Quadre Resum d'Indicadors

CCI Serveis de mediació ciutadana

2019

Diputació Barcelona

Cercles de comparació intermunicipals

ENCÀRREC POLÍTIC

Impulsar la mediació ciutadana	2019
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,6
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	6,9
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	9,3

Gestionar els casos de mediació	2019
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	24,2
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	50,5
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,1
Llindar superior per OM: 30%	

Vies d'accés dels casos de mediació	2019
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37,8
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	2,0
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	51,6
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	5,6
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,0

Potenciar les diverses àrees de mediació	2019
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	59,1
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	3,0
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	3,5
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	4,0
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	2,6
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	3,2
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	4,0
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	10,7
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre	10,0
Llindar superior per OM: 15%	

Impulsar el treball transversal	2019
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	14,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	8,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	13,3

Promoure la col·laboració amb altres agents	2019
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	25,0
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	53,3
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	38,3

USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat als SMC	2019
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	8,4
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	47,4
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,7
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització	8,3
Visites professionals als Serveis de Mediació	8,2

Oferir un servei accessible als usuaris	2019
Hores d'obertura setmanal pel matí	22,1
Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,4

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2019
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	62,3
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12,1
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,3
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,8
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,2
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,9
Llindar superior per OM: 30%	

Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2019
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,8

Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2019
Visites al web (o blog)	1.915,1
Nombre d'actuacions en xarxes socials	43,7
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	7,3

VALORS ORGANITZATIUS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	100,0
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	40,7
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	32,5

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2019
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,3
Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	12,8
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,2

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2019
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	2,2
Llindar superior per OM: 5%	
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	28.099,5
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	75,6

Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2019
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	48,3
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	14,8

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2019
% de dones s/ total de mediadors/res	68,9
% de dones comandament s/ total de comandaments	61,1

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2019
Despesa corrent del servei per habitant	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,2

Finançar adequadament els recursos	2019
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	31,1
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	68,9

ENTORN

	2019
Població	60.312,9
Densitat de població	677,1
Renda per càpita	16.770,6

	2019
Nombre de centres	1,1
Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	91,4
IVSO 1: % d'atur	99,9

	2019
IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	96,7
IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	99,3
IVSO 4: % població de 75 anys o més que viu sola	97,0

	2019
IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	101,0
IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	98,5

Com més gran, millor

Com més petit, millor.

La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa