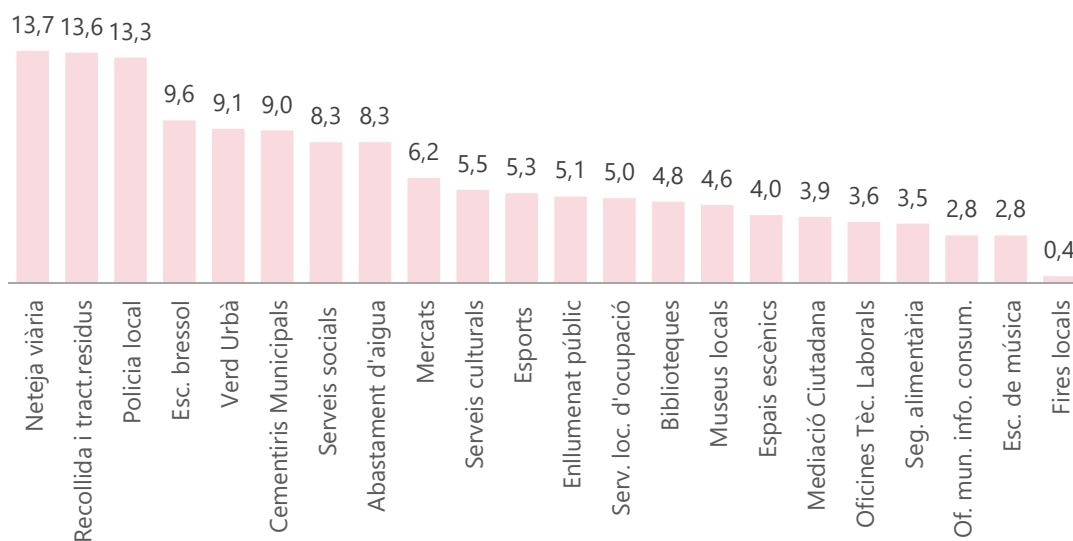
## 5.2. Evolució indicador a indicador



### 5.2.1. Percentatge d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni

La proporció d'hores de baixa respecte del total d'hores de conveni varia considerablement en funció de l'àmbit sectorial: en general, és més elevada en serveis que impliquen activitat física, com és el cas de la Neteja viària, la Recollida i el tractament de residus, la Policia Local, el Verd urbà o els Cementiris municipals (la majoria, per sobre del 9,0%). Entre el 8,0 % i el 10,0 % trobem dos serveis (Serveis socials i Escoles bressol) que impliquen un tracte directe i continu amb les persones. A l'altre extrem, per sota del 4,0 %, hi ha les Fires locals, les Escoles de música, les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC), els serveis de Seguretat alimentària, les Oficines Tècniques Laborals (OTL), i els serveis de Mediació ciutadana.

**Gràfic 10. Percentatge d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni. 2021**

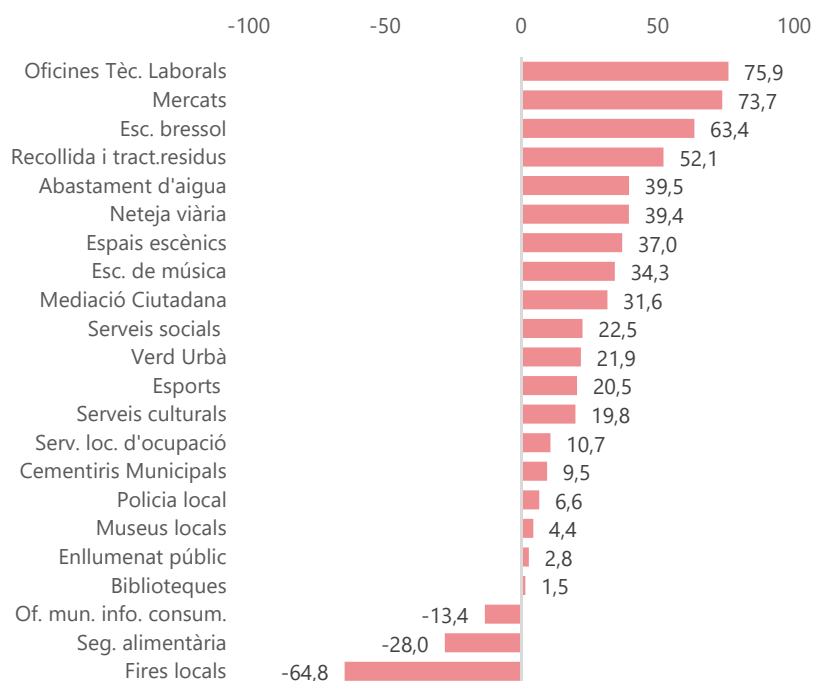


L'any 2021, el percentatge d'hores de baixa del personal va augmentar en 19 dels 22 serveis analitzats si es compara amb el període previ a la pandèmia.

Els serveis en què més s'incrementa el pes de les baixes són les Oficines tècniques laborals i els Mercats, tots dos amb nivells inicialment baixos (2,0 % i 3,6 %, respectivament). A continuació, Escoles bressol i Recollida i tractament de residus (amb valors inicialment més alts, de 5,9 % i 8,9 %, respectivament), destaquen també per increments superiors al 50,0 % en la proporció d'hores de baixa.

Al final de la llista trobem tres serveis en què les absències disminueixen. S'ha de tenir en compte que aquests àmbits, les Fires locals, la Seguretat alimentària i les Oficines municipals d'informació al consumidor, partien d'uns valors inferiors al 5,0 % en aquest indicador, fet que explicaria que petites variacions en termes absoluts a l'alça o a la baixa es tradueixin en variacions percentuals més notòries.

**Gràfic 11. Percentatge d'hores de baixa s. total d'hores de conveni. % de variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019<sup>14</sup>**



### 5.2.2. Hores de formació per treballador

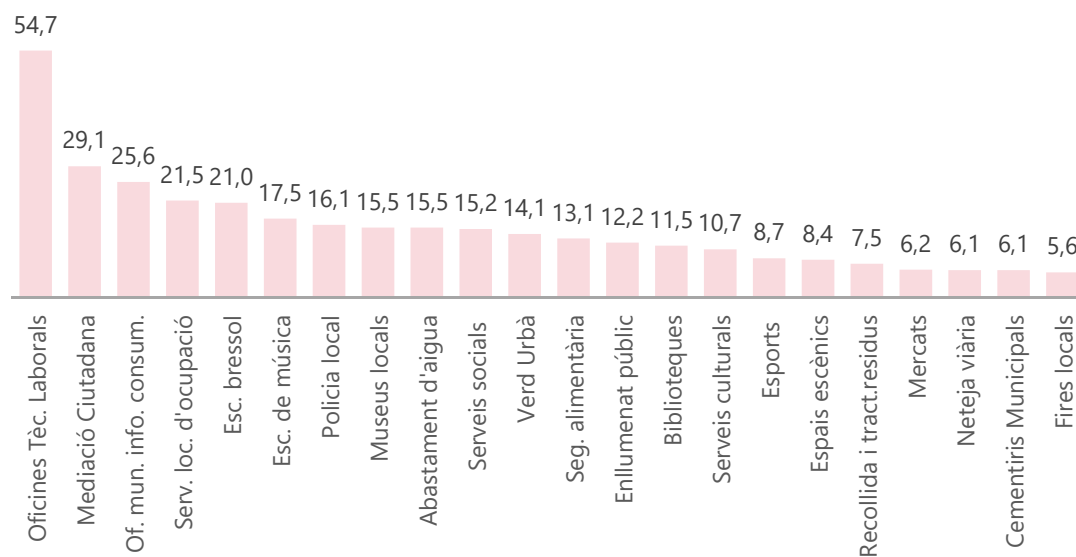
El volum d'hores que el personal dedica a formació relacionada amb el seu lloc de treball destaca positivament en sis serveis relacionats amb l'atenció directa a les persones, com són, per ordre, les OTL, la Mediació ciutadana, les Oficines municipals d'informació al consumidor, els Serveis locals d'ocupació i les Escoles bressol, tots ells amb més de 20 hores anuals de formació per treballador el 2021.

A l'extrem inferior, cinc serveis relacionats amb el territori i el comerç (Fires locals, Cementiris, Neteja viària, Mercats i Recollida i tractament de residus) registren els nivells més baixos de formació, amb un màxim set hores de formació anuals per persona.

<sup>14</sup> Com a la resta d'apartats de l'informe, els percentatges de variació es calculen prenent la mitjana 2017-2019 com a valor inicial.



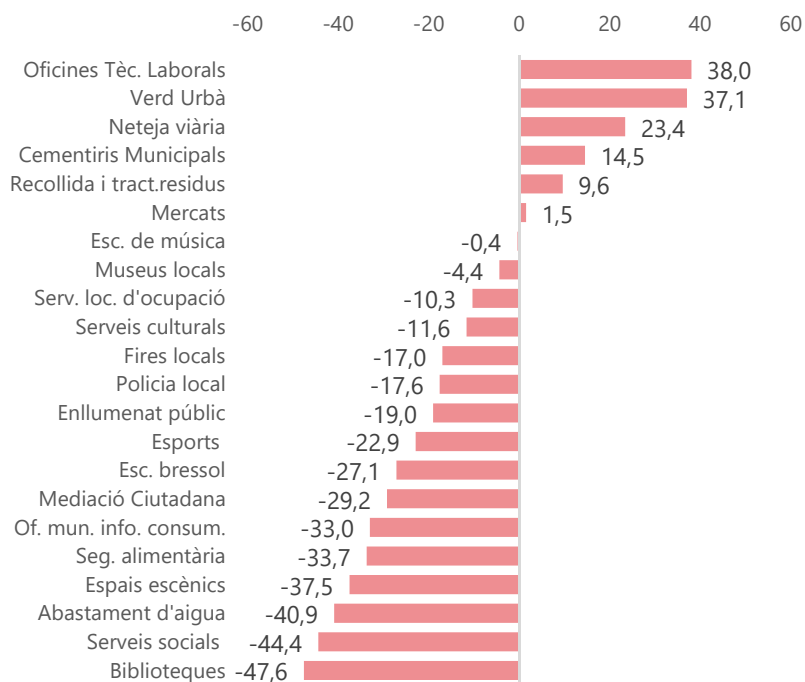
**Gràfic 12. Hores de formació per treballador. 2021**



En la línia del que s'ha apuntat a nivell global, el temps destinat a la formació disminueix en la majoria dels serveis (18 de 22 el 2020 i 16 de 22 el 2021), a causa de la concentració d'esforços en activitats relacionades amb la pandèmia i també les dificultats per dur-la a terme de manera presencial, encara el 2021 (en molts casos, la formació realitzada en línia és de més curta durada).

A banda de les OTL, els únics cercles que el 2021 van guanyar hores de formació corresponen a serveis vinculats al territori i el comerç que partien de nivells baixos (com a màxim, 10 hores). A l'altre extrem, trobem tres serveis amb caigudes superiors al 40,0 %: Biblioteques, Serveis socials i Abastament d'aigua.

**Gràfic 13. Hores de formació per treballador. % de variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019**

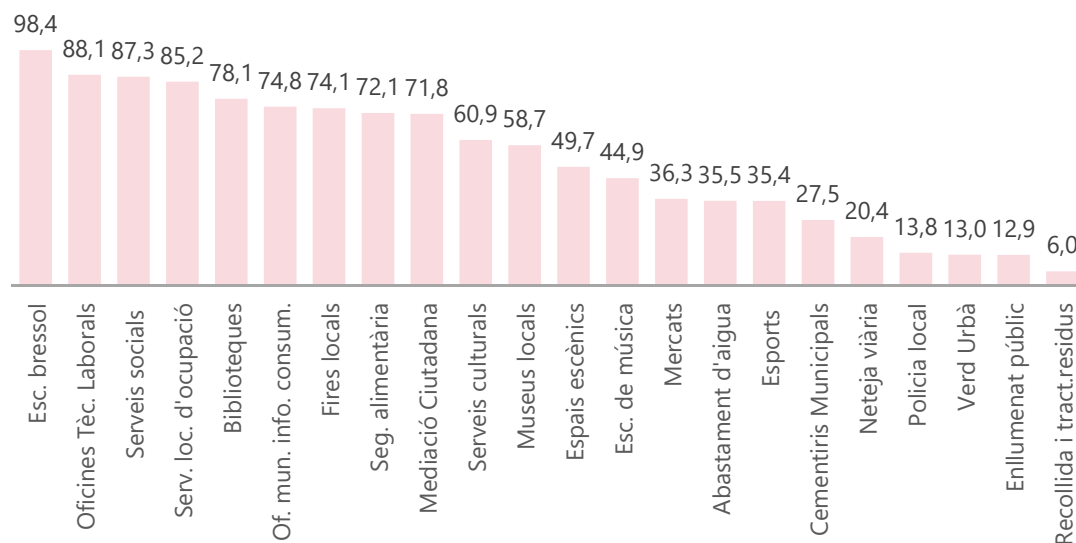




### 5.2.3. Percentatge de dones sobre el total de professionals

El pes de les dones en el conjunt de la plantilla és especialment elevat (per sobre del 80,0 %) en quatre serveis dels àmbits educatiu, social i ocupacional; tots ells basats en l'atenció directa a les persones: les escoles bressol (on la pràctica totalitat del personal són dones), les OTL, els Serveis socials i els Serveis locals d'ocupació. En un nivell intermedi trobem una varietat de serveis; entre ells, els de l'àmbit cultural. I amb poca presència de dones (menys del 30,0 %), hi ha sis serveis relacionats amb el territori i la seguretat: per ordre creixent, els de Recollida i tractament de residus, Enllumenat públic, Verd urbà, Policia local, Neteja viària i Cementiris municipals.

**Gràfic 14. Percentatge de dones sobre el total de professionals. 2021**

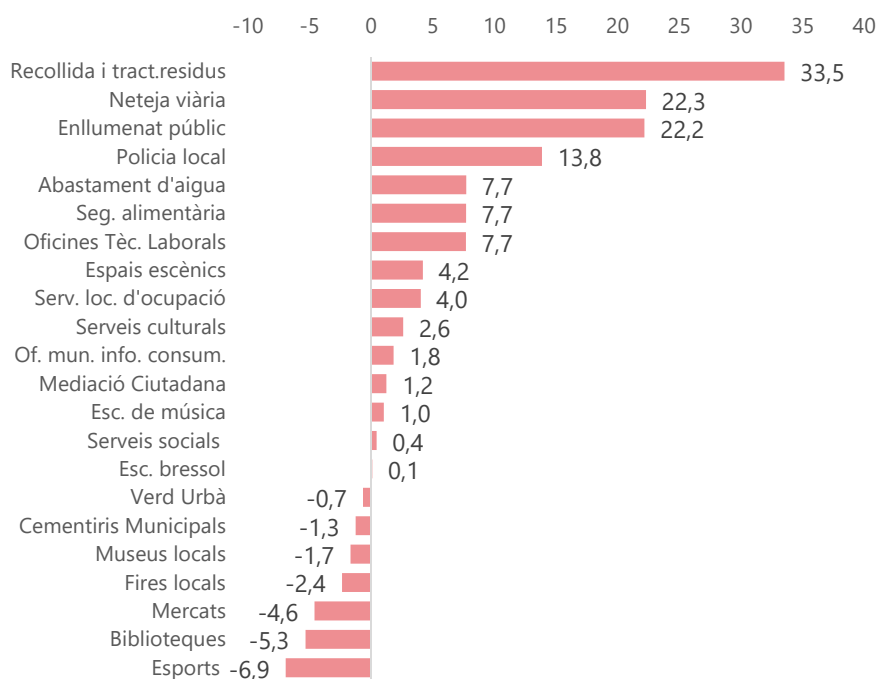


Les variacions en el pes de les dones dins dels equips són escasses en general. El valor augmenta en 15 serveis i disminueix en els altres 7.

L'increment més pronunciat el trobem a la Recollida i el tractament de residus, que partia d'un valor especialment baix (4,5 %), seguit de dos serveis més de l'àmbit del territori amb valors de partida també reduïts (que, per tant, tenen més marge de creixement).

A l'extrem contrari, les dones perden pes sobretot en les plantilles d'Esports, Biblioteques i Mercats, però en tots els casos amb variacions petites (inferiors a -7,0 %).

**Gràfic 15. Percentatge de dones sobre el total de professionals. % variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019**



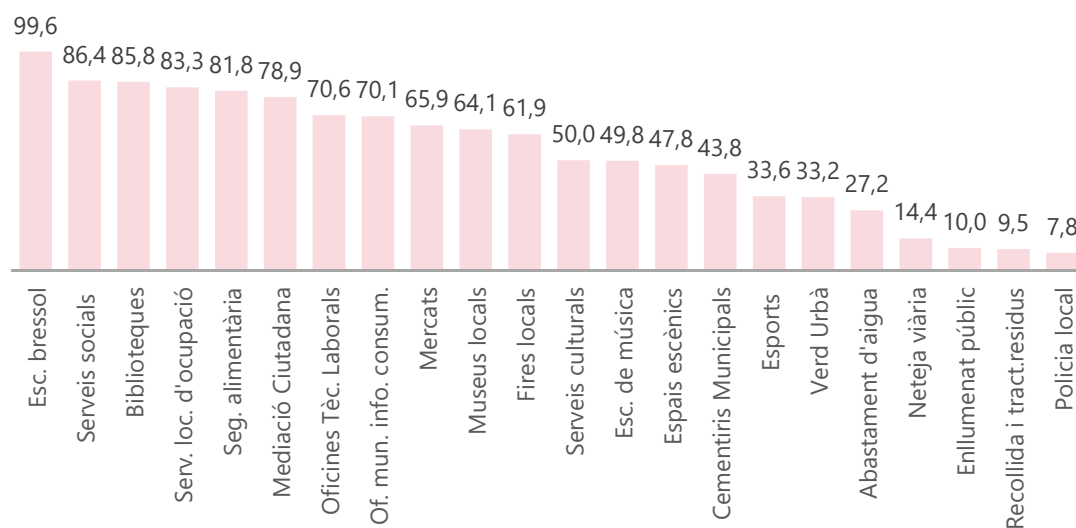
#### **5.2.4. Percentatge de dones amb comandament sobre el total de comandaments**

Si s'analitza el pes de les dones dins del conjunt de càrrecs de comandament, el 2021 les Escoles bressol tornaven a situar-se al capdavant, seguides dels Serveis socials, les Biblioteques i els Serveis locals d'ocupació. A l'extrem contrari, l'ordre de les posicions s'altera lleugerament i trobem la Policia local en últim lloc, i a continuació la Recollida i el tractament de residus, l'Enllumenat públic i la Neteja viària; tots ells amb valors d'entre el 7,8 % i el 14,4 % de dones amb càrrecs de comandament.

Per poder valorar fins a quin punt es dona un biaix de gènere en l'accés a les posicions de responsabilitat, aquest indicador s'ha de posar en relació amb el pes de les dones en el conjunt de la plantilla, ja que en cas contrari, en els serveis més feminitzats podríem afirmar que les dones estan ben representades només pel fet que la majoria de comandaments ho són. Fent aquest càlcul<sup>15</sup>, trobem que hi ha set serveis amb un diferencial negatiu superior al 15,0 %, és a dir, on proporcionalment hauria d'haver-hi més dones en llocs de responsabilitat segons el pes que tenen dins del conjunt de la plantilla. Es tracta de la Policia local (-43,5 %), la Neteja viària (-29,4 %), l'Abastament d'aigua (-23,4 %), l'Enllumenat públic (-22,5 %), les OTL (-19,9 %), els Serveis culturals (-17,9 %) i les Fires locals (-16,5 %). Val a dir que en el cas de les OTL i de les Fires locals, part de la variació pot venir donada pel baix nombre de personal que treballa en aquests serveis, fet que pot sobredimensionar les dades relatives. En la Policia local i la Neteja viària, el percentatge de dones amb comandament és baix (com en els altres serveis de l'àmbit de territori i sostenibilitat), i això també podria distorsionar els percentatges de variació ja que qualsevol canvi en termes absoluts tendeix a magnificar-se, però el cert és que en aquests dos casos el diferencial negatiu és especialment elevat.

<sup>15</sup> S'ha calculat el percentatge de variació de l'indicador Percentatge de dones amb comandament sobre el total de comandaments respecte a l'indicador Percentatge de dones sobre el total del personal.

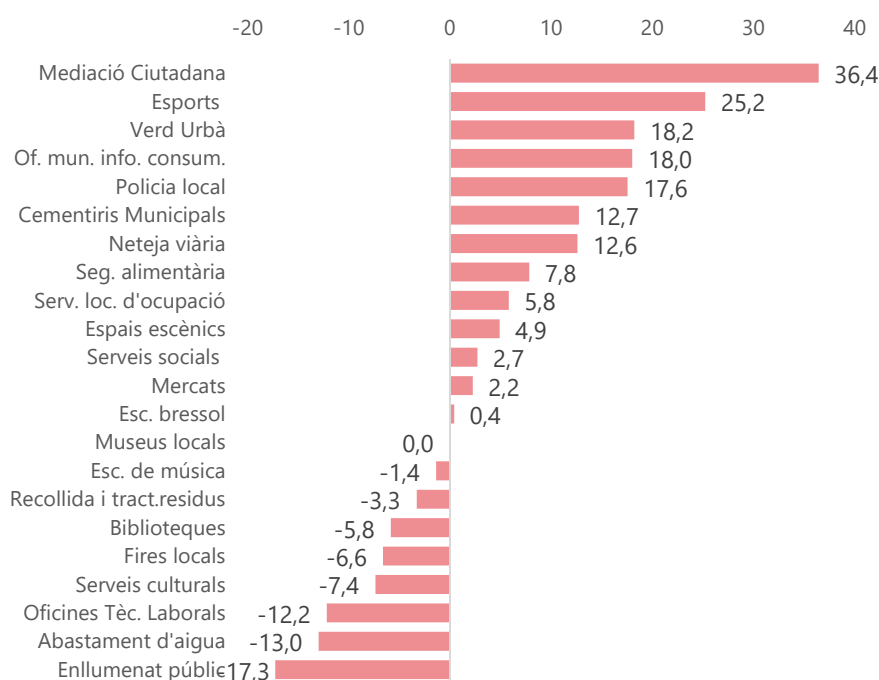
**Gràfic 16. Percentatge de dones amb comandament sobre el total de comandaments. 2021**



No s'observa una pauta clara quant a l'evolució del % de dones amb comandament entre 2017-2019 i l'any 2021. El pes de les dones augmenta en 13 dels 22 serveis.

Els majors increments es donen en Mediació ciutadana, Esports, Verd urbà, les Oficines municipals d'informació al consumidor i la Policia local, amb increments superiors al 15,0 %. A l'extrem inferior se situen l'Enllumenat públic, l'Abastament d'aigua i les OTL, en aquest cas amb variacions menors.

**Gràfic 17. Percentatge de dones amb comandament s. total de comandaments. % variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019**

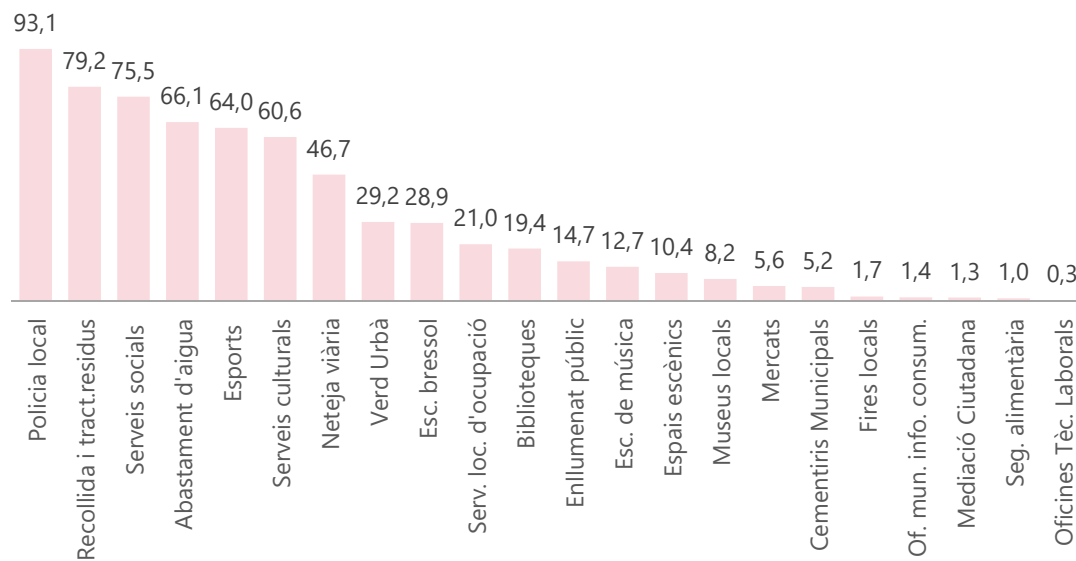




### 5.2.5. Despesa corrent per habitant

Dels 22 serveis analitzats en els Cercles, sis superen els 60,0 euros per habitant de despesa corrent, tot i que amb diferències entre ells: en primer lloc, Policia local supera els 90,0 euros per habitant; a continuació, Recollida i el tractament de residus es queda just per sota dels 80,0 EUR, mentre que Serveis socials, Abastament d'aigua, Esports i Serveis culturals se situen entre 60,0 i 75,0 EUR. Lleugerament per sota hi ha el servei de Neteja viària (46,7 EUR). A partir d'aquí, trobem set serveis pertanyents a diferents àmbits entre els 10,0 i els 30,0 euros per habitant, i els vuit restants presenten una despesa inferior a 10,0 euros per habitant. Al final de la llista hi ha, per ordre, les OTL, Seguretat alimentària, Mediació ciutadana, OMIC i Fires locals, tots ells amb menys de 2,0 euros per habitant.

**Gràfic 18. Despesa corrent per habitant. 2021**



Malgrat que els primers mesos de la pandèmia (2020), el nombre de serveis en què la despesa per habitant va augmentar és similar al d'aquells en què va disminuir, el 2021 els recursos van créixer ja en la majoria de serveis (14 de 22).

Així, tot i que el canvi més pronunciat es troba a la banda negativa (les Fires locals seguien el 2021 amb la despesa gairebé a la meitat que abans de la COVID per la impossibilitat de realitzar esdeveniments presencials des de l'inici de la pandèmia i les dificultats posteriors per recuperar el format tradicional), l'any 2021 els serveis amb un increment de la despesa ja eren una clara majoria. El diferencial més positiu correspon als Serveis socials, que havien augmentat ja un 10,4 % el 2020 i el 2021 mostren un increment del 19,8 % si es compara amb la despesa corrent per habitant prèvia a la COVID, a causa de la necessitat d'atendre una demanda creixent, vinculada sobretot a la urgència social.

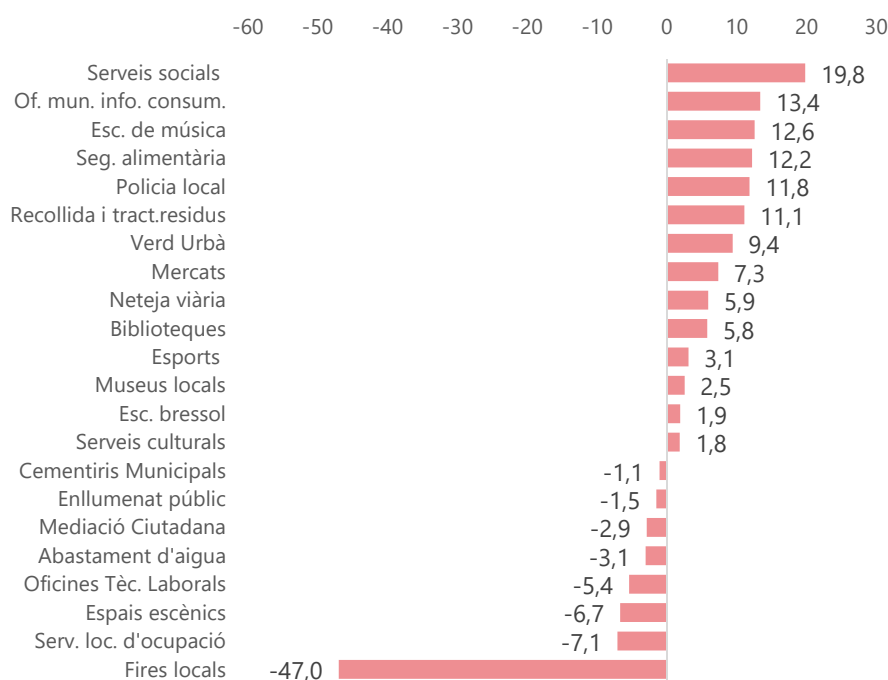
També van disposar de més recursos les Oficines municipals d'informació al consumidor (+13,4 %), les Escoles de música (+12,6 %), la Seguretat alimentària (+12,2 %), la Policia local (+11,8 %) i la Recollida i el tractament de residus (+11,1 %), principalment. En els últims dos serveis, els augments probablement venen donats per la necessitat de mantenir la presència a l'espai públic i en molts casos, intensificar la seva activitat habitual a causa de la pandèmia.

En una franja intermèdia, serveis com el Verd urbà, els Mercats, la Neteja viària, les Biblioteques, els Esports<sup>16</sup>, els Museus locals, les Escoles bressol o els Serveis culturals van mantenir el 2021 uns nivells de despesa molt similars als d'abans de la COVID-19 (amb lleugers increments), ja sigui perquè van seguir prestant els serveis en condicions habituals (és el cas dels Mercats, per exemple) o perquè tenen una estructura de costos poc sensible als canvis conjunturals com el que va suposar la crisi sanitària i les consegüents restriccions, ja que un alt percentatge de la despesa correspon al personal i/o al manteniment dels espais. És el cas de les Escoles bressol, els Museus locals o els complexos esportius municipals, que van estar tancats durant els primers mesos de la pandèmia.

En la banda dels negatius, els Serveis locals d'ocupació (-7,1 %), els Espais escènics (-6,7 %), les OTL (-5,4 %) i, en menor mesura, l'Abastament d'aigua (-3,1 %), la Mediació ciutadana (-2,9 %), l'Enllumenat públic (-1,5 %) i els Cementiris municipals (-1,1 %) seguien, l'any 2021, amb una despesa corrent per habitant inferior a la del període pre-COVID (2017-2019).

En el cas dels Serveis locals d'ocupació i les OTL, part del descens ve donat per l'anul·lació de projectes que estaven previstos, i en l'àmbit cultural, el replegament es deu a les restriccions d'aforament i de mobilitat vigents durant una part de l'any 2021.

**Gràfic 19. Despesa corrent per habitant. % variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019**



L'estabilitat global de la despesa per habitant el 2020 (+1,0 %) i l'increment de 2021 (+6,9 %) que mostraven els velocímetres es pot contextualitzar a través dels gràfics següents, en què es

<sup>16</sup> En aquest cercle hi ha hagut alguns canvis en la mostra de municipis entre 2019 i 2020. Si l'evolució es calculés tenint en compte els mateixos participants que hi havia el 2019, el percentatge de variació seria del -13,2 % en comptes del -0,5 %.

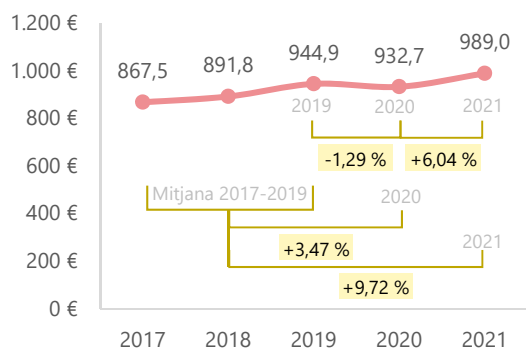
representa l'evolució dels pressupostos corrents municipals en el conjunt de la província<sup>17</sup>. En el primer es pot observar que les xifres globals de despesa corrent per habitant dels ajuntaments van ser notablement constants entre 2017 i 2020, però hi ha una doble tendència segons el punt de referència de la comparació: mentre que augmenten un 3,47 % en relació amb la mitjana de 2017-2019, si les dades de 2020 es contrasten amb l'any immediatament anterior, es constata que, amb l'esclat de la pandèmia, els pressupostos corrents van disminuir un 1,29 % de mitjana.

Aquest descens no és generalitzat en el conjunt dels pressupostos, sinó que en termes globals, se centra en el capítol II (Béns i serveis), que va passar de 408,17 euros per habitant el 2019 a 384,78 euros per habitant el 2020 (-5,7 %) i va perdre dos punts (del 43,2 % al 41,3 %) en la composició per capítols de la despesa corrent. A banda del capítol III, que també va presentar un lleuger retrocés, el capítol I i el capítol IV es van mantenir estables i van guanyar un punt cadascun en la distribució percentual.

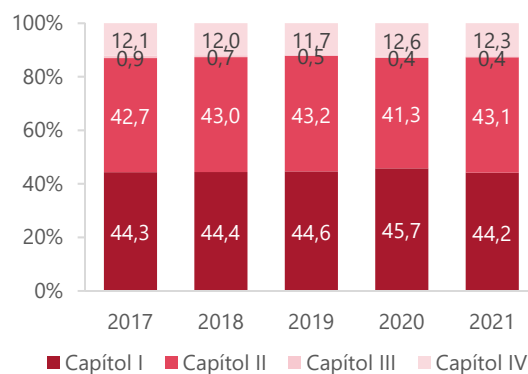
L'any 2021 es va produir un creixement global dels pressupostos municipals, del 6,04 % respecte de 2020, que situa el percentatge de variació prop del 10,0 % respecte del període pre-pandèmia (2017-2019). Aquesta evolució és coherent amb l'increment global del +6,9 % en la despesa corrent per habitant dels diferents cercles el 2021, i en el fet que 14 dels 22 serveis veuen augmentar els recursos disponibles. Per capítols, sembla que l'increment dels pressupostos es manifesta sobretot en una recuperació del capítol II fins a superar els valors de 2019 (426,42 € per habitant el 2021 i 408,17 €, el 2019) i, consegüentment, un lleuger retrocés del pes del capítol I.

El descens de l'1,3 % en la despesa corrent entre 2019 i 2020 té correspondència amb l'evolució dels ingressos ordinaris per habitant, que van disminuir un 1,8 % en el mateix període, sobretot pel capítol III (Taxes i preus públics), que va caure un 15,6 % i, en menor mesura, pel capítol II (Impostos indirectes), amb un -10,8 %; retrocessos compensats només en part per l'increment del 6,4 % en les transferències corrents (capítol IV). Igualment, la recuperació de la despesa corrent el segon any de pandèmia es va produir també en els ingressos ordinaris per habitant, que el 2021 van créixer un 4,5 % respecte de 2020 i van mostrar una recuperació considerable en els dos capítols que s'havien vist més afectats l'any anterior: el III, que va créixer un 14,2 %, i el II, amb un augment del 13,2 %.

**Gràfic 20. Evolució pressupostos municipals de despesa corrent. Euros per habitant**



**Gràfic 21. Evolució distribució per capítols dels pressupostos municipals de despesa corrent. Percentatges**



<sup>17</sup> Dades del Sistema d'Informació Econòmica Municipal (SIEM) de la Diputació de Barcelona. La mostra de municipis és de 304 el 2017, 301 el 2018, 300 el 2019, 304 el 2020 i 279 el 2021.



## 5.2.6. Fonts de finançament dels serveis (taxes i preus públics, altres institucions i ajuntament)

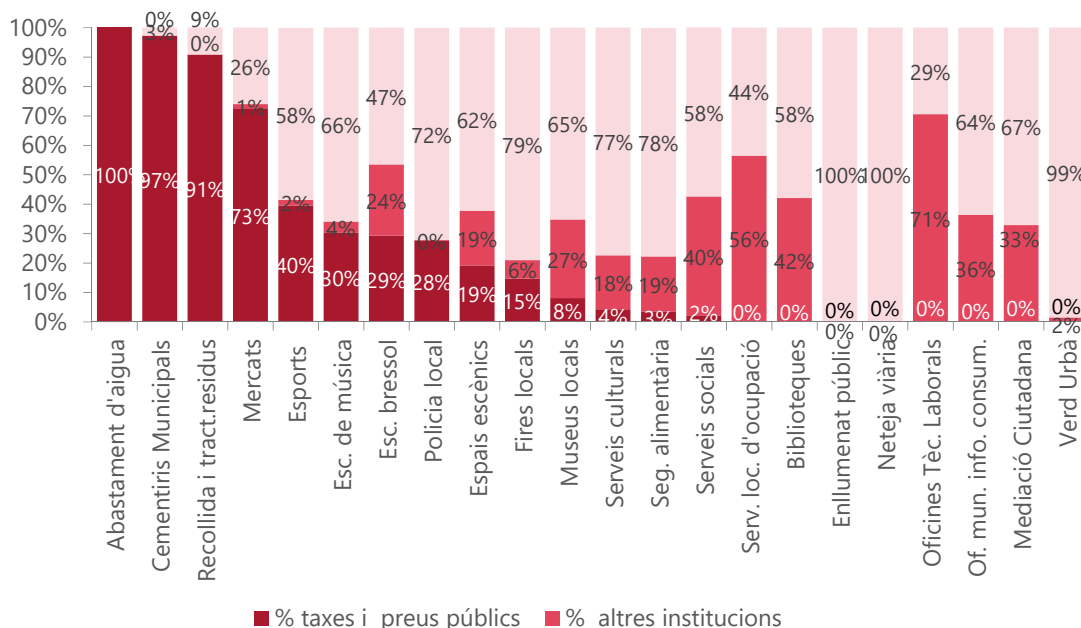
En el gràfic 22 es presenten els àmbits avaluats en els Cercles segons el pes que hi tenien les diferents fonts de finançament de la despesa l'any 2021. Com es pot observar, només 4 dels 22 serveis analitzats es financen majoritàriament a través de les aportacions dels usuaris; concretament, en tres d'ells (Abastament d'aigua, Cementiris municipals i Recollida i tractament de residus) aquesta font representa més del 90,0 %. El quart, Mercats municipals, obté el 72,6 % de la despesa corrent a partir dels ingressos procedents dels paradistes.

En un nivell intermedi, trobem principalment Esports (39,5 %), Escoles de música (30,4 %), Escoles bressol (29,3 %), Policia local (27,7 %) i Espais escènics (19,2 %), en què es combinen serveis de prestació obligatòria per als municipis amb d'altres (dels àmbits educatiu i cultural) que no ho són i que basen una part del seu finançament en les aportacions dels usuaris. En darrer lloc trobem vuit serveis dels àmbits de l'ocupació, el territori, el consum i la cultura que o bé no compten amb ingressos dels usuaris o bé representen menys de l'1,0 %.

Les aportacions d'altres institucions tenen un pes remarcable (superior al 30,0 % de la despesa corrent) en les OTL (70,6 %), els Serveis locals d'ocupació (56,2 %), les Biblioteques (42,0 %), els Serveis socials (40,6 %), les Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) (36,4 %) i la Mediació ciutadana (32,9 %). En canvi, en 10 serveis aquesta via de finançament representa menys del 4,0 %: per ordre ascendent, Neteja viària, Cementiris municipals, Abastament d'aigua, Policia local, Recollida i tractament de residus, Enllumenat públic, Mercats, Verd urbà, Esports i Escoles de música. Com es pot observar, en la majoria dels casos es tracta de serveis de prestació obligatòria i vinculats al territori.

Com a conseqüència del que s'ha exposat, tres serveis (novament, relacionats amb el territori) es financen des dels propis ajuntaments en més del 95,0 %: Neteja viària (100,0 %), Enllumenat públic (99,8 %) i Verd urbà (98,5 %).

**Gràfic 22. Fonts de finançament dels serveis. 2021**



Nota: els serveis s'ordenen segons el % d'autofinançament per taxes i preus públics i, a continuació, segons el % de finançament d'altres institucions.



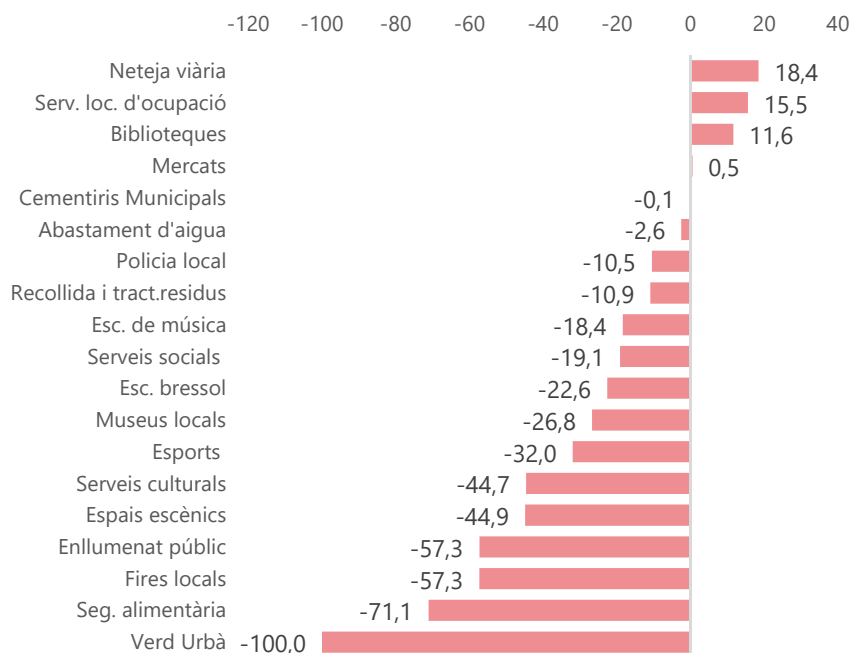
La contribució de les taxes i els preus públics a cobrir les despeses corrents del servei ha disminuït de manera generalitzada amb la pandèmia, tant el 2020 com, en major o menor mesura, el 2021.

Si la situació de 2021 es contrasta amb la mitjana del període pre-COVID (2017-2019), aquesta via de finançament només ha crescut en quatre serveis: Neteja viària (+18,4 %), Serveis locals d'ocupació (+15,5 %), Biblioteques (+11,6 %) i un reduït +0,5 % en el cas de Mercats. Els increments en els tres primers s'expliquen per uns valors de partida molt baixos, que magnifiquen qualsevol variació. El mateix passa amb Verd urbà i Enllumenat, dos dels serveis en què més disminueix el pes de les taxes i els preus públics.

El descens més significatiu és el de Fires locals, en el qual les aportacions dels expositors passen de representar un 34,4 % a un 14,7 %, a causa de les dificultats per recuperar les fires presencials. Cal remarcar també les caigudes (tot i la recuperació parcial de 2021) en àmbit de la cultura (Espais escènics, Serveis culturals i Museus locals), afectat pel tancament temporal dels equipaments, primer, i per les limitacions d'aforament, després.

En la resta de serveis amb descensos, trobem diferents casuístiques: en Esports, Escoles bressol i Escoles de música, sense activitat presencial durant part de 2020, la reducció d'abonats i d'alumnat matriculat, així com la decisió de molts municipis de deixar de cobrar quotes mentre els equipaments estaven tancats al públic es van fer notar en les aportacions dels usuaris, que el 2021 van recuperar-se però sense assolir els valors de 2017-2019, i en Policia local la reducció s'explica pel descens en el nombre de denúncies de trànsit i en les taxes d'estacionament, a causa de la reducció de la mobilitat; aspectes que tampoc no s'havien restablert del tot el 2021. En Seguretat alimentària, el menor nombre d'inspeccions i sancions va repercutir negativament en els ingressos l'any 2020, i el pes de taxes i preus públics va seguir disminuint el 2021.

**Gràfic 23. Percentatge de finançament per taxes i preus públics. % variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019<sup>18</sup>**



El pes del finançament procedent d'altres institucions s'incrementa en la majoria de serveis analitzats (12) i disminueix en 8.

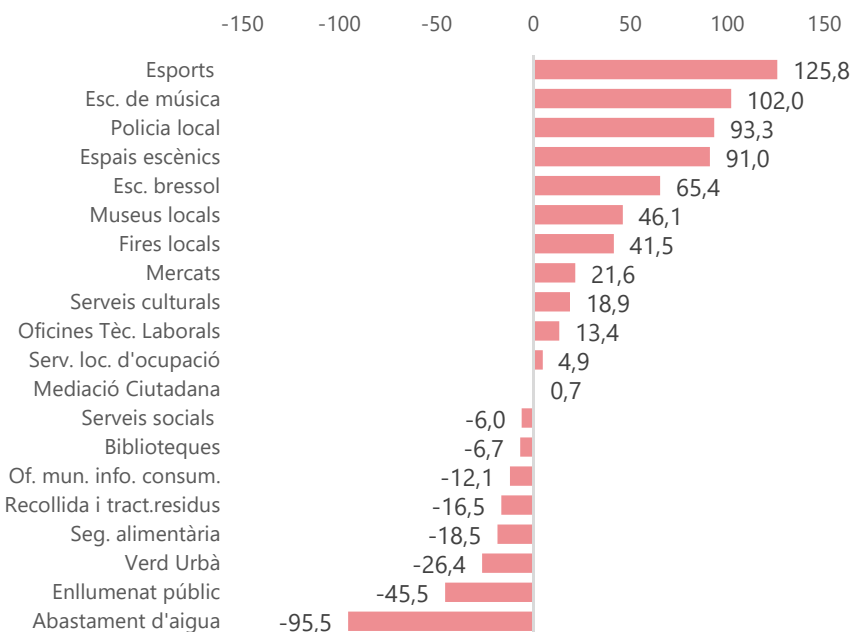
Els increments més pronunciats, en Esports (+125,8 %), Escoles de música (+102,0 %) i Policia local (+93,3 %) s'expliquen perquè partien de valors molt baixos d'aportacions externes (el mateix passa, en sentit contrari, amb Abastament d'aigua, Enllumenat públic i Verd urbà).

En Espais escènics (+91,0 %), Museus locals (+46,1 %), Fires locals (+41,5 %) i Serveis culturals (+18,9 %), els augments probablement venen donats per la minva en els ingressos procedents dels usuaris. En escoles bressol, el retorn de l'aportació de la Generalitat explicaria el pas d'un 14,6 % a un 24,2 % en el percentatge de finançament d'altres institucions.

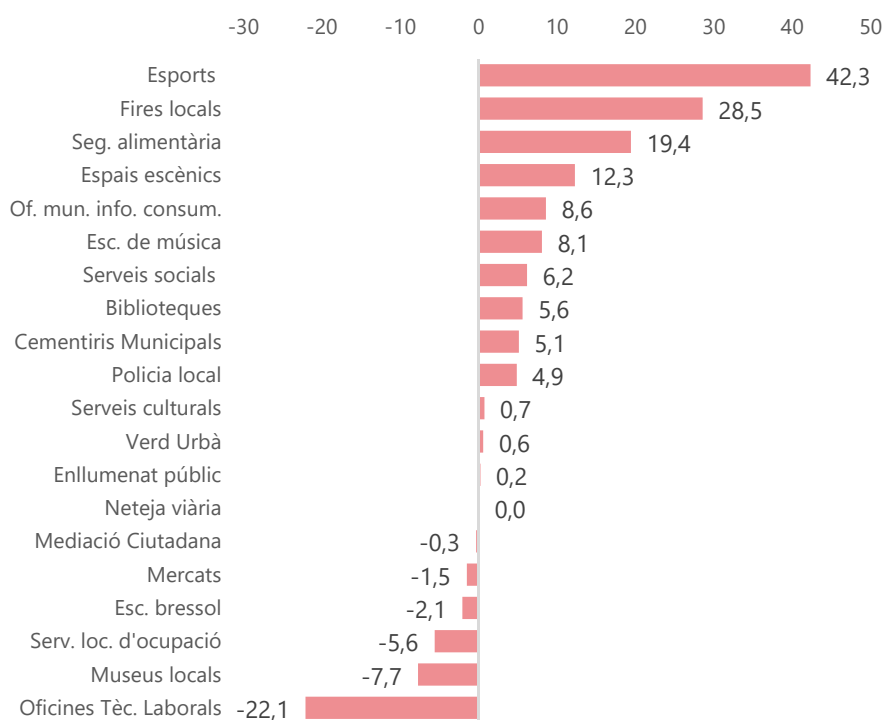
Finalment, el pes de l'aportació municipal presenta poques variacions en la majoria de serveis. En serveis com Esports, Fires locals, Seguretat alimentària, Espais escènics, OMIC, Escoles de música o Policia local, l'augment del percentatge procedent de l'ajuntament s'explica de nou per la disminució en el pes de taxes i preus públics.

<sup>18</sup> OMIC, Mediació ciutadana i OTL no apareixen en el gràfic perquè, en tenir un 0,0 % de finançament per taxes i preus públics en el moment inicial de la comparació (mitjana 2017-2019), no és possible calcular el percentatge de variació abans-després.

**Gràfic 24. Percentatge de finançament per part d'altres institucions. % variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019<sup>19</sup>**



**Gràfic 25. Percentatge de finançament per part de l'ajuntament. % variació 2021 respecte a la mitjana de 2017-2019<sup>20</sup>**



<sup>19</sup> Cementiris municipals i Neteja viària no apareixen en el gràfic perquè, en tenir un 0,0 % de finançament per part d'altres institucions en el moment inicial de la comparació (mitjana 2017-2019), no és possible calcular el percentatge de variació abans-després.

## 6. L'adaptació dels serveis locals als canals no presencials durant la pandèmia

En aquest apartat es presenten 18 indicadors introduïts recentment en els Cercles de Comparació Intermunicipal amb l'objectiu de recollir la manera com els serveis locals es van adaptar als canals telemàtics en la primera etapa de la pandèmia, un moment en què les restriccions a la presencialitat feien difícil (i en ocasions, inviable) seguir adreçant-se a la ciutadania tal com s'havia fet fins al moment.

Com es pot observar a la taula 7, els nous indicadors pertanyen a cercles dels àmbits de la Cultura, els Serveis a les persones i el Comerç; sectors en què el contacte personal era un aspecte clau de l'activitat i que, per tant, van haver d'adaptar-se a les restriccions per poder mantenir l'activitat, encara que fos parcialment.

Igual que tots els indicadors que s'incorporen als Cercles, els 18 creats per copsar l'emergència dels mitjans digitals tenen vocació de permanència, ja que pretenen copsar fins a quin punt les iniciatives materialitzades arran la pandèmia tenen recorregut a mitjà termini i acaben consolidant-se com a noves formes d'oferir els serveis a la ciutadania, o si més no com a complements a les modalitats habituals que, en alguns casos, amb tota probabilitat tornaran a predominar un cop superada la COVID-19 (és el cas dels serveis de l'àmbit cultural, per exemple). En la darrera actualització d'aquest document, s'inclouen també els resultats de 2021 en aquests indicadors, que ja anticipen una tornada força generalitzada a les formes d'adreçar-se a la ciutadania que eren habituals abans de la pandèmia.

**Taula 7. Indicadors introduïts als Cercles al 2020 sobre els canals no presencials**

Àmbit	Cercle	Indicador	2020	2021
Cultura	Espais escènics	% de funcions NO presencials (funcions professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic)	10,0	2,6
	Espais escènics	Mitjana de visualitzacions de les funcions NO presencials de l'espai escènic	452,9	193,3
	Museus locals	Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants	2,2	1,3
	Museus locals	% d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) s. total activitats pròpies realitzades al museu	19,1	8,7
	Museus locals	Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants	7,7	8,4
Serveis a les persones	Escoles de música	Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line directe	3,1	2,8
	Escoles de música	Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per cada activitat	315,7	310,6
	Escoles de música	Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les xarxes socials	3,5	3,7
	Escoles de música	% d'hores lectives de llarga durada on-line sobre el total d'hores lectives de llarga durada	36,0	20,1
	Escoles de música	% d'hores lectives de curta durada on-line sobre el total d'hores lectives de curta durada	21,1	12,8
	Esports	Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (virtuals o no presencials)	1,9	1,2
	Esports	Nombre d'hores d'activitats continuades (virtuals o no presencials) per cada 1.000 habitants	4,8	2,4
Comerç, salut pública i consum	Esports	Nombre d'hores d'activitats puntuals (virtuals o no presencials) per cada 1.000 habitants	0,6	0,1
	Mercats	% de parades dels mercats municipals amb presència d'un <i>marketplace</i> virtual	40,4	48,6
	Fires locals	% de fires virtuals realitzades sobre el total de fires locals	5,3	7,1
	Fires locals	% d'expositors virtuals sobre el total d'expositors	52,3	34,6
	Fires locals	Nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants	51,9	128,4
	Fires locals	Nombre de visites virtuals per expositor virtual	179,9	245,8

### 6.1. Àmbit de Cultura

#### 6.1.1. Espais escènics (EE)

A l'edició de 2020 es van introduir dos nous indicadors adreçats a mesurar l'adaptació dels espais escènics municipals a la pandèmia; concretament l'activitat escènica que es va dur a

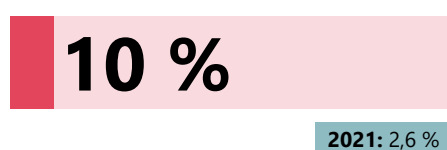
<sup>20</sup> No es representa la dada de Recollida i tractament de residus ni d'Abastament d'aigua perquè ambdós presenten valors inicials negatius que desvirtuen el càlcul del percentatge de variació i l'anàlisi de les dades. En el primer cas, el percentatge de variació és del -546,9 % i en el segon, del -93,7 %.

terme per canals virtuals amb l'objectiu d'arribar al públic durant el confinament i d'intentar mantenir l'activitat mentre els equipaments estaven tancats.

### Indicador EE1. % de funcions NO presencials (funcions professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic)

De mitjana, **el 10,0 % de les funcions** realitzades<sup>21</sup> el 2020 en els municipis que participaven en el Cercle **van ser de caràcter no presencial**. S'ha de tenir en compte que es va realitzar un total de 6 funcions per cada 10.000 habitants. Si traslладem aquestes xifres a un municipi tipus de 100.000 habitants, obtenim que es van realitzar 60 funcions i d'aquestes, 6 van ser no presencials.

% de funcions NO presencials (funcions professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic) **NOU**



Total funcions professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic x 10.000 h.

**6**  
X 10.000 h.

2021: 9,9

Aquestes xifres no són homogènies en el territori, sinó que trobem 11 municipis (d'un total de 30 que van aportar dades en aquest indicador) que no van realitzar cap funció no presencial; 9 en van realitzar menys del 10,0 % i 10, més del 10,0 %. El màxim se situa en el 42,9 %. En aquest sentit, destaca l'experiència de Vic, que va crear una sala digital específica per realitzar funcions no presencials.

### Indicador EE2. Mitjana de visualitzacions de les funcions NO presencials de l'espai escènic

Les **funcions** que es van dur a terme per canals **no presencials** van tenir una mitjana de **453 visualitzacions** cadascuna, segons les dades proporcionades pels municipis<sup>22</sup>. El valor màxim correspon a un municipi en què les funcions no presencials van rebre 2.706 visualitzacions de mitjana.

A partir de la informació del Cercle es poden comparar aquestes xifres respecte de l'equivalent en format presencial. Si considerem el total de funcions presencials (1.348) i el total d'assistents a les funcions presencials (287.807) en els municipis que van participar en aquesta edició, obtenim que cada funció presencial va comptar amb una mitjana de 213 assistents. És a dir, que **l'impacte de les funcions no presencials va ser més del doble que el de les presencials**; fet que s'explica d'una banda per la capacitat gairebé il·limitada del mitjà virtual i, de l'altra, per les restriccions d'aforament en les funcions presencials i les reticències a assistir a espais tancats a causa de la COVID.

<sup>21</sup> Es tenen en compte només les funcions professionals d'iniciativa municipal, per coherència amb la resta d'indicadors del mateix bloc.

<sup>22</sup> En aquest indicador, la mostra és de 16 municipis, a causa que n'hi ha 11 que no van realitzar funcions virtuals i d'altres que no disposaven d'informació sobre les visualitzacions rebudes.

Mitjana de visualitzacions de les funcions NO presencials de l'espai escènic **NOU**



**453**

2021: 193,3

Mitjana d'assistents a les funcions presencials de l'espai escènic (càlcul ad-hoc)



**213**

2021: 181

### Espais escènics - Actualització 2021



La iniciativa de realitzar funcions no presencials no es va consolidar el 2021, ja que va passar a representar un escàs 2,6 % i no va arribar a la meitat de visualitzacions que l'any anterior. La mitjana d'assistents a les funcions presencials també va disminuir respecte a 2020.

#### 6.1.2. Museus locals (MUS)

En aquest cercle s'ha posat el focus a recollir informació sobre les activitats no presencials (pròpies) que van organitzar els museus arran de la pandèmia. Així, s'ha mesurat el nombre d'activitats no presencials en relació amb la població del municipi, el percentatge que suposen sobre el total d'activitats pròpies i les visualitzacions que van rebre respecte del volum poblacional.

**Indicador MUS1. Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants**

**Indicador MUS2. % d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu**

Com la resta d'equipaments culturals, amb l'esclat de la pandèmia els museus locals van idear noves maneres d'arribar al públic durant el confinament i les posteriors restriccions. Una d'elles va ser l'organització d'**activitats no presencials**, que va suposar la realització d'una mitjana de **2,2** esdeveniments d'aquest tipus **per cada 10.000 habitants** l'any 2020. Si considerem un municipi tipus de 100.000 habitants, això significa que el museu va realitzar 22 activitats virtuals al llarg de l'any 2020. Com s'ha apuntat en apartats anteriors, aquesta xifra varia, de manera que 7 dels 48 municipis que van aportar dades manifesten no haver organitzat cap activitat d'aquest tipus i el màxim el trobem en un municipi que en va realitzar 43,5 per cada 10.000 habitants<sup>23</sup>.

En termes relatius, aquestes activitats no presencials van suposar l'any 2020 el **19,1 % de totes les activitats pròpies dels museus**.

**Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants **NOU****

**2,2**

X 10.000 h.

2021: 1,3

**% d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) s. total activitats pròpies **NOU****

**19,1 %**

2021: 8,7 %

<sup>23</sup> A l'hora d'interpretar els indicadors relativats segons la població del municipi s'ha de tenir en compte que la dimensió dels ens participants en el Cercle és força heterogènia i que els municipis petits acostumen a quedar ben posicionats en aquest tipus d'indicadors.

### Indicador MUS3. Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants

Cada activitat no presencial va rebre 7,7 visualitzacions per cada 100 habitants, de mitjana, l'any 2020. Traduït a un municipi tipus de 100.000, serien 7.700 visualitzacions per activitat.

Si analitzem la informació equivalent per a les activitats presencials, trobem que l'any 2020 es van produir un total de 45.976 assistències<sup>24</sup> a 1.816 activitats presencials, per a un volum d'habitants de 2.549.151 habitants<sup>25</sup>. Això dona com a resultat 1,8 assistents per cada 100 habitants. És a dir, que els primers mesos de pandèmia l'**impacte de les activitats no presencials dels museus va ser quatre vegades més alt que el de les presencials**, en la mateixa línia (i amb una diferència més rellevant) de l'observat amb les funcions no presencials dels espais escènics. Els motius serien els mateixos que en aquell cas: d'una banda, els canals telemàtics presenten una capacitat molt més àmplia d'acumular interaccions i, de l'altra per les restriccions d'aforament i les reticències a assistir a activitats en espais tancats a causa de la COVID.

**N. visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants** **NOU**

**N. assistents a les activitats presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants** (càlcul *ad-hoc*)



2021: 8,4



2021: 4,3

#### Museus locals - Actualització 2021



El 2021 es van realitzar poc més de la meitat d'activitats no presencials als museus de les que s'havien dut a terme l'any anterior, i van passar a representar menys del 9,0 % del total, quan a l'inici de la pandèmia havien arribat a ser pràcticament el 20,0 %.

Cada activitat no presencial va comptar amb una mitjana de 8,4 visualitzacions per cada 100 habitants, més que l'any anterior i el doble que les activitats presencials, que el 2021 també van incrementar el volum d'afluència (el 2020 era d'1,8 assistències per cada 100 habitants).

## 6.2. Àmbit de Serveis a les persones

### 6.2.1. Escoles de música (EM)

A l'edició corresponent a les dades del curs 2019-2020, es van introduir cinc indicadors nous, tres d'ells orientats a mesurar el volum d'activitats obertes a la ciutadania que es van retransmetre en directe a través d'Internet, per poder arribar al públic en un moment en què hi havia restriccions a la realització d'aquests esdeveniments de forma presencial, com era costum. Els altres dos quantifiquen el pes de les hores lectives realitzades en línia respecte del total d'hores lectives.

<sup>24</sup> Xifra referent als 46 municipis que van aportar informació en la variable que mesura les assistències a activitats pròpies dels museus (presencials).

<sup>25</sup> Per calcular el nombre d'activitats i els habitants s'ha considerat la mateixa mostra de municipis que van aportar informació a la variable de les assistències a activitats pròpies dels museus (presencials), per tal que els valors siguin comparables.

### Indicador EM1. Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe

### Indicador EM3. Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les xarxes socials

El curs 2019-2020, cada municipi va realitzar una mitjana de **3,5 activitats obertes a la ciutadania on-line en directe** publicades a les xarxes socials. Aquestes activitats van suposar una **mitjana de 3,1 hores** per municipi, mentre les presencials van representar 44,6 hores<sup>26</sup>. Per tant, el 6,5 % de les hores dedicades a activitats obertes a la ciutadania es van retransmetre en *streaming*.

De fet, 22 municipis van realitzar zero hores d'activitats on-line en directe, de 37 que tenen valor en aquest indicador, i només 6 en van fer més de 5 hores.

Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les x. socials **NOU**



**3,5**

2021: 3,7

Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe **NOU**



**3,1**

2021: 2,8

Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania *(presencials)*



**44,6**

2021: 45,0

### Indicador EM2. Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per activitat

Cadascuna de les activitats obertes a la ciutadania que es van retransmetre on-line en directe va rebre una mitjana de 316 visualitzacions, amb una diversitat interna important.

Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per activitat **NOU**



**316**

2021: 311

### Indicador EM4. % d'hores lectives de llarga durada on-line sobre el total d'hores lectives de llarga durada

### Indicador EM5. % d'hores lectives de curta durada on-line sobre el total d'hores lectives de curta durada

Durant el primer curs d'afectació de la pandèmia, les escoles de música van realitzar el **35,5 % de les hores lectives de llarga durada en format telemàtic**, per tal de donar continuïtat al servei a partir del moment en què la COVID-19 va impedir que els centres funcionessin de manera presencial. De fet, la xifra és coherent amb la proporció del curs que va des de la declaració de l'estat d'alarma fins al final del curs 2019-2020, que és aproximadament d'una tercera part.

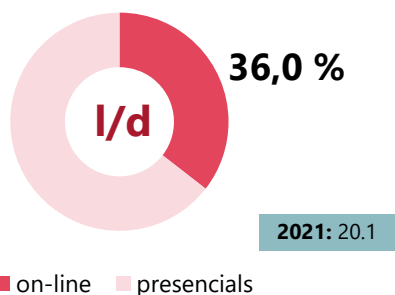
Diferent va ser la situació de les activitats de **curta durada**, que per les seves característiques (en ocasions es realitzen fora de les instal·lacions de l'escola amb col·lectius externs) és **més**

<sup>26</sup> El curs anterior havien estat de 99,6 hores d'activitats obertes a la ciutadania.

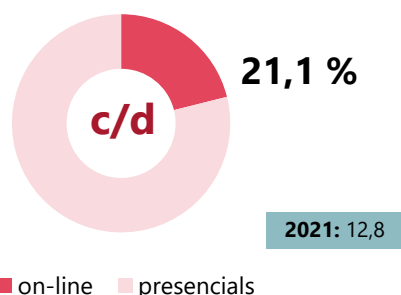


**complex realitzar-les en format telemàtic.** Així doncs, deixant de banda les que es van haver d'anul·lar, el percentatge que es va dur a terme on-line va ser del **21,1 %**.

**% d'hores lectives de llarga durada (l/d) on-line s. el total d'hores lectives de llarga durada NOU**



**% d'hores lectives de curta durada (c/d) on-line s. el total d'hores lectives de curta durada NOU**



■ on-line ■ presencials

■ on-line ■ presencials

### Escoles de música - Actualització 2021 (curs 2020-2021)



L'any 2021, el volum i la durada de les activitats obertes a la ciutadania retransmeses on-line en directe a través de les xarxes socials van ser similars al primer any de pandèmia, i també van tenir un seguiment similar en nombre de visualitzacions. El percentatge d'hores d'activitats obertes a la ciutadania realitzades en aquest format respecte del total es va mantenir entorn del 6,0 %.

La proporció d'hores lectives realitzades en línia, en canvi, va disminuir clarament respecte del curs 2019-2020, un cop es va deixar enrere el confinament més estricte: les hores de llarga durada no presencials van passar a ser només el 20,1 %, i les de curta durada, el 12,8 % del total.

### 6.2.2. Esports (ES)

En el Cercle d'Esports s'han introduït tres indicadors nous, que pretenen recollir el volum d'esdeveniments esportius i activitats (puntuals i continuades) que es van dur a terme de forma telemàtica arran de la COVID-19.

#### Indicador ES1. Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (virtuals o no presencials)

Davant la impossibilitat de realitzar qualsevol activitat presencial que impliqués la concentració de persones, en els mesos següents a la declaració de l'estat d'alarma alguns municipis van organitzar esdeveniments esportius virtuals. Entre els 43 municipis que van aportar informació sobre aquest aspecte, es van realitzar **1,9 esdeveniments no presencials, de mitjana**<sup>27</sup>. En paral·lel, el nombre d'esdeveniments presencials va ser de 10,6, xifra que, tot i ser més elevada, suposava un descens considerable respecte dels 52,6 de l'any 2019.

**Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (virtuals o no presencials) NOU**



**Nombre d'esdeveniments esportius puntuals presencials**



<sup>27</sup> Dels 43 municipis que van proporcionar el nombre d'esdeveniments virtuals, 21 no en va realitzar cap.

## Indicador ES2. Nombre d'hores d'activitats continuades (virtuals o no presencials) per cada 1.000 habitants

L'afany de seguir fomentant la pràctica esportiva en pandèmia també va portar molts municipis a adaptar **activitats continuades** als canals **no presencials**, de manera que els municipis participants en van realitzar una mitjana de **4,8 hores per cada 1.000 habitants**<sup>28</sup>. Aquesta aposta no va aconseguir compensar el descens acusat del nombre d'hores d'activitats continuades presencials, que va passar de 358,2 el 2019 a 154,5 el 2020 (-57,1 %).

Nombre d'hores d'activitats continuades (virtuals o no presencials) per cada 1.000 habitants **NOU**



2021: 2,4

Nombre d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants (presencials)



154,5

2021: 339,1

## Indicador ES3. Nombre d'hores d'activitats puntuals (virtuals o no presencials) per cada 1.000 habitants

En la mateixa línia, es van realitzar **0,6 hores d'activitats puntuals en format no presencial** per cada 1.000 habitants, de mitjana<sup>29</sup>; mentre que les presencials es van situar en 1,2 hores, després d'una caiguda molt important respecte de l'any anterior (8,2 el 2019; -85,3 %).

Nombre d'hores d'activitats puntuals (virtuals o no presencials) per cada 1.000 habitants **NOU**



2021: 0,1

Nombre d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants (presencials)



1,2

2021: 3,5

## Esports - Actualització 2021



El nombre d'esdeveniments esportius presencials va iniciar la recuperació (va passar de 10,6 el 2020 a 23,0 el 2021), però va quedar lluny dels valors de 2019 (52,6). En aquest context de progressiu retorn a la "normalitat" prepandèmica, la realització d'esdeveniments virtuals no sembla haver-se consolidat, ja que el 2021 va disminuir respecte a 2020 (d'1,9 a 1,2) i, per tant van representar un percentatge més baix de tots els esdeveniments organitzats pels municipis (del 15,2 % al 5,0 %).

Una dinàmica similar es dona amb les activitats continuades i puntuals de caràcter no presencial: l'any 2021 va suposar la recuperació del volum d'activitat presencial anterior a la COVID-19 (especialment en el cas de les continuades) i, en paral·lel, es van abandonar en bona mesura les activitats virtuals, que havien servit el 2020 per mantenir una mínima oferta d'activitat adreçada a la ciutadania.

<sup>28</sup> 40 municipis van aportar informació en aquesta variable, i 14 d'ells no van realitzar cap activitat continuada en format virtual.

<sup>29</sup> 36 municipis van aportar informació en aquesta variable, i 19 d'ells no van realitzar cap activitat puntual en format virtual.

## 6.3. Àmbit de Comerç, salut pública i consum

### 6.3.1. Mercats (ME)

#### Indicador ME1. % de parades dels mercats municipals amb presència d'un *marketplace* virtual

Amb l'esclat de la pandèmia, un bon nombre de mercats municipals van explorar la venda *online* com a via per apropar-se al conjunt de la ciutadania en un moment de confinament i restriccions de mobilitat. En aquest sentit, es van crear els anomenats *Marketplace* virtuals, plataformes amb una dimensió virtual (un punt de venda en línia comú per a totes les parades, des d'on els usuaris poden visualitzar l'oferta, realitzar i gestionar comandes) i una altra de física (sistemes de guixetes on els clients poden recollir la compra que han encarregat). En el marc dels Cercles, s'ha volgut conèixer l'abast d'aquesta incipient digitalització dels mercats a través d'un indicador que mesura el **% de parades adherides a un *marketplace* virtual**. En els 17 municipis que han aportat informació sobre aquest aspecte, es constata que el **40,4 %** de les parades estaven adherides a un sistema d'aquestes característiques l'any 2020. Amb tot, si no es consideren els municipis que no tenien implementat un *marketplace*, en els municipis restants el percentatge de parades adherides a aquests serveis és del 59,0 % (61,1 % el 2021).

**% de parades dels mercats municipals amb presència d'un *marketplace* virtual** **NOU**

**40,4 %**

2021: 48,6 %

#### Mercats - Actualització 2021



L'indicador creat el 2020 per mesurar l'extensió dels nous *marketplace* virtuals que alguns municipis estaven impulsant per adaptar-se a les noves formes de consum va escalar el 2021 fins al 48,6 % (61,1 % si només es tenen en compte els municipis que disposaven d'aquest sistema), a causa que més mercats comptaven amb aquests sistemes de compra *on-line* i els que ja en disposaven, van tendir a incrementar les parades adherides. Amb tot, si bé l'oferta d'aquest nou servei creixia, segons les impressions transmeses pels responsables municipals, no es va produir la demanda esperada per part dels consumidors.

### 6.3.2. Fires locals (FI)

#### Indicador FI1. % de fires virtuals realitzades sobre el total de fires locals

#### Indicador FI2. % d'expositors virtuals sobre el total d'expositors

L'estat d'alarma també va portar noves maneres d'apropar les fires locals als seus destinataris: les **fires virtuals**. En concret, dos municipis que participen en el Cercle van realitzar fires íntegrament en línia l'any 2020, fet que representa el **5,3 % de les fires locals analitzades en el Cercle**. Amb tot, si la xifra es relativitza sobre el total de fires que es van dur a terme l'any 2020, representen el 28,6 % (dues de set).

Segons el nombre d'expositors, els **expositors virtuals van representar el 52,3 % dels expositors totals** l'any 2020. Si es té en compte que les fires virtuals van representar només el

28,6 % de les realitzades aquell any, es constata que les fires virtuals van aplegar més expositors per fira que les presencials. Entre els motius que ho expliquen, hi ha el fet que les fires realitzades presencialment es van dur a terme en format reduït a causa de la pandèmia.

**% de fires virtuals realitzades sobre el total de fires locals** **NOU**



**5,3 %**

2021: 7,1 %

**d'expositors virtuals sobre el total d'expositors** **NOU**



**52,3 %**

2021: 34,6 %

### Indicador FI3. Nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants

Les **fires virtuals** realitzades el 2020 van rebre una mitjana de **51,9 visites per cada 1.000 habitants**, xifra **superior al volum de visites que van rebre les fires presencials**, que el 2020 es va situar en 34,5 per cada 1.000 habitants després d'una disminució dràstica (1.011,7 el 2019).

**Nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants** **NOU**



**51,9**

x 1.000 h.

2021: 128,4

**Nombre de visites per cada 1.000 habitants** *(presencials)*



**34,5**

x 1.000 h.

2021: 378,6

### Indicador FI4. Nombre de visites virtuals per expositor virtual

Si les visites es posen en relació amb el nombre d'expositors, s'observa la pauta contrària: les **fires presencials van tenir més capacitat d'atracció** (226,5) **que les virtuals** (179,9 visites per expositor). Aquesta última xifra podria estar relacionada amb el fet que, com s'ha apuntat, les fires virtuals van tenir un nombre més alt d'expositors per fira.

**Nombre de visites virtuals per expositor virtual** **NOU**



**179,9**

per expositor

2021: 245,8

**Nombre de visites per expositor** *(presencials)*



**226,5**

per expositor

2021: 476,2

### Fires locals - Actualització 2021



L'any 2021 va augmentar lleugerament el % de fires realitzades virtualment sobre el total (de 5,3 % a 7,1 %), i en consonància, també ho van fer el nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants (de 51,9 a 128,4) i el nombre de visites virtuals per expositor virtual (de 179,9 a 245,8). Però la recuperació de l'activitat presencial va ser més notòria, tot i quedar per sota dels nivells anteriors a la COVID-19: el nombre de visites per cada 1.000 habitants va passar de 34,5 a 378,6, el percentatge d'expositors virtuals va disminuir (de 52,3 % a 34,6 %) i el nombre de visites per expositor es va multiplicar per dos i va situar-se clarament per sobre de l'afluència de les fires virtuals.

## 7. Anàlisi detallada per serveis

A continuació es presenten 21 fitxes corresponents als diferents Cercles de Comparació Intermunicipal, en què s'analitza amb més detall l'evolució experimentada per cadascun dels serveis, a partir d'una bateria d'indicadors ampliada i dels comentaris/reflexions que apunten els ens locals en els qüestionaris de recollida de dades.

Per facilitar la lectura d'aquest apartat, les fitxes es presenten ordenades segons l'àmbit sectorial dels serveis, d'acord amb la classificació presentada a l'apartat 4.1.:

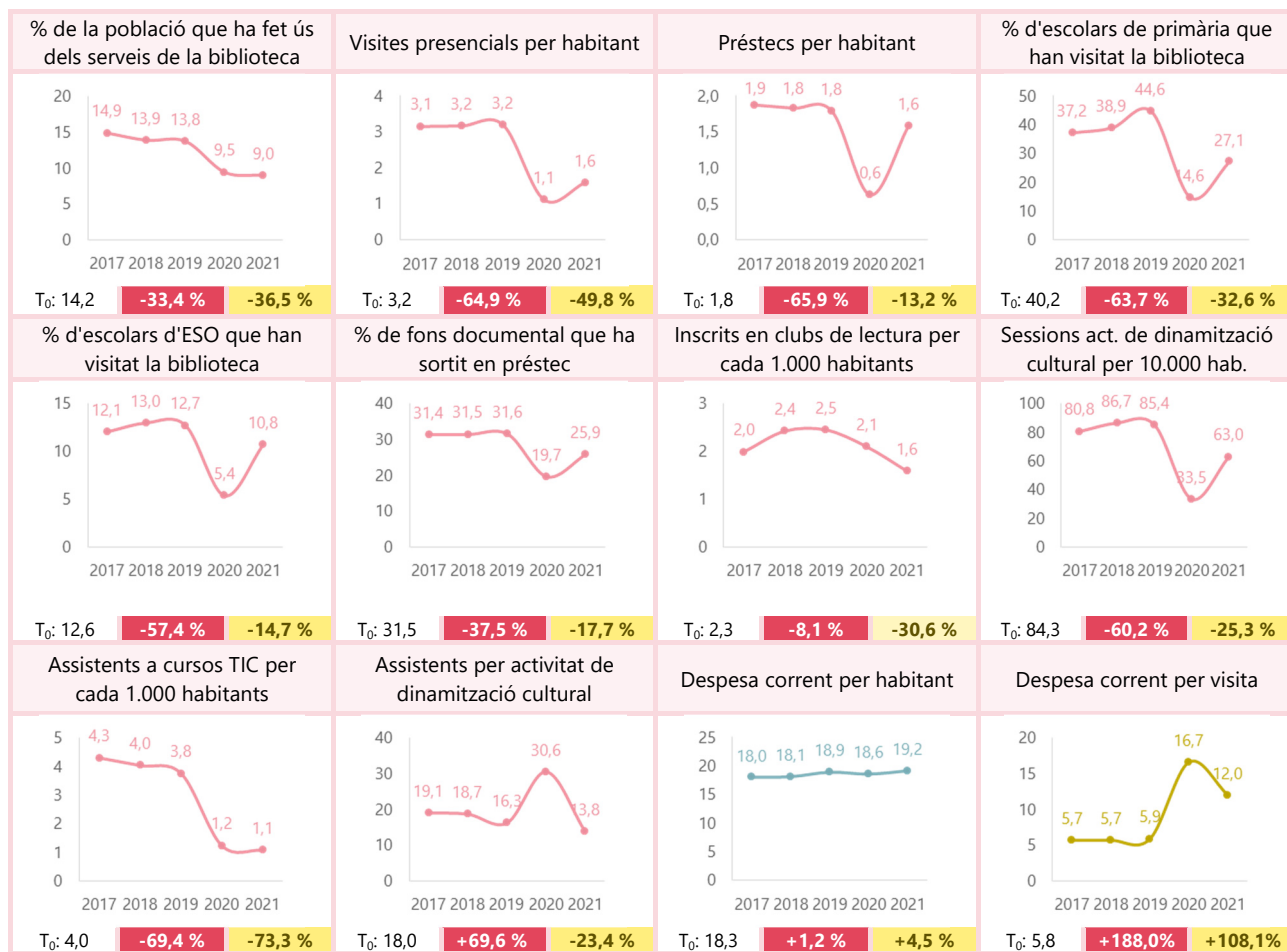
**Taula 8: Classificació dels serveis analitzats en els Cercles segons l'àmbit sectorial**

Àmbits sectorials	Serveis
<b>Cultura</b>	Biblioteques, Espais escènics i Museus locals
<b>Serveis a les persones</b>	Serveis socials, Serveis locals d'ocupació (SLO), Oficines tècniques laborals (OTL), Escoles bressol, Escoles de música i Esports
<b>Comerç, salut pública i consum</b>	Mercats, Fires locals, Seguretat alimentària i Oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC)
<b>Territori i sostenibilitat</b>	Enllumenat públic, Recollida i Tractament de residus, Neteja viària, Verd urbà, Cementiris municipals i Abastament d'aigua
<b>Convivència i seguretat</b>	Polícia local i Mediació ciutadana



## 7.1. Biblioteques

### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019    % variació 2020 vs. 2017-19    % variació 2021 vs. 2017-19

### Descripció dels indicadors

- Els principals indicadors d'ús i activitats de les biblioteques van experimentar una davallada notable l'any 2020, en contrast amb l'estabilitat o lleuger ascens d'edicions anteriors. Així, el % de població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca va disminuir una tercera part, mentre que les visites presencials i els préstecs per habitant van caure dues terceres parts respecte dels valors pre-pandèmia. Entre els motius del menor descens del % de població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca hi ha el fet que aquest indicador inclou el préstec en línia, mentre que a les visites es compten només les presencials. D'aquests tres indicadors, l'únic que el 2021 va recuperar valors similars als pre-COVID és el dels préstecs per habitant. Possiblement, a causa de les reticències a freqüentar espais tancats i les restriccions que encara van estar vigents durant una part de l'any, les persones usuàries van optar per reduir les visites a les biblioteques i, en cada visita, agafar més documents en préstec.
- En concordança amb les dades anteriors, el % d'escolars de primària i ESO que han realitzat una visita a la biblioteca van retrocedir notablement el 2020, i tan sols el referit als escolars d'ESO ha recuperat uns valors que s'apropen als de 2017-2019.
- El percentatge de fons documental que ha sortit en préstec també mostra una davallada respecte d'abans de la COVID-19, tot i que amb un marge de variació més reduït que els préstecs per habitant perquè en aquest cas cada element del fons només es comptabilitza una vegada, amb independència de les ocasions que hagi sortit en préstec. El 2021 es va recuperar parcialment però encara quedava un 17,7 % per sota del valor inicial.
- En l'àmbit de les activitats, l'indicador amb un retrocés més suau és el d'inscrits en clubs de lectura per cada 1.000 habitants; en canvi, en l'altre extrem els assistents a cursos TIC cauen prop d'un 70,0 %. Les activitats de dinamització cultural van retrocedir de manera similar a com ho van fer les visites per habitant si ens fixem en el nombre de sessions, però la pèrdua es va compensar parcialment augmentant el nombre d'assistents per activitat, fet que probablement s'explica perquè

el gruix d'activitats es van fer en línia. El segon any de pandèmia **només les sessions d'activitats de dinamització cultural van iniciar la recuperació** (a costa d'un descens en els assistents per activitat), però tant els assistents a cursos TIC com, sobretot, els inscrits en clubs de lectura van seguir disminuint respecte de les xifres de 2020.

- ↳ El clar descens en l'ús de les biblioteques el primer any de pandèmia contrastava amb l'**estabilitat en la despesa corrent per habitant**, fet que es traduïa en una **despesa corrent per visita** que **gairebé triplicava l'anterior a la COVID-19**. **L'any 2021 la despesa va repuntar** fins a superar lleugerament els valors pre-pandèmia i la **despesa corrent per visita es va moderar**, tot i que seguia sent més del doble que abans de la COVID-19.

**Nota:** no es mostren comentaris dels participants perquè en aquest cercle, les dades no s'obtenen directament dels municipis, sinó que les subministra la Diputació de Barcelona.



## 7.2. Espais escènics municipals

### Indicadors

Places ofertes (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants	Nombre de dies amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala	Nombre de dies amb ús per sala	Assistents per cada 1.000 habitants
<p>T<sub>0</sub>: 452,3    -60,3 %    -39,4 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 36,2    -54,5 %    -19,6 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 167,4    -51,2 %    -17,4 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 336,1    -61,9 %    -46,7 %</p>
% d'assistents sobre aforament	% d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total	% d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades	Despesa corrent total per habitant
<p>T<sub>0</sub>: 74,3    -4,1 %    -12,0 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 28,2    -16,6 %    -28,9 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 55,9    +19,7 %    +31,9 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 11,1    -23,4 %    -6,4 %</p>
Mitjana del taquillatge per funció (teatre general i familiar)	Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar)	% de cobertura (taquillatge / caixet total) (teatre general i familiar)	% de finançament per taxes, preus públics i patrocini s/ despesa corrent total
<p>T<sub>0</sub>: 3.150    -23,7 %    -32,4 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 4.834    +8,9 %    +1,9 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 65,2    -30,0 %    -33,7 %</p>	<p>T<sub>0</sub>: 34,9    -50,3 %    -40,6 %</p>
Despesa corrent total per assistent			
<p>T<sub>0</sub>: 33,2    +100,8 %    +75,4 %</p>			

— Activitat i resultats    — Despesa del servei    — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019    % variació 2020 vs. 2017-19    % variació 2021 vs. 2017-19

### Descripció dels indicadors

- ✎ Els **principals indicadors d'oferta i volum d'assistents** als espais escènics municipals van experimentar un **descens important** el 2020 en relació amb el període anterior a la pandèmia: tant les places ofertes, com el nombre de dies d'ús i el nombre d'assistents retrocedeixen més del 50 %, després d'un repunt l'any 2019. L'any **2021** aquests indicadors van experimentar una **recuperació parcial**, més rellevant en el cas dels dies amb ús i els dies amb funció, mentre que **el volum d'assistents és el que es queda més frenat**.
- ✎ La disminució en paral·lel de les places ofertes i els assistents es va traduir en un **percentatge força estable d'assistents sobre l'aforament l'any 2020**. És a dir, que en els primers mesos de pandèmia va haver-hi una correspondència elevada entre les places que s'han posat a disposició en un context de



limitacions i la demanda del públic. El 2021 l'indicador va seguir retrocedint, possiblement per l'increment de l'oferta en major mesura que els assistents.

- Quant a la tipologia d'assistents, el 2020 el **pes del teatre escolar va disminuir** respecte del conjunt del públic, i **el 2021 va seguir a la baixa** malgrat l'obertura dels centres educatius.
- Amb la pandèmia (tant el 2020 com el 2021) **s'incrementa el percentatge d'entrades venudes amb servei no presencial** de venda, de manera que s'intensifica la tendència iniciada els anys anteriors.
- En un primer moment, la **despesa corrent** en Espais escènics per habitant va experimentar un **descens rellevant**, en consonància amb la menor activitat durant el 2020. **El 2021 va repuntar**, fins a quedar-se a prop dels nivells pre-pandèmia.
- Pràcticament el mateix **descens** que en la despesa per habitant es va observar el 2020 en la mitjana del **taquillatge per funció**. Aquest descens, unit a l'**increment del caixet** total per funció, es va traduir en una **disminució considerable del percentatge de cobertura** del taquillatge sobre el caixet total. L'any 2021, la moderació del caixet no va ser suficient per incrementar el percentatge de cobertura, ja que el taquillatge per funció va seguir disminuint.
- Relacionat amb el punt anterior, destaca el **retrocés** en el % que suposen els **ingressos procedents de taxes, preus públics i del patrocini** sobre el total de la despesa corrent dels espais escènics, que el 2020 va caure a la meitat dels nivells que tenia abans de la pandèmia i el **2021** va mostrar una **tímida recuperació**.
- Finalment, els primers mesos de pandèmia la **despesa corrent per assistent es dobla** en relació amb el període 2017-2019, i el 2021 seguia un 75,4 % dels valors previs a la COVID.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** Places ofertes (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants

- Anul·lació de la programació durant l'estat d'alarma.
- Restriccions d'aforament a causa de la COVID-19 quan es va reprendre l'activitat presencial.

**Disminució** Nombre de dies amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala

- Restriccions a l'activitat dels espais escènics durant l'estat d'alarma (tancaments i limitació d'aforament).

**Disminució** Nombre de dies amb ús per sala

- Restriccions a l'activitat dels espais escènics durant l'estat d'alarma (tancaments i limitació d'aforament).

**Disminució** Assistents per cada 1.000 habitants

- Reducció del nombre de funcions i aforament limitat a causa de la COVID-19.

**Disminució** % d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total

- Anul·lació de la programació escolar per les restriccions de la COVID-19 i el tancament dels centres.
- Limitacions d'aforament quan es va reprendre l'activitat.

**Disminució** Mitjana del taquillatge per funció (teatre general i familiar)

- Els mesos de tancament i les restriccions d'aforament fan disminuir el taquillatge per funció.
- En alguns casos, preus més baixos per incentivar l'assistència.

**Disminució** % de finançament per taxes, preus públics i patrocini s/ despesa corrent total

- Descens de la programació, les limitacions d'aforament i la reducció dels lloguers.
- En algun municipi es van fer espectacles gratuïts l'últim trimestre (post-COVID) a mode promocional.

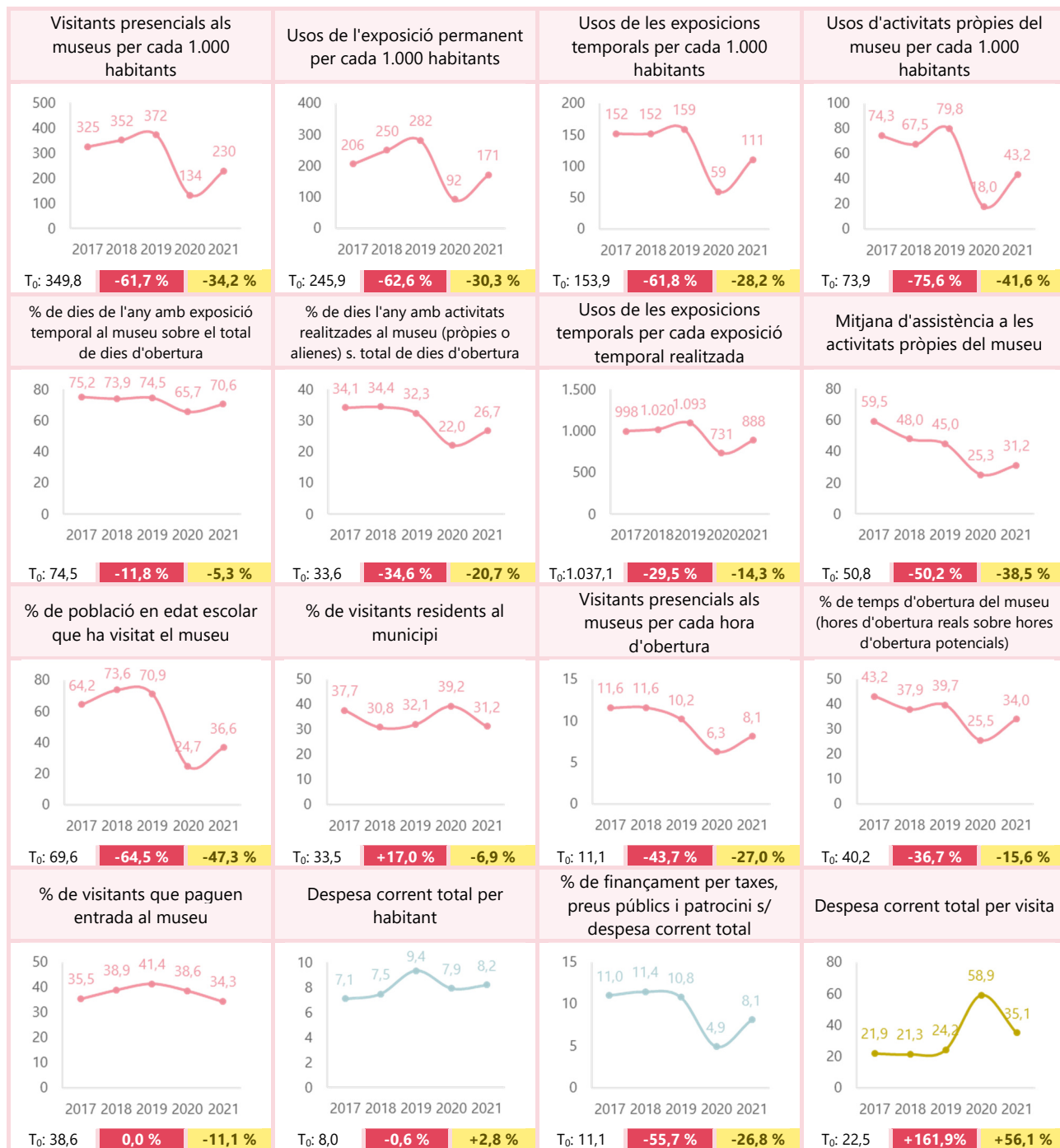
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.



## 7.3. Museus locals

### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- Els **principals indicadors de visitants i usos dels museus locals** van experimentar **caigudes destacades** el 2020 en relació amb el període anterior a la pandèmia. Tant les **visites presencials** per cada 1.000 habitants com els **usos de l'exposició permanent** i de les **exposicions temporals** i el **% de població en edat escolar** que va visitar el museu van disminuir entre un 60,0 % i un 65,0 %, i els **usos d'activitats pròpies del museu** per cada 1.000 habitants van caure encara més (al voltant del 75,0 %). Aquestes xifres contrasten amb la tendència alcista que presentaven aquests indicadors en els anys previs a la COVID-19. Els **cinc indicadors** mostren un comportament similar el 2021: **es recuperen de forma parcial**, i es queden al voltant d'un 30 % i un 50 % per sota dels nivells pre-COVID.
- En el cas de les **exposicions temporals**, la **disminució d'usos no prové tant del % de dies de l'any amb exposicions temporals** als museus (l'oferta d'exposicions mentre el museu estava obert), que va

disminuir més aviat poc, **sinó** sobretot al **menor nombre d'usos de cada exposició temporal**. El **2021 ambdues** xifres **augmenten**, sense arribar als valors de 2017-2019.

- ↳ Una **pauta similar** s'observa en les **activitats realitzades al museu** (caiguda més important de la mitjana d'assistents per activitat que del nombre de dies amb oferta d'activitats), tot i que en aquest cas, el nombre de dies amb oferta va disminuir més clarament que el nombre de dies amb exposició temporal. La pauta en el **segon any de pandèmia** ha estat també de **recuperació incompleta**.
- ↳ Quant al tipus d'assistents, l'any 2020 **va augmentar el % de visitants residents al municipi**, i el **% de visitants que paguen entrada al museu** es va mantenir **estable**. El 2021 ambdós han reulat lleugerament i se situen per sota de la mitjana pre-pandèmia.
- ↳ El **% de temps d'obertura del museu** (respecte de les hores d'obertura potencials, sense tenir en compte els períodes de tancament per la COVID-19) **es va reduir una tercera part** en relació amb el període pre-pandèmia. Destaca que **el 2021 no es va tornar a obrir les mateixes hores que abans de la pandèmia**, sinó que el percentatge segueix un 15 % per sota d'abans de la COVID.
- ↳ Si l'afluència als museus es posa en relació amb les hores d'obertura, s'observa que la disminució de visitants presencials no és només conseqüència directa del tancament d'aquests equipaments durant el confinament, sinó que és més acusada (els **visitants presencials per hora d'obertura disminueixen** més del 40,0 %), fet que evidencia que, **fins i tot quan els museus van estar oberts van rebre menys visitants** dels que tenien abans de la COVID-19. Sembla que el segon any de pandèmia, la persistència d'algunes restriccions, així com la reticència d'algunes persones a acudir a recintes tancats podria explicar que **la ràtio encara es trobi en nivells baixos respecte dels anteriors a la COVID**.
- ↳ La caiguda de l'afluència als museus contrasta amb l'**estabilitat en la despesa corrent** d'aquest servei **per habitant**, que el 2020 va disminuir respecte de 2019 però pràcticament va igualar la mitjana del període 2017-2019. Com a conseqüència d'això, la **despesa corrent per visita es va multiplicar més que per 2**. El **2021**, la **despesa corrent per habitant** va mostrar un **repunt** i la **despesa corrent per visita va tornar a baixar**, però encara va situar-se més del 50 % per sobre de la mitjana pre-COVID.
- ↳ El que ha canviat substancialment amb la pandèmia és la manera de finançar aquesta despesa, ja que la **proporció** que els museus obtenen **de taxes, preus públics i patrocini va caure més de la meitat** el 2020 i **l'any següent** es mantenia **clarament per sota dels nivells previs a la COVID**.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants

- Menys visitants pel confinament i les restriccions de la COVID-19.
- Anul·lació d'activitats a causa de la pandèmia.
- Tancaments de museus entre març i juliol de 2020.

**Disminució** Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants

- Menys usos pel confinament i les restriccions de la COVID-19.
- Tancament d'espais museístics.
- Anul·lació d'activitats a causa de la pandèmia.

**Disminució** Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants

- Menys usos pel confinament i les restriccions de la COVID-19.
- Tancaments de museus entre març i juliol de 2020.

**Disminució** Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants

- Anul·lació d'activitats a causa de la pandèmia.
- Tancaments de museus entre març i juliol de 2020.

**Disminució** Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada

- Tancaments de museus entre març i juliol de 2020.
- Menys usos també a causa del confinament i les restriccions d'aforament.

**Disminució** Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu

- Menys assistència a activitats a causa de la COVID-19 (confinament, restriccions d'aforament).

**Disminució** % de població en edat escolar que ha visitat el museu

- Anul·lació d'activitats a causa de la pandèmia.
- Tancaments de museus entre març i juliol de 2020.

**Augment** % de visitants residents al municipi

- Augmenta pels confinaments perimetrals, que limitaven la mobilitat entre municipis.

**Disminució** Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura

- La disminució es justifica pel confinament i les restriccions d'aforament i activitats per frenar l'expansió del covid-19.

**Disminució** % de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials)

- Disminució a causa del tancament dels museus durant els primers mesos de la pandèmia.

**Estabilitat** % de visitants que paguen entrada al museu

- La disminució s'explica per l'anul·lació d'activitats i la restricció d'aforaments a causa de la COVID-19.

**Disminució** % de finançament per taxes, preus públics i patrocini s/ despesa corrent total

- Menys visites pel confinament.
- Tancament d'espais museístics i anul·lació d'activitats.
- Reducció de les activitats escolars, principal font d'ingressos en alguns museus.

## 7.4. Serveis socials



### Indicadors

<p>N. persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants</p> <p>T<sub>0</sub>: 139,5 <b>+3,2 %</b> <b>+1,7 %</b></p>	<p>% de persones usuàries de SSAD de +65 anys s. la població de +65 anys</p> <p>T<sub>0</sub>: 15,1 <b>+1,4 %</b> <b>+3,9 %</b></p>	<p>% de persones usuàries de SSAD de +85 anys s. la població de +85 anys</p> <p>T<sub>0</sub>: 50,4 <b>+4,6 %</b> <b>+11,4 %</b></p>	<p>% persones usuàries de teleassistència de +65 anys s. població de +65 anys</p> <p>T<sub>0</sub>: 13,3 <b>-7,4 %</b> <b>-5,5 %</b></p>
<p>Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants</p> <p>T<sub>0</sub>: 8,6 <b>+2,7 %</b> <b>+4,9 %</b></p>	<p>Nombre de beneficiaris d'RGC per cada 1.000 habitants</p> <p>T<sub>0</sub>: 12,7 <b>+32,4 %</b> <b>+39,6 %</b></p>	<p>Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita</p> <p>T<sub>0</sub>: 16,7 <b>-10,3 %</b> <b>-5,4 %</b></p>	<p>Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència</p> <p>T<sub>0</sub>: 37,9 <b>-27,5 %</b> <b>-47,0 %</b></p>
<p>% de primeres visites fallides</p> <p>T<sub>0</sub>: 15,7 <b>-41,3 %</b> <b>-36,8 %</b></p>	<p>Despesa corrent dels SSB per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 63,0 <b>+10,4 %</b> <b>+19,7 %</b></p>	<p>Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 15,1 <b>+15,9 %</b> <b>+22,3 %</b></p>	<p>% despesa en manutenció i roba s/ despesa per pal·liar la vulnerabilitat econòmica</p> <p>T<sub>0</sub>: 24,8 <b>+28,8 %</b> <b>+23,3 %</b></p>
<p>Despesa corrent del SBAS per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 23,9 <b>+16,7 %</b> <b>+18,9 %</b></p>	<p>Despesa corrent del SSAD per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 21,3 <b>+0,6 %</b> <b>+8,4 %</b></p>		

— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- Tot i experimentar un lleu repunt el 2020, el nombre de **persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants** és força **estable** en relació amb el període pre-pandèmia.
- Els nivells de **cobertura del SSAD entre la població de 65 i 85 anys** o més i el **nombre de persones usuàries d'ajuda a domicili** va mantenir-se **estable el 2020**, i va **créixer lleugerament el 2021**. En la **teleassistència**, en canvi, es va produir una **disminució en el percentatge d'usuaris** respecte del conjunt de la població de 65 anys o més en els primers mesos de pandèmia, i l'any 2021 es van registrar uns valors molt similars als de 2020. Per contra, les **persones beneficiàries de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) van augmentar** clarament amb l'esclat de la pandèmia, després d'un període d'estabilitat, i l'any següent van seguir creixent, però a un ritme més lent.

- Quant a l'accés al servei, el **temps d'espera per dur a terme una primera visita es va reduir** respecte d'abans de la COVID-19 (el 2021 va recuperar parcialment els valors pre-COVID), i també es va **agilitar la instal·lació del servei de teleassistència** (especialment el 2021). En la mateixa línia, el 2020 es va produir un **descens dràstic del pes de les visites fallides**, que es va mantenir també força baix el 2021.
- La **despesa corrent dels Serveis Socials Bàsics (SSB)** mostra un **increment notable** (tant el 2020 com el 2021), associat **sobretot** a l'increment de la **despesa en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica** (concretament, en l'àmbit de la manutenció i la roba). També s'observa un augment de la despesa del SBAS, mentre que la **despesa en SSAD per habitant** es va mantenir en els nivells repandèmia el 2020 i va repuntar el 2021.

## Comentaris dels participants (2020)



Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.5. Serveis Locals d'Ocupació



### Indicadors

<p>% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada</p> <p>T<sub>0</sub>: 49,8 <b>-33,4 %</b> <b>-7,0 %</b></p>	<p>% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi</p> <p>T<sub>0</sub>: 27,0 <b>-6,9 %</b> <b>-4,7 %</b></p>	<p>% empreses que han rebut una primera visita</p> <p>T<sub>0</sub>: 6,4 <b>-51,2 %</b> <b>-19,8 %</b></p>	<p>% persones ateses que han trobat feina</p> <p>T<sub>0</sub>: 25,6 <b>-17,8 %</b> <b>-11,9 %</b></p>
<p>Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses</p> <p>T<sub>0</sub>: 20,9 <b>-32,5 %</b> <b>-15,9 %</b></p>	<p>% ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures</p> <p>T<sub>0</sub>: 17,7 <b>+20,0 %</b> <b>+29,3 %</b></p>	<p>% persones ateses que han fet orientació</p> <p>T<sub>0</sub>: 33,0 <b>+11,3 %</b> <b>+10,1 %</b></p>	<p>Temps mitjà (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional</p> <p>T<sub>0</sub>: 4,2 <b>+5,6 %</b> <b>+37,5 %</b></p>
<p>% de persones usuàries ateses que utilitzen el Club de feina</p> <p>T<sub>0</sub>: 22,3 <b>-46,5 %</b> <b>-59,1 %</b></p>	<p>% persones usuàries ateses en situació d'atur sobre el total persones usuàries ateses</p> <p>T<sub>0</sub>: 64,3 <b>0,0 %</b> <b>-7,6 %</b></p>	<p>Despesa corrent de l'SLO per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 22,6 <b>-14,0 %</b> <b>-7,0 %</b></p>	<p>Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa</p> <p>T<sub>0</sub>: 495,0 <b>+9,7 %</b> <b>+5,0 %</b></p>

— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- El **percentatge de persones aturades ateses pels SLO** sobre la població municipal aturada **va disminuir** considerablement els primers mesos de pandèmia, tot i que la cobertura es reduïa des de 2018. El **2021 es van recuperar**, en bona part, els valors pre-COVID.
- Menor és la caiguda del percentatge d'empreses ateses** sobre el total, que disminueix respecte de la mitjana 2017-2019 però es manté pràcticament en els nivells de 2019. El que va **retrocedir** considerablement en un primer moment és la capacitat d'atraure empreses col·laboradores a través de les **primeres visites**. Un cop més, el 2021 es va produir una recuperació substancial, fins a assolir els valors de 2019, tot i mantenir-se per sota del període prepandèmia.
- La **taxa d'inserció**, un dels resultats clau del servei, va disminuir en relació amb el període 2017-2019, tot i que **no es va produir un descens sobtat**, sinó que es va accentuar la lleugera tendència iniciada el 2018. El **2021** la taxa d'inserció va créixer 1,5 punts, aproximadament, però **es va quedar per sota de la recuperació total**.
- Un aspecte relacionat amb la inserció que va experimentar un fort descens el 2020 és el **nombre de llocs de treball gestionats** per cada 100 persones usuàries ateses, que venia d'un període d'estabilitat entre 2017 i 2019. L'any 2021 es va produir un repunt, insuficient per assolir el volum de llocs de treball que hi havia abans de la pandèmia.
- Si ens fixem en les **ofertes** publicades via web, s'observa que la COVID ha significat un **major percentatge** d'aquestes **es cobreixen a través d'autocandidatures** de les persones usuàries, en línia amb l'auge dels mitjans electrònics com a via per relacionar-se amb l'administració durant la pandèmia.
- Quant a l'atenció a les persones usuàries, el **temps d'espera per fer l'entrevista ocupacional ha escalat** respecte d'abans de la pandèmia (sobretot el 2021). El percentatge d'usuaris que reben

orientació també ha crescut (tot i que ha un ritme més lent); en canvi, **les persones que utilitzen el Club de Feina ha accentuat la tendència a la baixa.**

- El **percentatge de persones usuàries que estan a l'atur no va canviar en els primers mesos de pandèmia.** El **2021**, en canvi, aquesta proporció disminueix, i per tant, **tornen a guanyar pes les persones ateses que volen millorar la seva feina.**
- La **despesa** corrent de l'SLO per habitant **va disminuir el 2020**, després de dos anys a l'alça. Aquesta davallada, unida al descens d'usuaris va fer que la **despesa per persona atesa només augmentés lleugerament.** El **2021** veiem una **recuperació parcial de la despesa per habitant** i una **moderació del cost per persona atesa**, a causa de l'increment del nombre de persones ateses.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** % persones aturades ateses sobre la població municipal aturada

- Impossibilitat d'atenció presencial durant l'estat d'alarma.
- Dificultats per adaptar el servei a la nova situació (mitjans telemàtics, noves formes de treballar).
- Manca de continuïtat del personal.

**Disminució** % empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi

- Disminució de les necessitats de contractació arran de la pandèmia.
- Dificultat de contacte amb empreses (traspassos, tancaments, ERTO).
- Esforç de seguiment telefònic però impossibilitat de visites presencials.

**Disminució** % empreses que han rebut una primera visita

- Impossibilitat de realitzar visites presencials a les empreses, algunes de les quals es van fer virtualment.
- S'ha prioritzat el seguiment i la informació a les empreses

**Disminució** % persones ateses que han trobat feina

- Davallada de les ofertes per la disminució de l'activitat econòmica a causa de la pandèmia, que es tradueixen en menys inserció.

**Disminució** Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses

- Davallada de les ofertes per la disminució de l'activitat econòmica a causa de la pandèmia.
- Molta afectació al sector serveis, més ofertes a les activitats essencials (residències, supermercats...)

**Augment** % ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures

- L'aturada de l'atenció presencial ha fet que s'incrementés la proporció de persones que s'inscrivien a les ofertes a través del web.
- En alguns casos en què disminueix, es van prioritzar usuaris del servei.

**Augment** % persones ateses que han fet orientació

- El confinament ha portat un increment de l'atenció individual, en part per donar suport a l'adaptació als canvis generats per la COVID-19.
- Augment, en part per l'atenció telemàtica i telefònica.

**Augment** Temps mitjà (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional

- Allà on el temps augmenta, és per l'increment de la demanda, la necessitat d'adaptar-se als mitjans telemàtics i, en algun cas, les baixes.
- En altres SLO disminueix: atenció telemàtica i menys demanda.

**Augment** % de persones usuàries ateses que utilitzen el Club de feina

- Durant uns mesos, el servei va estar tancat i després, on s'ha obert, ha estat amb cita prèvia i limitació d'aforament.
- Algunes persones tenen por i prefereixen atenció telefònica.

**Estabilitat** % persones usuàries ateses en situació d'atur sobre el total persones usuàries ateses

- En la majoria dels casos ha augmentat, perquè moltes persones s'han quedat sense feina.
- Menor percentatge allà on s'han fet seguiments i s'han detectat usuaris inserits que no ho havien comunicat.

**Disminució** Despesa corrent de l'SLO per habitant

- Disminució de la despesa en cursos (menor oferta) i projectes.
- En algun cas, augment de la despesa per l'increment d'ajudes a les empreses per a la contractació i ajudes especials COVID-19.

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.



## 7.6. Oficines Tècniques Laborals (OTL)



### Indicadors

<p>% de persones ateses sobre la població de 16 a 64 anys amb prevalença de TSM</p> <p>T<sub>0</sub>: 0,95 <b>-10,7 %</b> <b>-2,7 %</b></p>	<p>% de persones ateses que han trobat feina</p> <p>T<sub>0</sub>: 34,9 <b>-30,6 %</b> <b>-7,3 %</b></p>	<p>% d'insercions al mercat no protegit</p> <p>T<sub>0</sub>: 69,5 <b>-6,5 %</b> <b>+2,6 %</b></p>	<p>% d'insercions en ocupacions elementals</p> <p>T<sub>0</sub>: 47,9 <b>+6,3 %</b> <b>+3,4 %</b></p>
<p>% de persones ateses que han fet actuacions individuals</p> <p>T<sub>0</sub>: 88,2 <b>+0,4 %</b> <b>+1,1 %</b></p>	<p>% de persones ateses que han fet actuacions grupals</p> <p>T<sub>0</sub>: 22,3 <b>-28,2 %</b> <b>-17,6 %</b></p>	<p>Nombre d'hores d'actuacions individuals per persona</p> <p>T<sub>0</sub>: 6,2 <b>+33,4 %</b> <b>+22,3 %</b></p>	<p>% de persones ateses que han realitzat accions de formació</p> <p>T<sub>0</sub>: 20,9 <b>-43,1 %</b> <b>-62,3 %</b></p>
<p>% de persones a l'atur (a 31/12) sobre el total de persones ateses</p> <p>T<sub>0</sub>: 63,4 <b>+7,4 %</b> <b>+2,2 %</b></p>	<p>% d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció d'empreses</p> <p>T<sub>0</sub>: 9,57 <b>+14,4 %</b> <b>+12,8 %</b></p>	<p>Despesa corrent de l'OTL per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 0,26 <b>+7,2 %</b> <b>-3,6 %</b></p>	<p>Despesa corrent de l'OTL per persona atesa</p> <p>T<sub>0</sub>: 559,2 <b>+19,7 %</b> <b>-1,5 %</b></p>

— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017- **% variació 2020 vs. 2018-19** **% variació 2021 vs. 2018-19**

### Descripció dels indicadors

- El **percentatge de persones ateses a les OTL** respecte de la població de referència (16 a 64 anys amb prevalença de trastorns de salut mental) **va disminuir lleugerament el 2020**, però **l'any següent va tornar a situar-se en els nivells anteriors a la COVID**.
- La **taxa d'inserció va experimentar una davallada important els primers mesos de pandèmia**, fins a situar-se al voltant d'**1 de cada 4** persones ateses, mentre que en el període 2018-2019 1 de cada 3 persones ateses havien trobat feina. Pel que fa a la tipologia, es va produir un lleu **retrocés** en el percentatge d'**insercions a l'empresa ordinària** i un **increment** de la mateixa magnitud en les insercions en **ocupacions elementals**. El **2021 la taxa d'inserció va recuperar gairebé els nivells de 2018-2019**, mentre que les insercions al mercat no protegit i en ocupacions elementals es van situar lleugerament per sobre.
- Quant a l'activitat amb les persones, la **proporció d'usuaris que realitzen actuacions individuals es manté** gairebé inalterable en uns nivells molt elevats, tant el 2020 com el 2021, mentre que el percentatge dels que realitzen **actuacions grupals i, especialment, accions de formació, va retrocedir** considerablement el 2020 respecte dels registres pre-COVID. L'any 2021, les actuacions grupals van començar a recuperar terreny, mentre que les accions de formació van seguir caient.
- Aquests indicadors es complementen amb el nombre d'**hores d'actuacions individuals per persona**, que **es va incrementar** clarament els primers mesos de pandèmia i, tot i corregir-se el 2021, segueix per sobre dels nivells anteriors a la COVID.

- El **percentatge de persones usuàries ateses que està a l'atur va augmentar el 2020** respecte del període previ a la COVID-19, en línia amb l'increment generalitzat dels nivells de desocupació. El 2021 aquesta xifra va recular, tot i quedar lleugerament per sobre del període 2018-2019.
- La **proporció del temps que els professionals de les OTL dediquen a la prospecció d'empreses va anar a l'alça el 2020** (i manté els mateixos valors el 2021), si es compara amb la mitjana 2018-2019, però la tendència no és generalitzada: la majoria de les OTL van reduir el temps que hi destinaven, i tan sols el 31 % dels dispositius la van reforçar en els primers mesos de pandèmia.
- Finalment, **tant la despesa corrent de les OTL per habitant com la despesa corrent per persona atesa augmenten** amb relació a la mitjana 2018-2019 (en aquest últim cas, perquè l'augment de la despesa s'uneix a la disminució del nombre d'usuaris). El 2021 ambdós indicadors decreixen i se situen lleugerament per sota dels registres de 2018-2019.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** % persones ateses s. població de 16-64 anys amb prevalença de TSM

- Disminució del nombre de persones ateses com a conseqüència de la COVID-19.
- Les restriccions de mobilitat van afectar negativament, sobretot a les OTL supramunicipals.

**Disminució** % de persones ateses que han trobat feina

- Reducció d'ofertes i pèrdua de teixit empresarial a causa de la COVID-19.
- Pausa en la recerca de feina en alguns usuaris, per la por al contagi.

**Disminució** % d'insercions al mercat no protegit

- Reducció d'ofertes al mercat no protegit a causa de la COVID-19.

**Estabilitat** % de persones ateses que han fet actuacions individuals

- Malgrat tancaments durant l'estat d'alarma, s'han fet esforços per mantenir l'atenció telemàticament.
- Durant el confinament, més atenció psicoemocional dels usuaris.
- Canvi atenció grupal per individual.

**Disminució** % de persones ateses que han fet actuacions grupals

- Reducció de les accions grupals per la COVID-19. En alguns casos se substitueixen per telemàtiques però no tothom pot accedir-hi per manca de recursos (en aquests casos, s'han substituït per accions individuals).

**Augment** Nombre d'hores d'actuacions individuals per persona

- Major necessitat psicoemocional de les persones.
- En alguns casos, augment de derivacions dels serveis de referència.
- Canvi atenció grupal per individual.

**Disminució** % de persones ateses que han realitzat accions de formació

- Disminució de l'oferta de formació presencial, que en molts casos es va continuar en línia però no tots els usuaris podien seguir-la per falta d'eines i recursos.

**Augment** % d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció d'empreses

- En la majoria de les OTL, menys prospecció perquè la COVID-19 ha afectat l'activitat amb les empreses.
- En d'altres, reforç de la prospecció per buscar oportunitats d'inserció, especialment a l'empresa ordinària.

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.



## 7.7. Escoles bressol

### Indicadors

<p>Mitjana de dies d'obertura anual per centre</p> <p>T<sub>0</sub>: 204,8 <b>-30,2 %</b> <b>-3,8 %</b></p>	<p>Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs</p> <p>T<sub>0</sub>: 15,8 <b>-18,4 %</b> <b>-23,9 %</b></p>	<p>% d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals</p> <p>T<sub>0</sub>: 3,3 <b>-12,1 %</b> <b>-85,1 %</b></p>	<p>% de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal (indicador introduït el 2020)</p> <p>T<sub>0</sub>: -</p>
<p>% d'hores no lectives dels educadors tutors sobre el total d'hores treballades</p> <p>T<sub>0</sub>: 15,5 <b>+43,7 %</b> <b>-13,3 %</b></p>	<p>% d'hores no lectives dels educadors de suport sobre el total d'hores treballades</p> <p>T<sub>0</sub>: 10,1 <b>+83,1 %</b> <b>-1,6 %</b></p>	<p>Despesa corrent per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 28,4 <b>+2,9 %</b> <b>+2,0 %</b></p>	<p>% d'autofinançament per aportacions de les famílies</p> <p>T<sub>0</sub>: 37,9 <b>-42,9 %</b> <b>-22,8 %</b></p>
<p>% despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei</p> <p>T<sub>0</sub>: 17,4 <b>-31,1 %</b> <b>-22,9 %</b></p>	<p>Despesa corrent per hora d'obertura anual</p> <p>T<sub>0</sub>: 232,3 <b>+58,2 %</b> <b>+14,5 %</b></p>		

— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- ☞ Amb els primers mesos de pandèmia, la mitjana de **dies d'obertura anual per centre** va disminuir uns 60 dies en relació amb el període 2017-2019, en què l'indicador era estable. L'any següent el nombre de dies d'obertura va tornar a situar-se prop dels 200 anuals.
- ☞ El **% d'hores d'altres serveis a la petita infància i les seves famílies<sup>30</sup>** també té una evolució remarcable: **el 2020 va disminuir lleugerament**, però és **el 2021** quan va quedar **reduït pràcticament a zero**.
- ☞ El **% d'hores no lectives** dels educadors, tant tutors com de suport, va experimentar un **fort repunt el 2020 i el 2021 va retornar als valors pre-pandèmia**.
- ☞ El nombre d'**hores de reunions o activitats a l'escola** a les quals han assistit les **famílies és inferior a l'etapa pre-COVID**, i **el 2021 no va mostrar signes de recuperació**.
- ☞ Durant el curs 2019-2020, va haver-hi un **10,7 % de baixes** abans d'acabar el curs sobre el total d'alumnes, una xifra que **el 2021 va augmentar** fins al 17,3 %, probablement perquè, un cop reoberts els centres, els municipis van tornar a cobrar les quotes a les famílies.
- ☞ La **despesa corrent** de les escoles bressol municipals es manté **estable** respecte de 2017-2019, mentre que la **despesa per hora d'obertura anual** va experimentar un **ascens** important **el 2020** a causa del

<sup>30</sup> Es tenen en compte els serveis següents: espai nadó, espai familiar i espai de joc o ludoteca.

tancament dels centres durant els primers mesos de l'estat d'alarma, i el 2021 va situar-se en nivells més similars als d'abans de la COVID.

- El **percentatge** que representa la **despesa en serveis complementaris**<sup>31</sup> sobre la despesa corrent total **va disminuir notablement el 2020**, després d'un període de relativa estabilitat, pel tancament temporal d'aquests serveis. El **2021** mostra una **recuperació modesta**, tenint en compte que els centres ja van estar oberts durant tot l'any.
- Finalment, pel que fa al **finançament** de la despesa en escoles bressol, la part procedent de les **quotes de les famílies va retrocedir clarament el 2020**, en part perquè molts municipis van deixar de cobrar les quotes mentre els centres van estar tancats. Aquesta davallada es va compensar amb l'aportació dels ajuntaments i, especialment, d'altres institucions (Diputació de Barcelona i Generalitat de Catalunya). L'any 2021 el pes de les quotes va recuperar-se, però només de manera parcial, i va quedar un 22,8 % per sota de l'etapa pre-COVID.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** Mitjana de dies d'obertura anual per centre

- Tancament de les escoles bressol arran de la declaració de l'estat d'alarma.
- Algunes escoles van reobrir als mesos de juny o juliol i d'altres, no.

**Disminució** Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs

- Menys reunions i activitats per a les famílies a causa del confinament.
- En alguns casos, es va mantenir contacte virtual.

**Disminució** % d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals

- Es van haver de suspendre les sessions previstes per la COVID-19.
- En alguns casos, aquests serveis no es van reprendre quan les escoles van tornar a obrir.

% de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal

- En alguns casos, es tracta de baixes d'abans de la pandèmia.
- En d'altres, famílies que no van tornar als mesos de juny-juliol, quan es van reobrir algunes de les escoles.

**Augment** % d'hores no lectives dels educadors tutors i de suport sobre el total d'hores treballades

- En molts casos, el personal educador va seguir fent treball no lectiu en modalitat de teletreball (preparació de vídeos, tutories, coordinacions, material...).

**Disminució** % d'autofinançament per aportacions de les famílies

- No cobrament de quotes durant els mesos en què les escoles van romandre tancades pel confinament.

**Disminució** % despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei

- Durant el tancament de les escoles no es va prestar el servei de menjador ni el d'acollida.
- En alguns casos, no es va fer casal d'estiu per la pandèmia.

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

<sup>31</sup> Es tenen en compte els serveis següents: menjador, acollida/permanències i casal d'estiu.

## 7.8. Escoles de música



### Indicadors

<p>Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants</p> <p>T<sub>0</sub>: 3,5 <b>-18,9 %</b> <b>-26,5 %</b></p>	<p>% de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d</p> <p>T<sub>0</sub>: 8,3 <b>-20,8 %</b> <b>+17,4 %</b></p>	<p>% d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes</p> <p>T<sub>0</sub>: 41,8 <b>-7,5 %</b> <b>-18,5 %</b></p>	<p>Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania</p> <p>T<sub>0</sub>: 103,7 <b>-57,0 %</b> <b>-56,6 %</b></p>
<p>Nombre d'agents educatius, culturals i socials que col·laboren amb l'escola de música</p> <p>T<sub>0</sub>: 16,7 <b>-22,2 %</b> <b>-32,4 %</b></p>	<p>% d'hores lectives de llarga durada sobre el total d'hores treballades</p> <p>T<sub>0</sub>: 46,3 <b>-3,5 %</b> <b>-2,0 %</b></p>	<p>% d'hores lectives de curta durada sobre el total d'hores treballades</p> <p>T<sub>0</sub>: 1,3 <b>-4,8 %</b> <b>-14,8 %</b></p>	<p>Despesa corrent per habitant</p> <p>T<sub>0</sub>: 11,3 <b>+8,4 %</b> <b>+12,4 %</b></p>
<p>% d'autofinançament per aportacions dels alumnes</p> <p>T<sub>0</sub>: 37,3 <b>-35,7 %</b> <b>-18,3 %</b></p>	<p>Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d</p> <p>T<sub>0</sub>: 467,5 <b>-36,0 %</b> <b>-6,9 %</b></p>		

— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019

**% variació 2020 vs. 2017-19**

**% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- ☞ L'any 2020 (curs 2019-2020), el nombre d'**alumnes de curta durada** per cada 1.000 habitants **va disminuir** respecte del període pre-pandèmia, en què s'observava una tendència a l'alça. **També** va retrocedir el volum d'**alumnat de projectes comunitaris**, tot i que en menor mesura. El 2021 (curs 2020-2021) aquestes xifres van seguir disminuint, probablement pel fet que tot el curs es va viure en pandèmia i amb algun tipus de restricció a les activitats socials.
- ☞ El **% d'alumnes de llarga durada que es va donar de baixa al llarg del curs 2019-2020 va disminuir** si es compara amb la mitjana 2017-2019, a causa que molts municipis van deixar de cobrar quotes mentre les escoles van estar tancades. **Al curs següent**, amb els centres de nou oberts, es van tornar a cobrar els imports corresponents a les famílies i el percentatge de baixes **va repuntar** fins pràcticament el 10 %.
- ☞ **L'indicador que presenta una variació més pronunciada** és el nombre d'**hores d'activitats obertes a la ciutadania**, que **cau** més de la meitat. El nombre d'**agents educatius, culturals i socials que col·laboren** amb l'escola de música experimenta una **tendència similar**, però amb una disminució menys brusca (un mateix agent pot participar en nombroses activitats que durin diverses hores cadascuna; per això és possible que el nombre de col·laboradors externs disminueixi menys que aquestes altres variables). Ambdós indicadors seguien **estancats o a la baixa el 2021**.
- ☞ El **percentatge que representen les hores lectives** (tant de llarga com de curta durada) respecte del total d'hores treballades es manté **estable** respecte d'abans de la COVID-19, amb retrocessos en cas de la curta durada. Amb independència del total d'hores treballades, la distribució interna de les hores en lectives, de preparació, programables, de gestió directiva i del personal d'administració i consergeria no va experimentar grans variacions en relació amb els valors pre-pandèmia.

- La **despesa corrent** de les escoles de música **per habitant prossegueix la lleu tendència a l'alça** (tant el 2020 com el 2021) que venia experimentant en els anys precedents. Per contra, tant el **% d'autofinançament per aportacions dels alumnes** com el **preu mitjà ingressat per alumne** de llarga durada **van caure el 2020**, ambdós en una magnitud similar, i el 2021 van recuperar-se, tot i quedar lleugerament per sota dels valors pre-COVID.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants

- Es van haver d'anul·lar activitats a causa de la COVID-19.
- Només es van realitzar les activitats del 1r i el 2n trimestre a causa de la COVID-19.
- Menys alumnes als casals d'estiu.

**Disminució** % de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d

- En alguns municipis, el % de baixes va augmentar.
- En la majoria, menys baixes perquè a partir del març de 2020 (confinament), es van deixar de cobrar les quotes a les famílies.

**Disminució** % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes

- Es van haver d'anul·lar activitats a causa de la COVID-19.
- En alguns municipis, no es van iniciar nous projectes a causa de la pandèmia.

**Disminució** Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania

- Les activitats posteriors al 13 de març de 2020 es van haver d'anul·lar per la COVID-19. En alguns casos, es van adaptar al format digital i se'n va fer difusió a través de les xarxes socials.

**Disminució** Nombre d'agents educatius, culturals i socials que col·laboren amb l'escola de música

- El confinament va suspendre moltes de les col·laboracions perquè es van fer menys activitats i projectes.

**Disminució** % d'autofinançament per aportacions dels alumnes

- En molts municipis, a partir del març es van deixar de cobrar les quotes a les famílies (a més de retorns i descomptes).

**Disminució** Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d

- En molts municipis, a partir del març es van deixar de cobrar les quotes a les famílies.

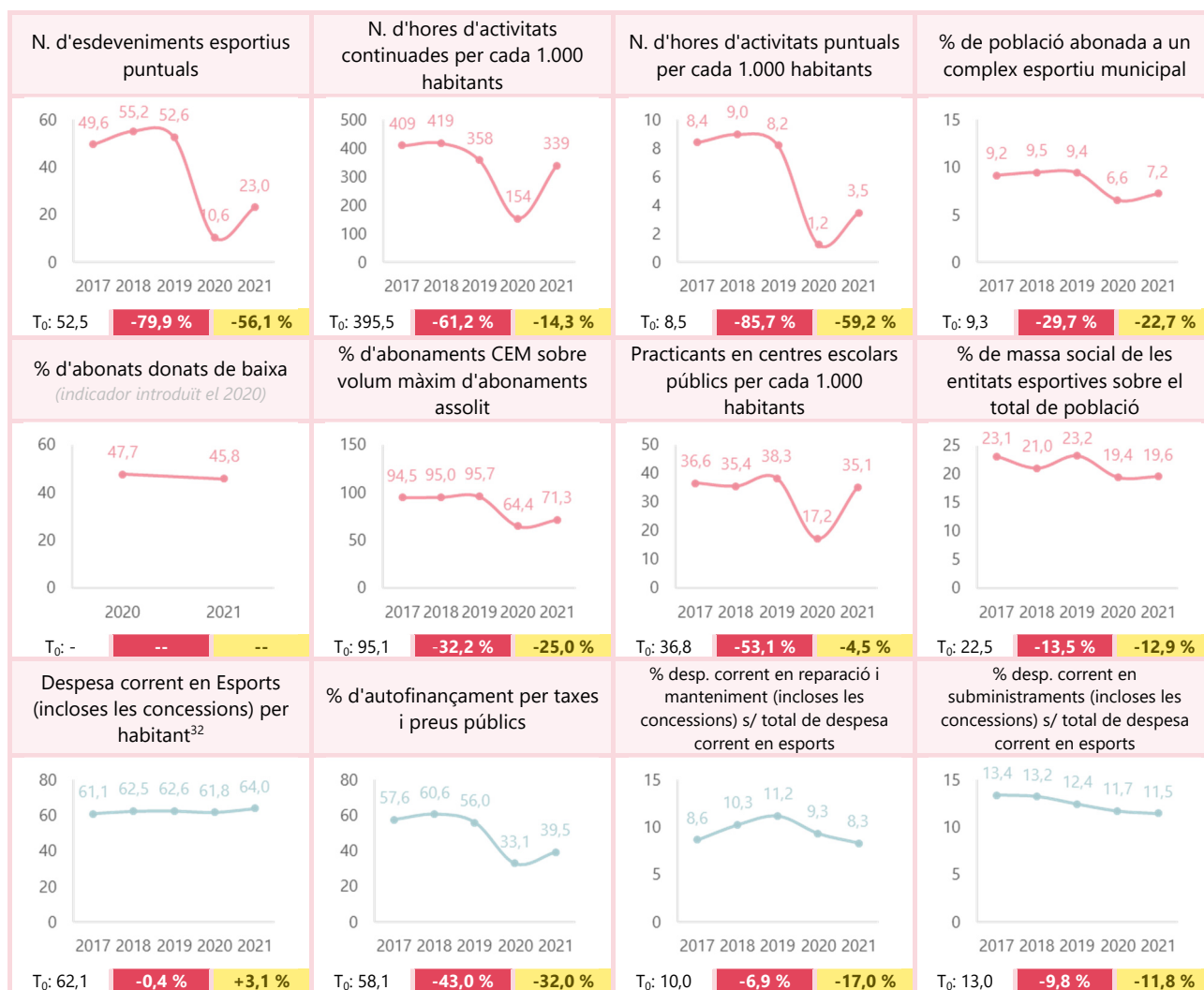
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.9. Esports



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- Els principals indicadors que mesuren l'oferta d'accions destinades a la pràctica esportiva van experimentar caigudes superiors al 60,0 % l'any 2020.** El descens del nombre d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants i del nombre d'esdeveniments puntuals va ser especialment acusat (al voltant del 85,0 % i del 80,0 %, respectivament), mentre que el volum d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants va mostrar un retrocés menor (poc més del 60,0 %). L'any 2021, tots tres indicadors **es van recuperar parcialment**, si bé el nombre d'esdeveniments esportius puntuals i el d'activitats puntuals encara seguien lluny dels nivells pre-pandèmia.
- El percentatge de població abonada a un complex esportiu es va reduir gairebé un 30,0 % el 2020<sup>33</sup>, i prop de la meitat dels abonats es va donar de baixa** en algun moment. El 2021 ambdós indicadors van experimentar petites millores però, en el cas dels abonats, les xifres es van quedar més del 20 % per sota dels valors pre-COVID.

<sup>32</sup> Entre 2019 i 2020 es produeixen alguns canvis en la composició de la mostra de municipis en l'indicador de despesa corrent per habitant, per la dificultat d'obtenir la informació en el context de pandèmia (sobretot en els casos en què les concessionàries han de facilitar les dades). Si es calculés la diferència 2019-2020 tenint en compte només els municipis que tenen dades en els dos anys, s'obtidria que el 83,3 % dels municipis redueixen la despesa i el percentatge de variació 2019-2020 seria del -17,6 %.

<sup>33</sup> S'ha de tenir en compte que el nombre d'abonats es comptabilitza al mes d'octubre, moment en què ja havia passat el període més dur de confinament.

- ☞ Si el nombre d'abonats de 2020 es posa en relació amb el volum màxim assolit en els darrers cinc anys, **el percentatge es redueix considerablement**, i passa de nivells alts i estables (al voltant del 95,0 %) al voltant del 65 % i el 70 % del màxim d'abonats assolit.
- ☞ El nombre de **practicants en centres escolars públics per cada 1.000 habitants es va reduir aproximadament a la meitat el 2020**, en la línia dels descensos pronunciats que s'observen també en altres indicadors d'oferta i pràctica esportiva, però cal destacar que **és dels indicadors que més es recupera el 2021**.
- ☞ El **percentatge de massa social** (membres) de les **entitats esportives** respecte del total de la població experimenta un **lleuger descens**, més moderat que la resta dels indicadors, i el 2021 va reproduir els valors de 2020.
- ☞ La **despesa corrent en Esports** (incloses les concessions) **per habitant es va mantenir estable el 2020** respecte del període pre-COVID, i el 2021 va repuntar lleugerament fins a situar-se per sobre de la mitjana 2017-2019.
- ☞ El **percentatge** que suposen els **ingressos per taxes i preus públics** respecte de la despesa corrent total **va caure més del 40,0 % en els primers mesos de pandèmia** i, com succeeix en altres serveis, va mostrar una **recuperació escassa el 2021**.
- ☞ Pel que fa a la composició de la despesa corrent, dos àmbits que **perden pes en el conjunt de la despesa**, tot i que el descens és lleu, són la **reparació** i el **manteniment** d'una banda, i els subministraments, de l'altra. En aquest punt convé apuntar que la **despesa en subministraments que més disminueix és la d'aigua**, en contrast amb la d'electricitat o combustible, que perden poc pes respecte del conjunt de la despesa. És remarcable que el **2021**, aquests dos àmbits **van seguir perdent pes** respecte del total de la despesa corrent.

## Comentaris dels participants (2020)

<p><b>Disminució</b> N. d'esdeveniments esportius puntuals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A causa de la COVID-19 es van cancel·lar les activitats puntuals a partir de la declaració de l'Estat d'alarma.</li> </ul>	<p><b>Disminució</b> N. d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suspensió d'activitats durant mesos des de la declaració de l'Estat d'alarma.</li> <li>- Tancament temporal d'instal·lacions.</li> </ul>	<p><b>Disminució</b> N. d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suspensió d'activitats durant mesos des de la declaració de l'Estat d'alarma.</li> <li>- Tancament temporal d'instal·lacions.</li> </ul>
<p><b>Disminució</b> % de població abonada a un complex esportiu municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pèrdua d'abonats per la suspensió d'activitats i el tancament temporal d'instal·lacions a causa de la COVID-19.</li> </ul>	<p><b>Disminució</b> % d'abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pèrdua d'abonats per la suspensió d'activitats i el tancament temporal d'instal·lacions a causa de la COVID-19.</li> </ul>	<p><b>Disminució</b> Practicants en centres escolars públics per cada 1.000 habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es van anul·lar moltes activitats a causa de la COVID-19.</li> <li>- Les AMPA i els clubs van deixar d'organitzar activitats extraescolars.</li> <li>- No permissió d'activitat federada.</li> <li>- Tancament de les escoles.</li> </ul>

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

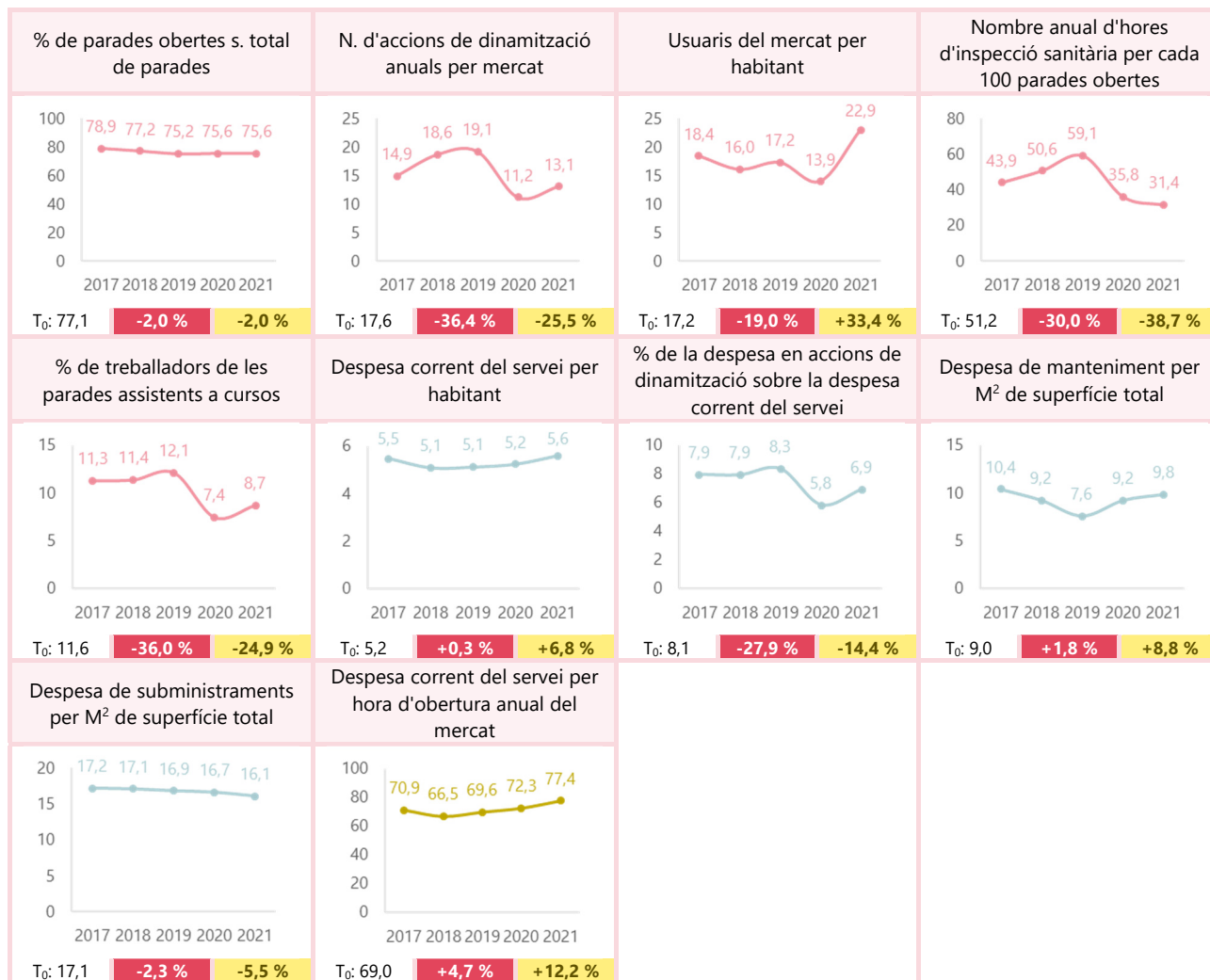
Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.



## 7.10. Mercats



### Indicadors



— Activitat i resultats    — Despesa del servei    — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019    % variació 2020 vs. 2017-19    % variació 2021 vs. 2017-19

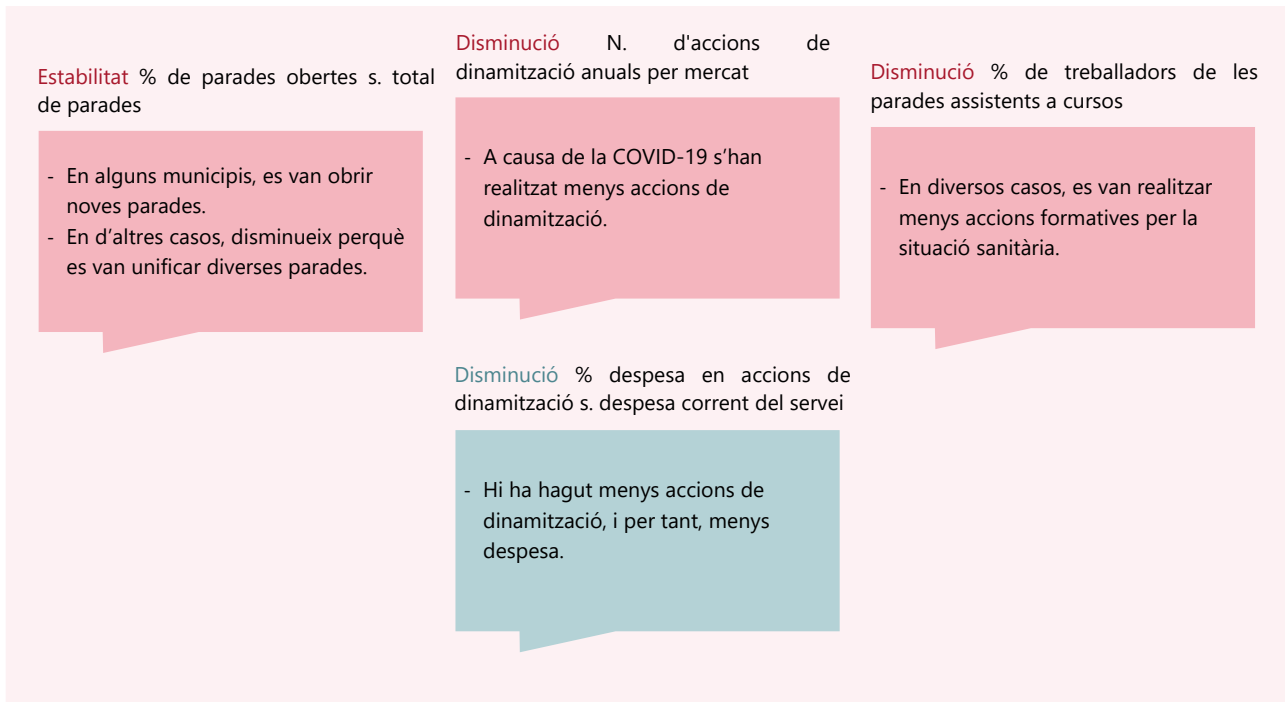
### Descripció dels indicadors

- El **percentatge de parades obertes** en els mercats municipals **no ha experimentat canvis arran de la pandèmia**. En canvi, el **nombre d'accions de dinamització** per mercat i el **nombre d'hores d'inspecció sanitària** per cada 100 parades obertes **van disminuir al voltant d'una tercera part el 2020**. L'any següent el primer va incrementar-se lleugerament, mentre que el segon va seguir disminuint.
- El **nombre d'usuaris dels mercats** en relació amb la població **va disminuir considerablement** el 2020 respecte del període pre-COVID, si bé el 2021 va experimentar un fort repunt fins a situar-se al punt més alt de la sèrie<sup>34</sup>.
- Un altre element que varia respecte de l'etapa pre-COVID és el **percentatge de treballadors de les parades assistents a cursos**, que experimenta una **davallada notable** i pràcticament no es recupera el 2021.
- En contrast, la **despesa corrent per habitant es va mantenir pràcticament igual** i fins i tot va experimentar un lleu repunt (tant el 2020 com el 2021).

<sup>34</sup> El creixement de 2021 s'explica, en part, per la variació en la mostra de municipis que aporten dades en aquest indicador. Si es considera la mateixa mostra de municipis que el 2020, el valor de 2021 seria de 20,9 usuaris per habitant.

- ↳ La **proporció** d'aquesta **despesa** destinada a **accions de dinamització es va reduir considerablement**, en consonància amb el menor nombre d'accions que es van realitzar el 2020 i, com altres indicadors, va mostrar una tímida recuperació l'any següent.
- ↳ Tant la **despesa en manteniment** com la **despesa en subministraments** per M<sup>2</sup> van experimentar **poques variacions** si es compara amb els valors de 2017-2019, fet que és coherent amb l'estabilitat mostrada en altres indicadors d'oferta del servei, com el percentatge de parades obertes, que s'ha esmentat anteriorment.
- ↳ La **despesa corrent per hora d'obertura** dels mercats va experimentar un **petit increment el 2020** (per la lleugera reducció d'hores d'obertura), **que es va accentuar el 2021**.

## Comentaris dels participants (2020)



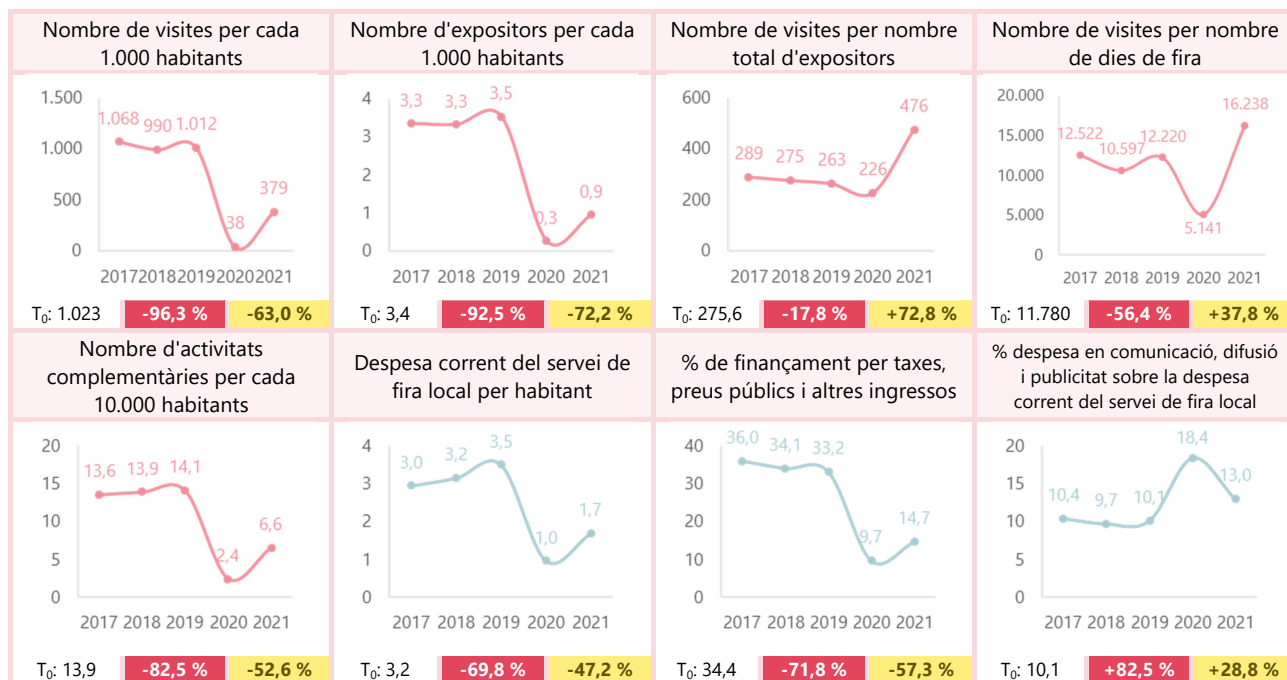
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.11. Fires Locals



### Indicadors



— Activitat i resultats    — Despesa del servei    — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019    **% variació 2020 vs. 2017-19**    **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- L'any 2020 els **principals indicadors de resultats** del servei (**nombre de visites i nombre d'expositors** per cada 1.000 habitants) **van caure en una magnitud superior al 90 %**, fet que demostra que les fires van experimentar una aturada gairebé total a partir de l'inici de la pandèmia. L'any 2021, es va produir una recuperació minsa d'ambdós indicadors, de manera que segueixen un 60 % - 70 % per sota dels valors previs a la COVID.
- A les fires que es van realitzar el 2020, el **nombre de visites per expositor va disminuir**, tot i que l'indicador ja mostrava una tendència descendent en els anys precedents. Si s'analitza el **nombre de visites per dia de fira**, es produeix una **caiguda més pronunciada**; és a dir, que les fires que es van celebrar van ser menys multitudinàries que en anys anteriors. El **2021**, en canvi, tant les visites per expositor com les visites per dia de fira mostren un **repunt molt important**, fet que mostraria que les fires realitzades el 2021 van ser més concentrades en el temps i amb menys expositors.
- El nombre d'**activitats complementàries** també va experimentar una **caiguda** molt substancial, **però menys que els visitants i els expositors**, i el 2021 mostra una tímida recuperació, com succeeix en altres àmbits.
- La **despesa corrent** del servei de fira local per habitant **va caure** prop del 70 % el 2020, **un descens inferior al de l'activitat** (principalment, visites i expositors). Novament, el 2021 s'observa un lleuger increment, però insuficient per acostar-se als valors pre-pandèmia. El percentatge de **finançament per taxes, preus públics i altres ingressos es va reduir** en una **proporció gairebé idèntica** a la **despesa corrent** per habitant, i el 2021 va mostrar un repunt similar al de la despesa, també.
- La disminució de la despesa corrent observada el 2020 va anar associada a un **increment del pes de la despesa en comunicació, difusió i publicitat**, que el **2021 va tornar a retrocedir**.

## Comentaris dels participants (2020)

Disminució Despesa corrent del servei de fira local per habitant

- Despeses de publicitat, manteniment de web i xarxes socials, material gràfic i logística.
- Despeses de cancel·lacions.
- Despeses de subministraments.
- Subvencions al comerç local.

*\* Es disposa de pocs comentaris dels participants perquè el 2020 l'activitat de les fires va experimentar una aturada gairebé total i en la majoria de les variables del qüestionari no es van demanar aclariments als municipis.*

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.12. Seguretat alimentària



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- El **percentatge d'establiments inspeccionats es va reduir a la meitat** l'any 2020 respecte del període pre-COVID, i **el 2021 es va recuperar parcialment**. Entre els establiments que van rebre alguna inspecció aquests dos anys, els **nivells de compliment pel que fa a instal·lacions i pràctiques de manipulació** es van mantenir **estables**, amb una lleugera tendència a la baixa. El percentatge d'establiments que disposen d'autocontrol va disminuir el 2020 i l'any següent va recuperar-se sense arribar als nivells pre-COVID.
- En contrast amb la davallada en el volum d'inspeccions, l'any 2020 **es va incrementar notablement la proporció d'establiments alimentaris assessorats**, tot i que el **segon any de pandèmia les xifres van retornar** als nivells previs a la pandèmia.
- El menor nombre d'inspeccions, unit a unes plantilles relativament estables, es van traduir en una **ràtio més baixa de visites de control** (inspeccions + classificacions) realitzades **per cada inspector** de Seguretat alimentària dels ajuntaments l'any 2020. L'any 2021 aquesta ràtio pràcticament no va variar.
- La **despesa corrent en Seguretat alimentària per habitant es manté estable** si es compara amb el període previ a la pandèmia, tot i que disminueix lleugerament respecte de 2019, en què havia experimentat un repunt. El **2021 la despesa va repuntar**, fins a superar l'euro per habitant.
- Quant al finançament d'aquesta despesa, la **proporció que representen els ingressos per taxes i preus públics es va reduir gairebé a la meitat** amb l'esclat de la pandèmia i **va seguir caient l'any 2021**.

Per últim, l'estabilitat en els recursos destinats al servei fa que l'indicador d'**eficiència** que recull el Quadre Resum d'Indicadors (despesa corrent en Seguretat alimentària per establiment alimentari) **es mantingui pràcticament igual** que en els anys anteriors. **L'any 2021**, en canvi, la **despesa per establiment va créixer** a causa de l'increment dels recursos destinats al servei.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** % d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments

- Aturada d'inspeccions programades a causa de la pandèmia.
- Establiments tancats (sobretot restauració)
- Recursos humans destinats a tasques vinculades a la COVID-19.

**Estabilitat** % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes (instal·lacions)

- En algun cas, major compliment, possiblement per la menor activitat.
- Inspeccions selectives en establiments amb problemes.
- En algun cas, més 1es visites que seguiments, que és on corregeixen.

**Estabilitat** % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes (manipulació)

- A banda del menor nombre d'inspeccions pel tancament d'establiments i el teletreball, en algun cas han estat selectives, a establiments amb problemes (per exemple, guinguetes de la platja)

**Augment** Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi

- Molts assessoraments sobre mesures COVID-19 i campanyes informatives
- En alguns municipis que van seguir amb assessoraments a demanda, disminució per caiguda d'obertures.

**Disminució** Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors de SAM de l'ajuntament

- Per la COVID, es van anul·lar inspeccions programades i, en alguns casos, només es van fer visites a obertures, urgències i seguiment correcció de deficiències.
- Priorització d'altres tasques (COVID).

**Estabilitat** Despesa corrent de SAM per habitant

- En alguns municipis, la despesa disminueix per la disminució de l'activitat.
- Variacions en la dedicació del personal.

**Disminució** % d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM

- Reducció del nombre d'inspeccions, per tant menys ingressos en taxes i sancions.
- En alguns municipis es va decidir no cobrar taxes (visites informatives, no inspeccions) ni posar multes.

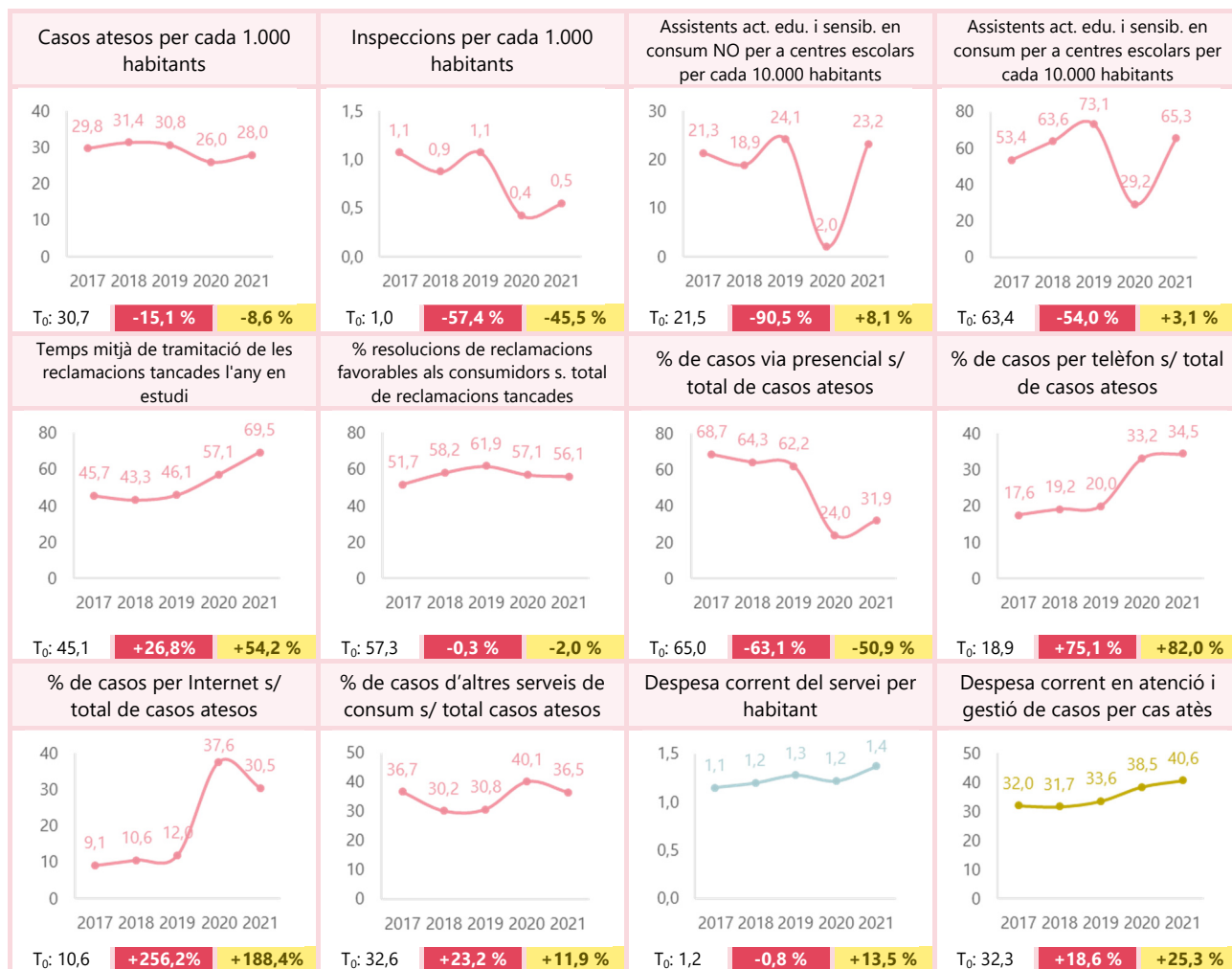
Es considera **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquelles variacions a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.13. Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC)



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- L'any 2020, les OMIC que participen en els Cercles van registrar, de mitjana, un **descens** en alguns **indicadors d'activitat i productes** respecte de la mitjana 2017-2019, com són els assistents a activitats de sensibilització en consum i les inspeccions. La caiguda va ser menor en el nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants. L'any **2021** es va produir una **plena recuperació dels assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum**, que contrasta amb l'**increment molt moderat de les inspeccions**. El volum de **casos atesos va repuntar** però es va quedar lleugerament **per sota dels valors pre-pandèmia**.
- El **temps** que inverteixen les OMIC **per tramitar les reclamacions ha augmentat** notablement després d'un període d'estabilitat, fins a situar-se per sobre dels dos mesos el 2021.
- Si analitzem un dels **resultats clau** de les OMIC, com és el **% de resolucions de reclamacions favorables** a les persones consumidores, observem que, si bé retrocedeix respecte de 2019, el percentatge de resolucions favorables **es manté estable** quan es compara amb la mitjana de 2017 a 2019.
- Els **canals d'atenció** de les OMIC **van canviar substancialment amb l'esclat de la COVID-19**: mentre que la proporció de casos atesos presencialment va caure gairebé dues terceres parts, els atesos per telèfon i, especialment, per internet van experimentar forts creixements. El **segon any de pandèmia** l'ús d'**Internet es va reduir lleugerament**, i en canvi, **va repuntar** el pes dels casos atesos **presencialment**.
- Pel que fa a la **tipologia de casos atesos**, la categoria "**altres serveis de consum**", dins de la qual es comptabilitzen els serveis de sanitat privada, serveis turístics o serveis financers (inclou assegurances) **va**

**incrementar substancialment el pes** respecte del total de casos atesos. Havent deixat enrere els primers mesos de pandèmia, l'any 2021 aquest percentatge va recular lleugerament.

- ↳ L'any 2020 la **despesa corrent** de les OMIC per habitant es va mantenir estable en relació amb el període 2017-2019, i el 2021 va experimentar un lleu repunt.
- ↳ L'estabilitat en la despesa, unida a la disminució del nombre de casos atesos, es tradueixen en un **retrocés en termes d'eficiència**: la despesa corrent en atenció i gestió per cas atès creix fins a situar-se un 25,3 % per sobre dels valors pre-COVID.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** Casos atesos per cada 1.000 habitants

- Menor nombre de casos per les limitacions a l'atenció presencial.
- Canvis en la via d'entrada de queixes i reclamacions (en alguns municipis els ciutadans s'adreçaven més aviat a la policia)

**Disminució** Inspeccions per cada 1.000 habitants

- Tancament d'establiments
- Manca de personal
- Reorientació dels recursos a reforçar els serveis essencials de salut pública
- Interrupció de les campanyes de la DIBA

**Disminució** Assistents a activ. act. edu. i sensib. en consum (en c. escolars o no)

- Anul·lació de la majoria de les sessions previstes a causa de la pandèmia.
- Tancament dels centres escolars des de l'inici de l'estat d'alarma fins al juny.

**Augment** Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi

- Dificultat de les empreses per donar resposta a les reclamacions, especialment pels dubtes sobre com gestionar determinades casuístiques relacionades amb la pandèmia (per exemple, l'anul·lació de viatges)

**Disminució** % de casos via presencial s. total de casos atesos

- Menys atenció presencial per les restriccions de la COVID-19.
- Tancament d'oficines durant alguns mesos. Horari restringit quan es va reprendre l'atenció presencial.

**Augment** % de casos per telèfon s. total de casos atesos

- Es prioritza l'atenció telefònica i/o telemàtica i en alguns casos es modifiquen circuits d'atenció (per exemple, l'atenció directa de casos per telèfon que abans rebien les OAC)

**Augment** % de casos per internet s. total de casos atesos

- Es potencia l'atenció per correu electrònic (per exemple, per als ajuts als lloguers) i l'ús del registre electrònic i certificats digitals.
- Millora d'algunes plataformes de tràmits municipals (més accessibles)

**Augment** % de casos d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos

- Augment de reclamacions per l'anul·lació de serveis a causa de l'estat d'alarma: anul·lació de viatges, serveis financers, sanitat privada (tancament Dentix) o tancament de les escoles bressol.

**Estabilitat** Despesa corrent del servei per habitant

- Impossibilitat de realitzar activitats de formació i sensibilització.
- Variacions en la dedicació de tècnics, administratius i comandaments.
- Dedicació d'inspectors a reforçar les accions de salut pública (COVID-19).

Es considera **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquelles variacions a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.



## 7.14. Enllumenat públic



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

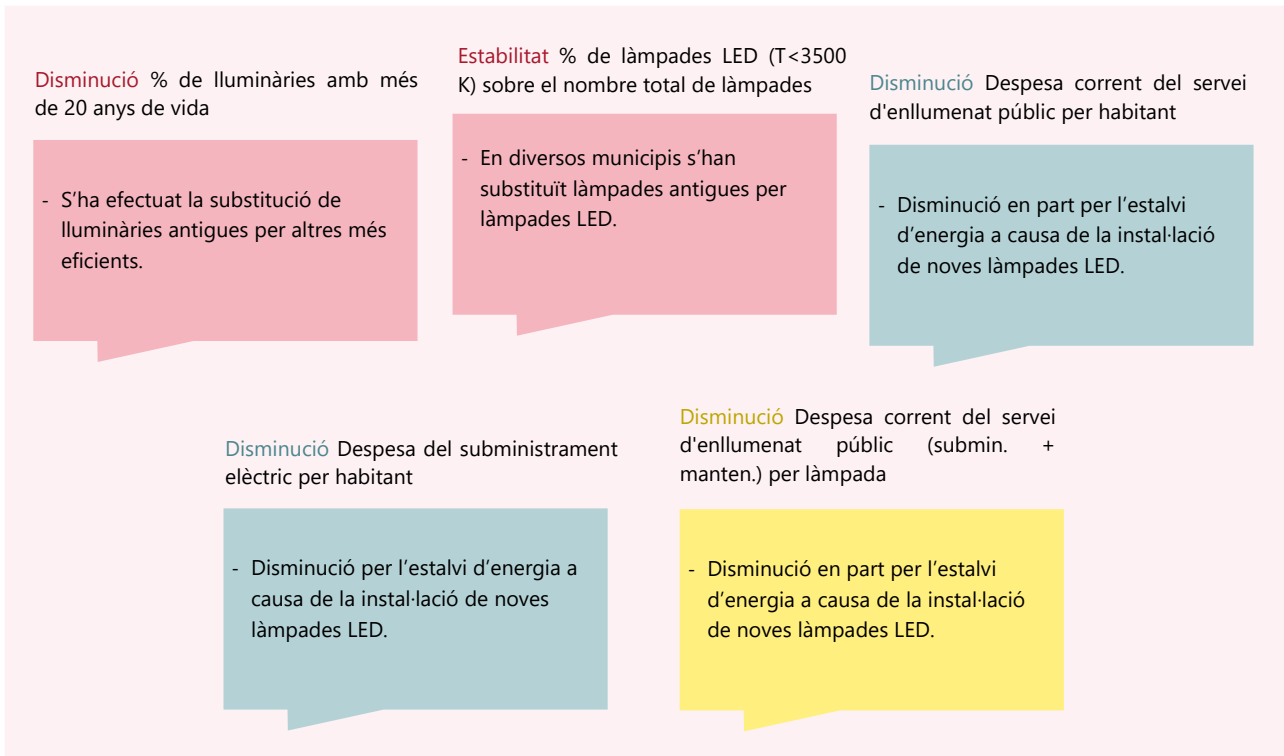
T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- ↪ Els anys 2020 i 2021 **va prosseguir la tendència a la renovació de les lluminàries** en els municipis participants: va disminuir clarament el **% de lluminàries amb més de 20 anys de vida** (que ja disminuïa progressivament els anys anteriors) i va seguir creixent el **% de làmpades LED (T<3500 K)** sobre el nombre total de làmpades.
- ↪ Les **hores reals de funcionament de l'enllumenat públic**, així com el **% d'hores de nit amb l'enllumenat apagat**, es van mantenir **estables** respecte del període pre-pandèmia, en el qual ambdós indicadors ja mostraven poques variacions. Aquesta continuïtat en la prestació del servei contrasta amb els nivells de **consum per habitant**, que mostra una **disminució progressiva** ja des d'abans de la COVID-19, probablement relacionada amb la instal·lació de làmpades LED que s'ha esmentat anteriorment.
- ↪ Pel que fa a la capacitat de resposta del servei, el **% d'avisos per avaria efectuats pels ciutadans** respecte del total d'avisos va experimentar un **repunt el 2020**, dins d'una tendència que ja era ascendent en edicions anteriors, i el 2021 va retrocedir lleugerament. Per part seva, la **proporció d'avisos que es reparen en menys de 24 hores gairebé no canvia** en relació amb els registres pre-pandèmia.
- ↪ La **despesa corrent del servei d'enllumenat públic** per habitant mostra un **lleuger descens, que es compensa el 2021**. Si s'observen per separat les dades relatives a la despesa en subministrament i a la despesa en manteniment, es constata que és la primera la que més contribueix al descens de la despesa que es va produir el 2020 (novament, es podria apuntar a l'extensió de les làmpades LED en els municipis com a factor explicatiu).

Finalment, l'any 2020 **es va accentuar la lleugera tendència a l'alça en el grau d'eficiència del servei** mesurat a través de la despesa corrent (subministrament i manteniment) per làmpada, que va disminuir. L'any 2021, la despesa per làmpada va tornar a augmentar a causa de l'increment de la despesa corrent.

### Comentaris dels participants (2020)



Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.15. Gestió i tractament de residus



### Indicadors

<p>Kg recollits per habitant i any (Vidre)</p> <p>T<sub>0</sub>: 17,2 <b>+11,2 %</b> <b>+9,3 %</b></p>	<p>Kg recollits per habitant i any (Paper-Cartró)</p> <p>T<sub>0</sub>: 25,0 <b>+15,1 %</b> <b>+13,3 %</b></p>	<p>Kg recollits per habitant i any (Envasos - Llaunes - Brics)</p> <p>T<sub>0</sub>: 17,9 <b>+19,6 %</b> <b>+16,6 %</b></p>	<p>Kg recollits per habitant i any (Fracció orgànica)</p> <p>T<sub>0</sub>: 42,7 <b>+6,9 %</b> <b>-1,5 %</b></p>
<p>Kg recollits per habitant i any (Voluminosos)</p> <p>T<sub>0</sub>: 19,0 <b>+5,6 %</b> <b>+3,7 %</b></p>	<p>Kg recollits per habitant i any (Fracció vegetal)</p> <p>T<sub>0</sub>: 7,2 <b>+8,4 %</b> <b>+30,9 %</b></p>	<p>Kg recollits per habitant i any (No selectiva -resta-)</p> <p>T<sub>0</sub>: 269,1 <b>-4,4 %</b> <b>-3,7 %</b></p>	<p>Kg recollits per habitant i any (Deixalleria)</p> <p>T<sub>0</sub>: 45,4 <b>+1,3 %</b> <b>+3,1 %</b></p>
<p>% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Vidre)</p> <p>T<sub>0</sub>: 10,9 <b>-52,1 %</b> <b>-58,7 %</b></p>	<p>% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Paper-Cartró)</p> <p>T<sub>0</sub>: 19,6 <b>-16,4 %</b> <b>-10,0 %</b></p>	<p>% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Envasos - Llaunes - Brics)</p> <p>T<sub>0</sub>: 7,9 <b>-40,3 %</b> <b>-55,6 %</b></p>	<p>% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Fracció orgànica)</p> <p>T<sub>0</sub>: 15,0 <b>-18,5 %</b> <b>+12,0 %</b></p>
<p>Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)</p> <p>T<sub>0</sub>: 71,3 <b>+7,5 %</b> <b>+11,0 %</b></p>			

— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- L'any 2020 va **augmentar el volum de residus recollits en totes les fraccions** respecte de la mitjana 2017-2019 **excepte en la no selectiva**, tot i que en diferent magnitud. Els **creixements més pronunciats** del reciclatge es van produir en les fraccions d'**envasos, llaunes i brics** i també en paper i cartró, tot i que en aquest cas la xifra és similar a la de 2019. **El 2021 els canvis observats l'any anterior es van matisar**, tot i que en la majoria de les fraccions, els kg. recollits es van mantenir per sobre de la mitjana prepanidèmia.
- El **volum de residus recollits a les deixalleries** per habitant i any es manté **estable** respecte 2017-2019.
- El **pes dels residus comercials** respecte del total de residus **disminueix** en totes les fraccions, però especialment el vidre i els envasos, llaunes i brics. Amb tot, **si es compara el total de kg. generats el 2019 i el 2020, el volum és molt similar**, fet que indicaria que el que s'ha produït és una redistribució en la qual els residus generats als domicilis han guanyat pes en detriment dels generats als establiments.

El **2021** es va recuperar el pes d'aquelles fraccions que havien experimentat unes variacions més lleus l'any anterior, mentre que **el percentatge de vidre, envasos, llaunes i brics va seguir a la baixa.**

↳ La **despesa** corrent en gestió de residus (recollida i tractament) per habitant registra un **augment respecte del període anterior a la COVID**, tant el 2020 com el 2021. De fet, es manté la lleugera tendència a l'alça dels anys anteriors.

## Comentaris dels participants (2020)

**Augment** Kg recollits per habitant i any (Vidre)

- Major consum de begudes a casa, en comptes dels establiments de restauració.

**Augment** Kg recollits per habitant i any (Paper-Cartró)

- Increment de les compres per Internet.

**Augment** Kg recollits per habitant i any (Envasos - Llaunes - Brics)

- Major consum d'alimentació i begudes a casa, en comptes dels establiments de restauració.

**Augment** Kg recollits per habitant i any (Voluminosos)

- Va disminuir a l'inici de l'estat d'alarma i després es va recuperar.

**Estabilitat** Kg recollits per habitant i any (No selectiva -resta-)

- Reducció en el sector de la restauració pels tancaments.
- Augment als domicilis pel confinament.

**Estabilitat** Kg recollits per habitant i any (Deixalleria)

- En alguns casos, tancament temporal a causa de l'estat d'alarma.
- En alguns municipis augmenta el nombre de kg recollits, probablement pel confinament (més tendència a endreçar i llençar).

**Disminució** % kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Vidre)

- Tancament de comerços i establiments de restauració durant el confinament.

**Disminució** % kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Paper-Cartró)

- Comerços tancats durant el confinament.

**Disminució** % kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Envasos - Llaunes - Brics)

- Establiments de restauració tancats durant el confinament.

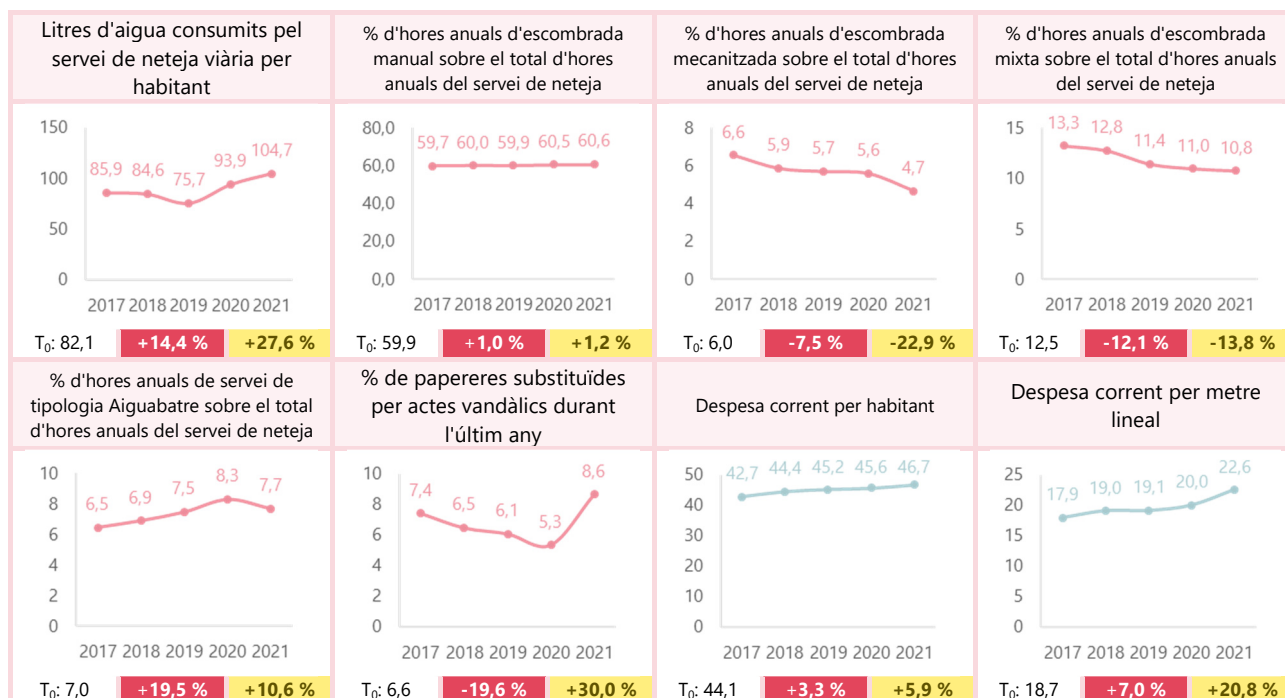
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.16. Neteja viària



### Indicadors



— Activitat i resultats    — Despesa del servei    — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019    % variació 2020 vs. 2017-19    % variació 2021 vs. 2017-19

### Descripció dels indicadors

- Tant el 2020 com el 2021 **va repuntar el consum d'aigua destinada al servei de neteja viària** per habitant, si es compara amb el període previ a la COVID-19.
- Pel que fa a la tipologia de servei, el 2020 s'observa una redistribució interna de les hores dedicades a cada modalitat, de manera que el pes de l'**escombrada manual** es va mantenir **estable**, va **disminuir lleugerament** la proporció de **mecanitzada i mixta** i **va augmentar** el percentatge d'hores d'**aiguabatre**, que ja mostrava una tendència a l'alça en els darrers anys. L'any **2021 el repunt d'hores d'aiguabatre es va corregir parcialment**, mentre que la resta de modalitats van seguir la mateixa tendència que l'any anterior.
- En l'àmbit del civisme, l'any 2020 **va disminuir el percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics**, dada que ja s'havia anat reduint en el període 2017-2019. L'any següent aquesta xifra va experimentar un ascens notable, i es va situar clarament per sobre de la mitjana pre-COVID.
- La **despesa per habitant** del servei de neteja viària es manté **estable** respecte d'abans de la COVID-19, amb increments modestos al llarg dels quatre anys analitzats. Paral·lelament, la **despesa corrent per metre lineal mostra una tendència a l'alça** respecte de 2017-2019.

## Comentaris dels participants (2020)

**Augment** Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant

- Ha augmentat el nombre d'hores d'aiguabatre, neteja amb aigua a pressió i neteja de parcs infantils.

**Augment** % d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total

- Amb motiu de la pandèmia, es van incrementar els serveis amb aigua per realitzar desinfeccions i neteja de carrers.

**Disminució** % de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any

- Menys papereres substituïdes probablement per la disminució dels actes vandàlics en general.

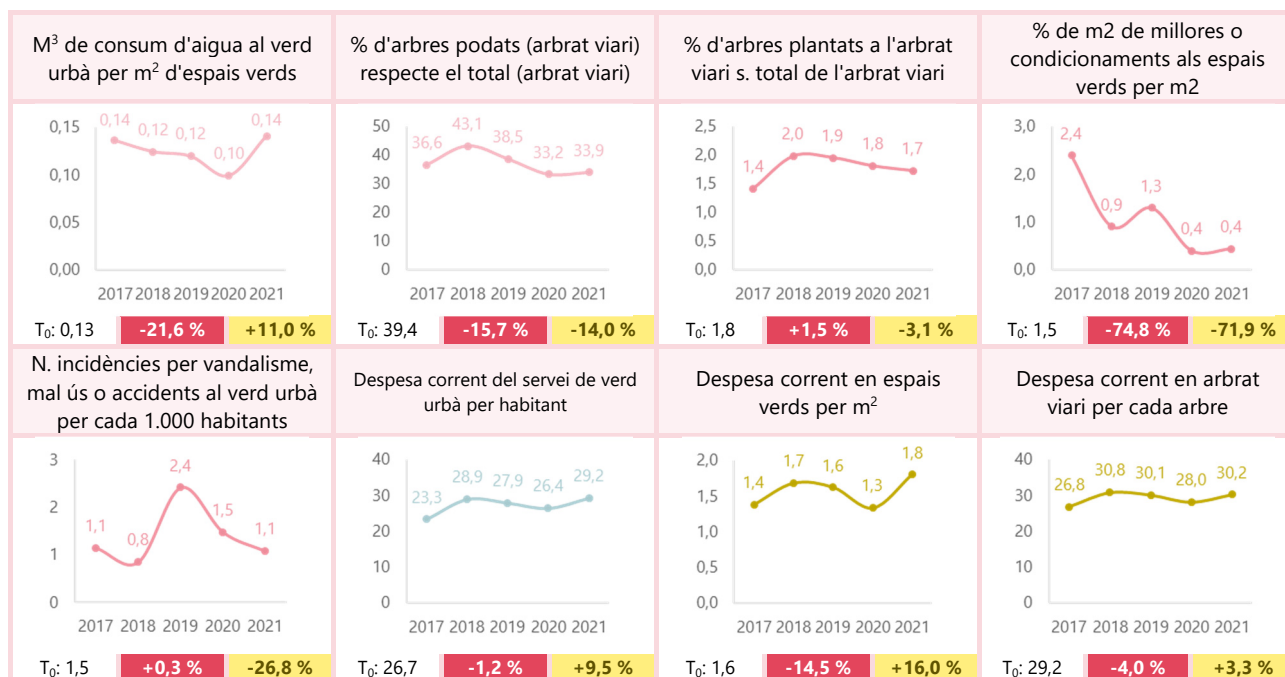
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.17. Verd urbà



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- El 2020, el **consum d'aigua al verd urbà es va reduir**, seguint amb la tendència descendent dels anys anteriors. El **2021** es va produir un repunt que va situar la dada **per sobre del període pre-COVID**.
- Quant a les actuacions a l'arbrat viari, el **% d'arbres podats va disminuir lleugerament en un primer moment**, i el **2021** es va mantenir **estable**; mentre que el **% d'arbres plantats va presentar retrocessos lleus tant el 2020 com el 2021**. En els dos casos, però, va haver-hi força disparitat interna en els primers mesos de pandèmia: en aproximadament la meitat dels municipis, els resultats van augmentar, mentre que en l'altra meitat, van disminuir.
- En termes generals, el 2020 i el 2021 es van realitzar **millores o condicionaments dels espais verds en una superfície més reduïda** que en l'etapa pre-COVID, i les **incidències per vandalisme, mal ús o accidents al verd urbà es van situar lleugerament per sota de la mitjana 2017-2019**, tot i que van disminuir clarament respecte de 2019, en què s'havia produït un màxim.
- La **despesa corrent del servei** de verd urbà per habitant va experimentar un **descens molt lleu el 2020** si es compara amb el 2017-2019. En la línia d'alguns dels indicadors anteriors, les proporcions de municipis en què aquesta dada va augmentar i va disminuir són molt similars. El **2021** es va produir un **repunt**, que va situar la despesa per habitant per sobre del període pre-COVID.
- Una tendència similar es dona en el cas de la **despesa en espais verds per m<sup>2</sup>** -que, tot i disminuir en termes globals, **no presenta un comportament heterogeni entre els participants**-, i en la **despesa corrent en arbrat viari per cada arbre**.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** M<sup>3</sup> de consum d'aigua al verd urbà per m<sup>2</sup> d'espais verds

- Menor consum d'aigua perquè la primavera va ser plujosa.
- A causa de la pandèmia, va haver-hi espais tancats i amb baix manteniment.

**Disminució** % d'arbres podats (arbrat viari) respecte el total (arbrat viari)

- En general, es van realitzar més podes de control, i menys podes de formació a causa de la COVID-19.

**Estabilitat** % d'arbres plantats a l'arbrat viari s. total de l'arbrat viari

- En alguns municipis, es van plantar menys arbres per la COVID-19.
- En altres casos, l'indicador augmenta perquè es van haver de replantar arbres caiguts durant el Glòria.

**Disminució** % de m<sup>2</sup> de millores o condicionaments als espais verds per m<sup>2</sup>

- Es van fer menys millores als espais verds. El confinament va coincidir amb la primavera, que és quan s'acostumen a fer treballs de jardineria.

**Estabilitat** N. incidències per vandalisme, mal ús o accidents al verd urbà per cada 1.000 habitants

- En la majoria de municipis va disminuir a causa del confinament.
- En alguns casos, van augmentar les incidències pel temporal Glòria.

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

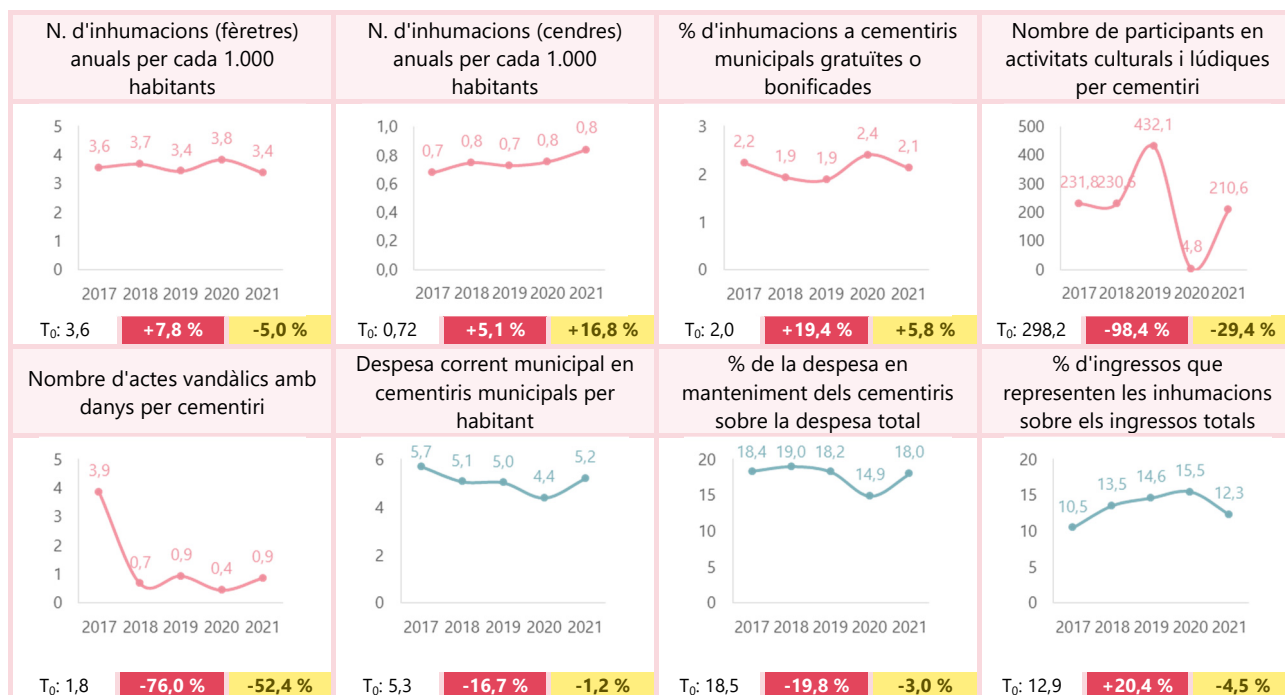
Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.



## 7.18. Cementiris



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

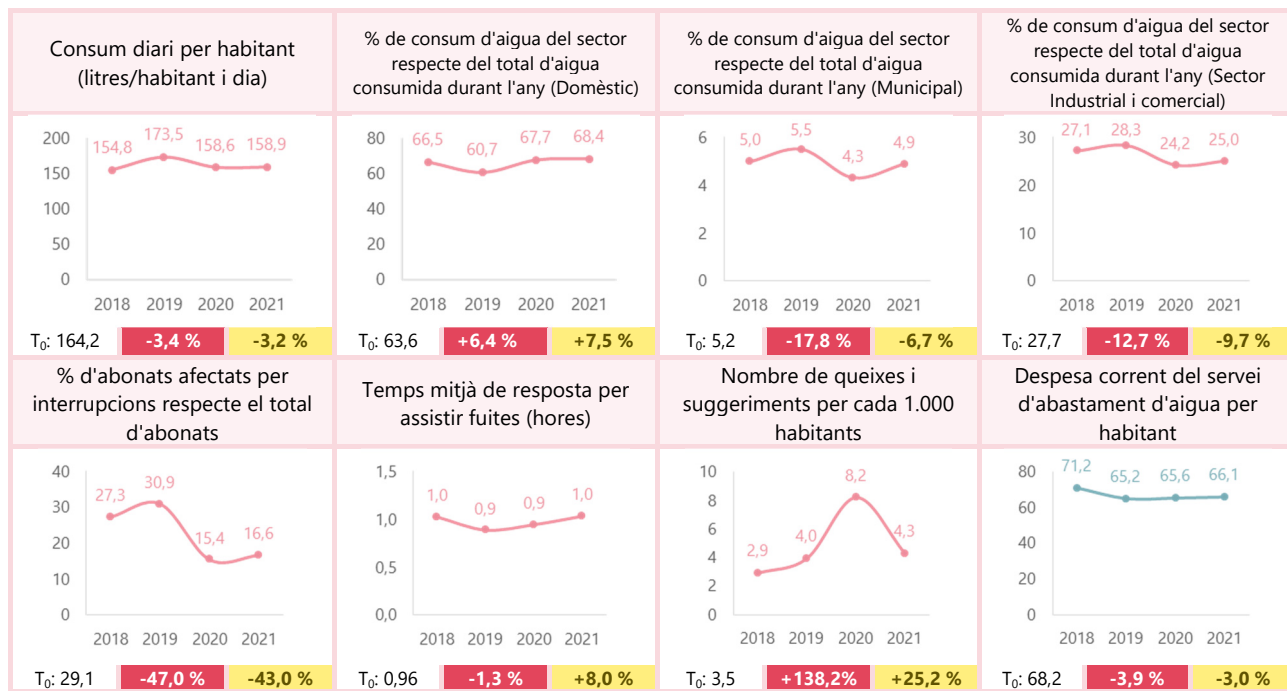
- ☞ Amb la irrupció de la COVID, el nombre d'**inhumacions per cada 1.000 habitants va augmentar lleugerament** respecte de la mitjana 2017-2019, tant de **fèretres** com de **cendres**. El 2021 ambdós indicadors van seguir **tendències diferents**: mentre que les inhumacions de fèretres van disminuir, les de cendres van seguir creixent.
- ☞ El percentatge d'inhumacions a cementiris municipals **gratuïtes o bonificades** també va **augmentar**, i en contrast amb la tendència descendent dels anys anteriors. L'any 2021 es va ressituar en valors similars als de 2017-2019.
- ☞ El nombre de **participants en activitats culturals i lúdiques** va experimentar una **caiguda dràstica**, propera al 100,0 %, i **no va recuperar-se totalment l'any següent**.
- ☞ El nombre d'**actes vandàlics amb danys** també va **disminuir** notablement en relació amb la mitjana 2017-2019, tot i que la disminució no va ser tan dràstica si es compara amb el 2018 i el 2019. El 2021 aquest tipus d'actes van créixer, però es van tornar a situar en valors similars a 2018 i 2019, deixant de banda el màxim de 2017.
- ☞ Pel que fa a la **despesa corrent** en cementiris municipals, **el 2020 es va accentuar la lleugera tendència a la baixa** que s'observava en els anys precedents, i el 2021 va suposar el **retorn als nivells prepandèmia**.
- ☞ Un dels components de la despesa que van perdre pes el 2020 és el **manteniment dels cementiris**. Un any després, el pes d'aquesta partida va tornar a situar-se en el 18 %, com en els anys previs a la COVID.
- ☞ Finalment, l'any 2020 els **ingressos procedents de les inhumacions van tenir un pes superior al període prepandèmia** a causa de l'augment d'aquestes inhumacions. El 2021, el pes d'aquests ingressos va recular a nivells inferiors als de 2017-2019.

**Nota:** no es mostren comentaris dels participants a causa del baix nombre de comentaris disponibles, que impedeixen seleccionar aquells que són més representatius de la situació de la majoria dels municipis.

## 7.19. Abastament d'aigua



### Indicadors



— Activitat i resultats    — Despesa del servei    — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019    % variació 2020 vs. 2017-19    % variació 2021 vs. 2017-19

### Descripció dels indicadors

- El **consum diari d'aigua per habitant** s'ha mantingut **estable** respecte del període previ a la COVID-19.
- Pel que fa al **tipus de consum**, el sector **domèstic va guanyar pes** el 2020, mentre que el **municipal** (derivat d'activitats i serveis municipals) i l'**industrial i comercial en van perdre**. El 2021 els sectors municipal i industrial i comercial es van recuperar parcialment.
- El 2020, el **percentatge d'abonats afectats per interrupcions** es va **reduir** gairebé a la meitat en relació amb el període 2017-2019 i pràcticament no es va recuperar el 2021, mentre que el **temps mitjà de resposta per assistir fugites** es va mantenir **estable i va anar a l'alça el 2021**. Paral·lelament, el nombre de **queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants** va experimentar un **fort creixement**, que l'any següent va retornar a valors prepandèmia.
- Finalment, la **despesa corrent** del servei d'Abastament d'aigua per habitant **no s'ha vist substancialment alterada per la COVID-19**.

### Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** % de consum d'aigua del sector (Municipal)

- Disminució del consum a causa de la COVID-19.

**Disminució** % de consum d'aigua del sector (Industrial i comercial)

- Disminució del consum a causa de la COVID-19.

**Augment** Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants

- Més queixes i consultes per la facturació estimada en període de confinament.

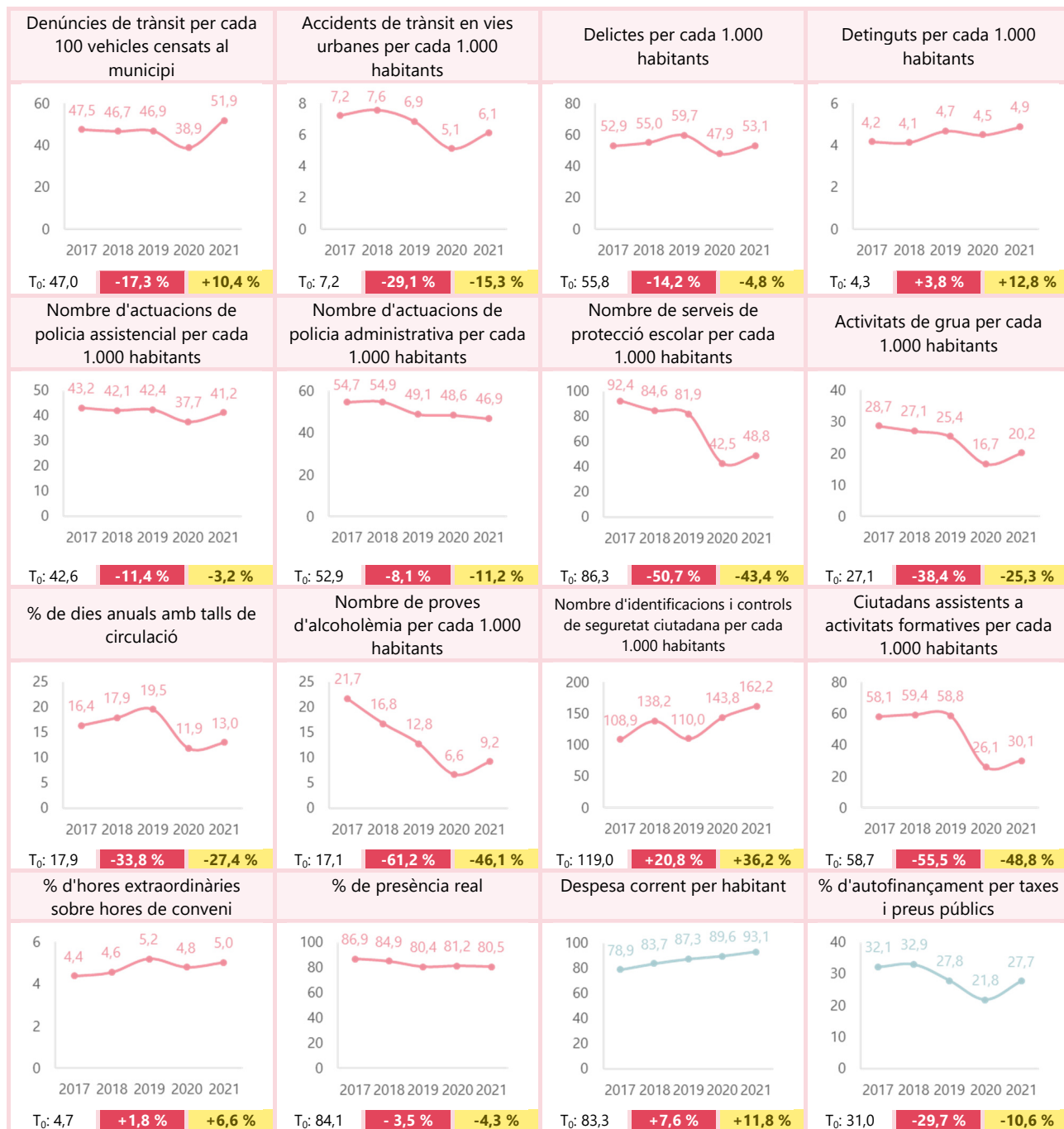
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.20. Policia Local



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- Tant el nombre de **denúncies** com, **especialment**, el d'**accidents en vies urbanes** per cada 1.000 habitants **disminueixen** en relació amb el període previ a la pandèmia. Però mentre que el 2021 el primer ja havia recuperat (i superava) els valors pre-COVID, el segon seguia per sota d'aquest llindar.
- En l'àmbit de la seguretat, el **nombre de delictes** per cada 1.000 habitants **es redueix** després d'una tendència lleugerament alcista els anys anteriors. En canvi, el **nombre de detinguts** per cada 1.000 habitants es manté força **estable** respecte de la mitjana 2017-2019. L'any 2021, els delictes van repuntar però es van mantenir per sota de la mitjana 2017-2019, mentre que els detinguts van situar-se prop del 13 % per sobre.

- ↻ Paral·lelament, **tant el volum d'actuacions assistencials com administratives disminueixen lleugerament** en relació amb abans de la pandèmia. El segon any de pandèmia les actuacions assistencials van tornar a créixer, mentre que les administratives seguien disminuint.
- ↻ S'observen **descensos importants** en el nombre de **serveis de protecció escolar**, les **activitats de grua**, el percentatge de **dies amb talls de circulació**, **els ciutadans assistents a activitats formatives** i el nombre de **proves d'alcoholèmia** (en aquest cas, la xifra venia disminuint en els darrers anys). Tots aquests indicadors presenten una recuperació força tímida l'any 2021.
- ↻ El **nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana** per cada 1.000 habitants **va augmentar el 2020**, si es compara amb la mitjana d'abans de la pandèmia, i encara es va enfil·lar més el 2021.
- ↻ En l'àmbit dels recursos humans, tant el **percentatge d'hores extraordinàries** com el **% de presència real** es mantenen **estables** respecte el període 2017-2019.
- ↻ La **despesa corrent del servei** de Policia Local **per habitant augmenta lleugerament**, i prossegueix la tendència a l'alça dels anys anteriors.
- ↻ Finalment, es produeix una **disminució del percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics**, que ja havia retrocedit el 2019. L'any 2021 es van recuperar els valors de l'any anterior a la pandèmia però aquests van quedar per sota de la mitjana 2017-2019.

## Comentaris dels participants (2020)

**Disminució** Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats al municipi

- Reducció de la mobilitat a causa de les restriccions derivades de la COVID-19.

**Disminució** Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants

- Reducció de la mobilitat a causa de les restriccions derivades de la COVID-19.

**Disminució** Delictes per cada 1.000 habitants

- Disminució per la situació de confinament domiciliari.

**Estabilitat** Detinguts per cada 1.000 habitants

- Reducció dels moviments.
- Coordinació operativa entre cossos policials.
- Durant el confinament, les persones que estaven al carrer eren més fàcilment identificables.

**Disminució** Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants

- Reducció dels moviments a causa de la COVID-19.
- Destinació dels efectius de policia a altres tasques per la COVID-19.

**Disminució** Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants

- L'estat d'alarma va aturar l'activitat ordinària i va reduir els moviments.

**Disminució** Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants

- Menor presència física d'alumnes pel tancament de les escoles.

**Disminució** Activitats de grua per cada 1.000 habitants

- Reducció de la mobilitat per les restriccions de la COVID-19.
- A causa de la pandèmia no s'han fet actes a la via pública.
- Destinació dels efectius de policia a altres tasques per la COVID-19.

**Disminució** % de dies anuals amb talls de circulació

- Reducció del nombre d'actes públics (esportius, culturals, festes majors, etc.).

## Comentaris dels participants (2020) (continuació)

**Disminució** Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants

- Menor circulació de vehicles per les restriccions de la COVID-19.
- Reducció dels controls als necessaris per motius de seguretat (COVID-19).
- Destinació dels efectius de policia a altres tasques per la COVID-19.

**Augment** Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants

- Necessitat d'identificar més persones per assegurar el compliment de les restriccions durant l'estat d'alarma.

**Disminució** Ciutadans assistents a activitats formatives per cada 1.000 habitants

- Anul·lació de la formació vial i d'altres cursos a causa de la pandèmia.
- Destinació dels efectius de policia a altres tasques per la COVID-19.

**Estabilitat** % d'hores extraordinàries sobre hores de conveni

- Reducció dels actes a la via pública, que requereixen presència policial.
- Canvi de quadrants, que disminueix la necessitat d'hores extraordinàries.
- En alguns casos, més hores extraordinàries per fer controls.

**Disminució** % d'autofinançament per taxes i preus públics

- Menys sancions i taxes d'estacionament de zona blava per la reducció de la mobilitat a causa de la pandèmia.

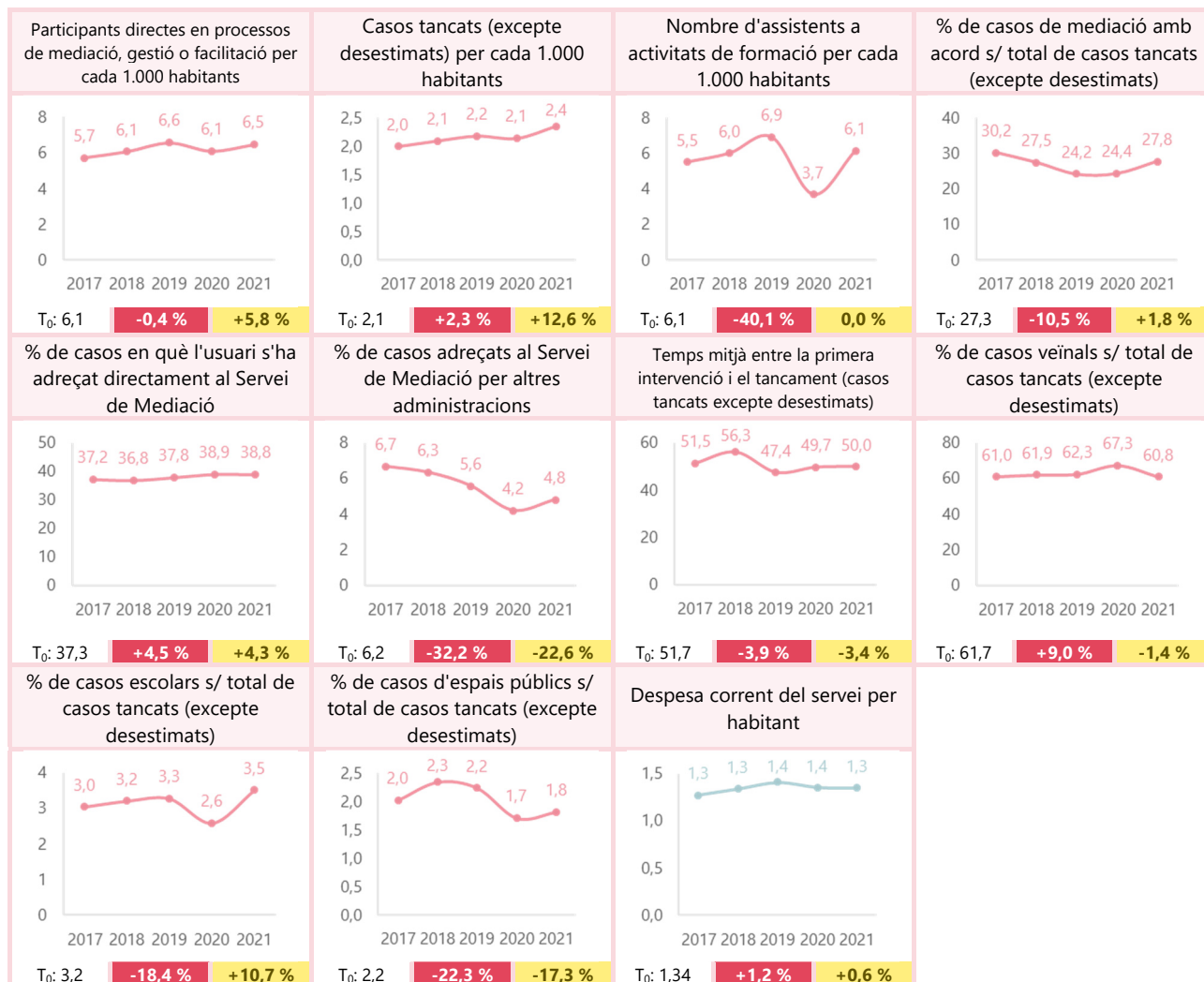
Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

## 7.21. Serveis de Mediació Ciutadana



### Indicadors



— Activitat i resultats — Despesa del servei — Eficiència

T<sub>0</sub>: mitjana 2017-2019 **% variació 2020 vs. 2017-19** **% variació 2021 vs. 2017-19**

### Descripció dels indicadors

- ☞ Dos dels resultats clau dels serveis de mediació, com són els **participants directes en processos de mediació, gestió o facilitació**, i els **casos tancats per cada 1.000 habitants**, es van mantenir estables els primers mesos de pandèmia. Darrere d'aquesta estabilitat hi havia una **tendència dual** en els municipis participants: en aproximadament la meitat, aquests indicadors van augmentar; mentre que a l'altra meitat, van disminuir. El **2021** tant el nombre de participants com el de casos va tornar a situar-se clarament **per sobre dels nivells pre-COVID**.
- ☞ Una magnitud que **va retrocedir** és el volum d'**assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants**, i en aquest cas sí que ho va fer de manera generalitzada. El 2021, però, va recuperar els nivells del període 2017-2019.
- ☞ El **percentatge de casos de mediació amb acord va disminuir** lleugerament el 2020 si es compara amb la mitjana 2017-2019, però es va mantenir estable respecte de 2019. El **2021** es va registrar una **proporció més alta d'acords**, fins a superar lleugerament les xifres anteriors a la COVID.
- ☞ Quant a les vies d'accés al servei, amb l'esclat de la COVID els **casos derivats per altres administracions van perdre pes** (ja venien disminuint progressivament), **a favor dels adreçats directament pels usuaris**, que van repuntar lleugerament. El **2021** els **d'altres administracions es recuperen i els adreçats directament pels usuaris es mantenen estables**.
- ☞ El **temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos varia poc** respecte de la mitjana 2017-2019.

- El 2020 la **tipologia de casos atesos va canviar** lleugerament: **va augmentar el pes dels casos veïnals**, mentre que va disminuir el percentatge de casos escolars i d'espais públics. Amb el segon any de pandèmia, els escolars i els d'espais públics es van recuperar (els primers, en major mesura) i els veïnals van retornar als nivells pre-pandèmia.
- Finalment, la **despesa** corrent del servei per habitant el 2020 **és pràcticament igual** que la mitjana del període pre-COVID, tot i que són més els municipis en els quals l'any 2020 va disminuir la despesa. El **2021 tampoc no es produeixen canvis substancials** en aquest indicador.

## Comentaris dels participants (2020)

**Estabilitat** Participants directes en processos de mediació, gestió o facilitació per cada 1.000 habitants

- En alguns municipis, augment de casos per la pandèmia. En part, per l'augment de casos multipart.
- En d'altres, suspensió de l'atenció arran de l'estat d'alarma que no es recupera els últims mesos de l'any.

**Estabilitat** Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants

- En alguns municipis, augment dels casos, especialment de facilitació.
- En d'altres, disminució per la suspensió de l'atenció presencial i perquè els casos són més llargs i/o d'alta complexitat.

**Disminució** Nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants

- A causa de la pandèmia, la majoria de les activitats de formació van quedar suspeses (algunes es fan virtualment).
- El tancament de les escoles també va incidir en el nombre d'accions.

**Disminució** % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)

- S'han treballat casos d'alta complexitat conflictiva.
- Han augmentat els casos de gestió/facilitació.

**Estabilitat** % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació

- En alguns municipis, disminueix per la dificultat d'accés al servei (suspensió de l'atenció presencial).
- En algun municipi augmenta perquè es va fer una campanya de difusió del servei.

**Disminució** % de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions

- En la majoria dels casos es redueix la proporció de casos procedents d'altres administracions per l'augment dels adreçats per l'usuari (coneixement del servei, creació d'alguna oficina d'incidències).

**Estabilitat** Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament (casos tancats excepte desestimats)

- Menor capacitat de resposta per les mesures sanitàries de la COVID-19.
- Casos d'alta complexitat (veïnals).
- En alguns casos, disminueix per la disponibilitat dels usuaris a causa del confinament i la via telemàtica.

**Augment** % de casos veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)

- Augment dels conflictes veïnals pel confinament i el teletreball.
- Llindar més baix de tolerància a la molèstia per la situació de confinament.

**Disminució** % de casos escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)

- L'aturada del curs escolar al mes de març va comportar la suspensió de les actuacions amb els centres.

**Disminució** % de casos d'espais públics s/ total casos tancats (excepte desestimats)

- El confinament i les restriccions de mobilitat han fet que es reduïssin els conflictes a l'espai públic.

Es consideren **augment/disminució** aquelles variacions a l'alça o a la baixa de més del 5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

Es considera **estabilitat** aquella variació a l'alça o a la baixa entre el -5 % i el +5 % en el valor de 2020 respecte de la mitjana 2017-2019.

# Annex: Selecció d'indicadors per estudiar els efectes de la COVID-19 en els serveis locals

	Biblioteques	Enllumenat públic	Escoles bressol	Escoles de música	Espais escènics	Esports	Fires locals	Mediació ciutadana	Mercats	Museus locals	Neteja viària
<b>ACTIVITAT I RESULTATS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca</li> <li>✓ Visites presencials per habitant</li> <li>✓ Prèstecs per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hores reals equivalents de funcionament de les instal·lacions del servei d'enllumenat públic</li> <li>✓ Consum elèctric per habitant (Kwhabitant)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mitjana de dies d'obertura anual per centre</li> <li>✓ % d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania</li> <li>✓ % d'hores lectives de llarga durada sobre el total d'hores treballades</li> <li>✓ % d'hores lectives de curta durada sobre el total d'hores treballades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Places ofertades (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ N. de dies amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala</li> <li>✓ Assistents per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % d'assistents sobre aforament</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ N. d'esdeveniments esportius puntuals</li> <li>✓ N. d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ N. d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de població abonada a un complex esportiu municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de visites per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Casos lincats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de casos de mediació amb acord s/ total de casos lincats (excepte desestimats)</li> <li>✓ Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos lincats (excepte desestimats)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de parades obertes s. total de parades</li> <li>✓ N. d'accions de dinamització anuals per mercat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visants presencials als museus per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Usos de exposició permanent per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura</li> <li>✓ % de dies l'any amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura</li> <li>✓ Visants presencials als museus per cada hora d'obertura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant</li> <li>✓ % d'hores anuals d'escombrada manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</li> <li>✓ % d'hores anuals d'escombrada mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</li> <li>✓ % d'hores anuals d'escombrada mitja sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</li> <li>✓ % d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</li> </ul>
<b>DESPESES I FINANÇAMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant</li> <li>✓ Despesa del subministrament elèctric per habitant</li> <li>✓ Despesa del manteniment per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per habitant</li> <li>✓ % d'autofinançament per aportacions de les famílies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per habitant</li> <li>✓ % d'autofinançament per aportacions dels alumnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent total per habitant</li> <li>✓ % de finançament per taxes, preus públics i patrocinis s/ despesa corrent total</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent en Esports (incloses les concessions) per habitant</li> <li>✓ % d'autofinançament per taxes i preus públics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei de fra local per habitant</li> <li>✓ % de finançament per taxes, preus públics i altres ingressos</li> <li>✓ % despesa en comunicació, difusió i publicitat sobre la despesa corrent del servei de fra local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent total per habitant</li> <li>✓ % de finançament per taxes, preus públics i patrocinis s/ despesa corrent total</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per habitant</li> </ul>
<b>EFICIÈNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte el n. total de làmpades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per hora d'obertura anual</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent total per assistent</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual del mercat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent total per visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per metre lineal</li> </ul>
<b>CANALS NO PRESENCIALS</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line directe</li> <li>✓ Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per cada activitat</li> <li>✓ Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les xarxes socials</li> <li>✓ % d'hores lectives de llarga durada on-line sobre el total d'hores lectives de llarga durada</li> <li>✓ % d'hores lectives de curta durada on-line sobre el total d'hores lectives de curta durada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de funcions NO presencials (funcions professionals d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic) s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal</li> <li>✓ Mitjana de visualitzacions de les funcions NO presencials de l'espai escènic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre d'esdeveniments esportius puntuals (virtuals o no presencials)</li> <li>✓ % d'abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit</li> <li>✓ % desp. corrent en reparació i manteniment (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports</li> <li>✓ % desp. corrent en subministraments (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports</li> <li>✓ % de massa social de les entitats esportives sobre el total de població</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de fires virtuals realitzades sobre el total de fires locals</li> <li>✓ % d'expositors virtuals sobre el total d'expositors</li> <li>✓ Nombre de visites virtuals per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Nombre de visites virtuals per expositor virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de parades dels mercats municipals amb presència d'un marketplace virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants</li> <li>✓ % d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu</li> <li>✓ Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants</li> </ul>		
<b>INDICADORS ADDICIONALS FOCUS SERVEIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca</li> <li>✓ % d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca</li> <li>✓ % de fore documental que ha sortit en préstec</li> <li>✓ Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants</li> <li>✓ Sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants</li> <li>✓ Assistents a cursos TIC per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Assistents per activitat de dinamització cultural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de lluminàries amb més de 20 anys de vida</li> <li>✓ % de làmpades LED (T&lt;3500 K) sobre el nombre total de làmpades</li> <li>✓ % d'avísos (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte del nombre total d'avísos</li> <li>✓ % d'avaries que es reparen en menys de 24 hores</li> <li>✓ % d'hores de nit apagada respecte del total d'hores de nit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal (només 2020)</li> <li>✓ Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs</li> <li>✓ % d'hores no lectives dels educadors tutors</li> <li>✓ % d'hores no lectives dels educadors de suport</li> <li>✓ % de la despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes</li> <li>✓ Nombre d'agents educatius, culturals i socials que col·laboren amb l'escola de música</li> <li>✓ % de baixes d'alumnes de l'Id sobre el nombre d'alumnes de l'Id</li> <li>✓ Preu mitjà ingressat per alumne de l'Id</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de dies amb ús per sala pública escolar s/ total</li> <li>✓ % d'entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades</li> <li>✓ Mitjana del taquillaatge per funció (teatre general i familiar)</li> <li>✓ Mitjana del caixa total per funció (teatre general i familiar)</li> <li>✓ % de cobertura (taquillaatge / caixa total) (teatre general i familiar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Practicants en centres escolars públics per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % d'abonats donats de baixa (només 2020)</li> <li>✓ % d'abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit</li> <li>✓ % desp. corrent en reparació i manteniment (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports</li> <li>✓ % desp. corrent en subministraments (incloses les concessions) s/ total de despesa corrent en esports</li> <li>✓ % de massa social de les entitats esportives sobre el total de població</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de visites per nombre total d'expositors</li> <li>✓ Nombre de visites per nombre de dies de fra</li> <li>✓ Nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació</li> <li>✓ % de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions</li> <li>✓ % de casos veïnals s/ total de casos lincats (excepte desestimats)</li> <li>✓ % de casos escolars s/ total de casos lincats (excepte desestimats)</li> <li>✓ % de casos d'espais públics s/ total de casos lincats (excepte desestimats)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usuaris del mercat per habitant</li> <li>✓ Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes</li> <li>✓ % de treballadors de les parades assistents a cursos</li> <li>✓ % de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei</li> <li>✓ Despesa de manteniment per M<sup>2</sup> de superfície total</li> <li>✓ Despesa de subministraments per M<sup>2</sup> de superfície total</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de visites al museu</li> <li>✓ % de visitants residents al municipi</li> <li>✓ % de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencial)</li> <li>✓ Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada</li> <li>✓ Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu</li> <li>✓ % de visitants que paguen entrada al museu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres</li> </ul>
Indicadors bàsics	5	6	5	6	7	6	5	5	4	9	7
Indicadors addicionals	7	5	5	4	6	6	3	6	6	7	1
Indicadors totals	12	11	10	10	13	12	8	11	10	16	8



	OMIC	Polícia local	Residus	SAM	SLO	Serveis socials	Verd urbà	Cementiris municipals	OTL	Abastament d'aigua
<b>ACTIVITAT I RESULTATS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Casos atesos per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Inspeccions per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi</li> <li>✓ % de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s. total de reclamacions tancades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Denúncies de trànsit per cada 100 vehicles censats</li> <li>✓ Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 hab.</li> <li>✓ Delictes per cada 1.000 hab.</li> <li>✓ Delinqüències per cada 1.000 hab.</li> <li>✓ Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (vidre)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (paper-cartó)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (enfoscos-launes-brics)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (fracció orgànica)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (voluminosos)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (fracció vegetal)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (no selectiva-resta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments</li> <li>✓ Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % persones aturades ateses s. total de població municipal aturada</li> <li>✓ % d'empreses que han rebut una primera visita</li> <li>✓ % persones ateses que han trobat feina</li> <li>✓ N. de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses</li> <li>✓ Temps mitjà (dies) d'espera per fer l'entrevista ocupacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ N. persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de persones usuàries de SSAD de +65 anys s. la població de +65 anys</li> <li>✓ % de persones usuàries de SSAD de +85 anys s. la població de +85 anys</li> <li>✓ % persones usuàries de teleassistència de +65 anys s. població de +65 anys</li> <li>✓ Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita</li> <li>✓ Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ M² de consum d'aigua al verd urbà per m² d'espais verds</li> <li>✓ % d'arbres podats (arbrat viari) respecte el total (arbrat viari)</li> <li>✓ % d'arbres plantats a l'arbrat viari s. total de l'arbrat viari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ N. d'inhumacions (fèretres) anuals per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ N. d'inhumacions (cendres) anuals per cada 1.000 habitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de persones ateses s. la població de 16 a 64 anys amb prevalença de TSM</li> <li>✓ % de persones ateses que han trobat feina</li> <li>✓ % d'insercions al mercat no protegit</li> <li>✓ % d'insercions en ocupacions elementals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consum diari per habitant (litres/habitant i dia)</li> <li>✓ % de consum d'aigua del sector respecte del total d'aigua consumida durant l'any (Domèstic)</li> <li>✓ % de consum d'aigua del sector respecte del total d'aigua consumida durant l'any (Municipal)</li> <li>✓ % de consum d'aigua del sector respecte del total d'aigua consumida durant l'any (Sector Industrial i comercial)</li> </ul>
<b>DESPESES I FINANÇAMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent per habitant</li> <li>✓ % d'autofinançament per taxes i preus públics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent en gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent de SAM per habitant</li> <li>✓ % d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent de l'SLO per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent dels SSB per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei de verd urbà per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent municipal en cementiris municipals per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent de l'OTL per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant</li> </ul>
<b>EFICIÈNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent en atenció i gestió de casos per cas atès</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent de SAM per establiment alimentari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent anual de l'SLO per persona usuària atesa</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent en espais verds per m²</li> <li>✓ Despesa corrent en arbrat viari per cada arbre</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Despesa corrent de l'OTL per persona atesa</li> </ul>	
<b>CANALS NO PRESENCIALS</b>										
<b>INDICADORS ADDICIONALS FOCUS SERVEIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.</li> <li>✓ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.</li> <li>✓ % de casos via presencial s/ total de casos atesos</li> <li>✓ % de casos per Internet s/ total de casos atesos</li> <li>✓ % d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Activitats de gra per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de dies anuals amb tall de circulació</li> <li>✓ Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ Ciutadans assistents a activitats formatives per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % d'hores extres s. hores de conuert</li> <li>✓ % de presència real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kg. Kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (4 indicadors)</li> <li>✓ Kg. Recollits per habitant i any (Deixalleria)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions</li> <li>✓ % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació</li> <li>✓ % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes que disposen d'autocontrol</li> <li>✓ Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspeccions de SAM de l'ajuntament</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'empreses usuàries ateses sobre total d'empreses del municipi</li> <li>✓ % persones usuàries que han general autocandidatures via web</li> <li>✓ % ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures</li> <li>✓ % persones ateses que han fet orientació</li> <li>✓ % de persones usuàries ateses que utilitzen el Club de Feina</li> <li>✓ % persones ateses en situació d'atur sobre el total de persones usuàries ateses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants.</li> <li>✓ Nombre de beneficiaris d'RGCC per cada 1.000 habitants</li> <li>✓ % de primeres visites fallides</li> <li>✓ Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·lar la vulnerabilitat econòmica per habitant</li> <li>✓ % despesa en manutenció i roba s/ despesa per pal·lar la vuln. econòmica</li> <li>✓ Despesa corrent del SBAS per habitant</li> <li>✓ Despesa corrent del SSAD per habitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de m² de millores o acondicionaments en els espais verds per m² totals</li> <li>✓ N. incidències per vandalisme, mal·le, accidents al verd urbà per cada 1.000 habitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'inhumacions a cementiris municipals gratuïtes o bonificades</li> <li>✓ Nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri</li> <li>✓ Nombre d'actes vandàlics amb danys per cementiri</li> <li>✓ % de despesa en manteniment dels cementiris sobre la despesa total</li> <li>✓ % d'ingressos que representen les inhumacions sobre els ingressos totals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % de persones ateses que han fet actuacions individuals</li> <li>✓ % de persones ateses que han fet actuacions grupals</li> <li>✓ Nombre d'hores d'actuacions individuals per persona</li> <li>✓ % de persones ateses que han realitzat accions de formació</li> <li>✓ % de persones a l'atur (a 31/12) sobre el total de persones ateses</li> <li>✓ % d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % d'abonats afectats per interrupcions respecte el total d'abonats</li> <li>✓ Temps mitjà de resposta per assistir fuites (hores)</li> <li>✓ Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants</li> </ul>

Indicadors bàsics	6	9	8	5	7	7	6	3	6	5
Indicadors addicionals	6	7	5	4	6	7	2	5	6	3
Indicadors totals	12	16	13	9	13	14	8	8	12	8

127

107

234



<https://www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci>  
[cci@diba.cat](mailto:cci@diba.cat)



Cercles de comparació  
intermunicipals