

ENCÀRREC POLITIC

Impulsar la mediació ciutadana	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020			
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	5,7	6,1	6,6	6,1	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	30,2	27,5	24,2	24,4	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37,2	36,8	37,8	38,9	% d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació s/total d'hores de mediador/a	63,7	59,9	59,1	56,8
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0	2,1	2,2	2,1	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,9	6,8	6,3	6,6	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1,3	3,4	2,0	1,9	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	5,0	3,7	3,0	2,7
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	5,5	6,0	6,9	3,7	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	42,4	46,4	50,5	50,2	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	51,4	50,6	51,6	52,2	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	3,9	3,1	3,5	3,0
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,5	4,8	9,3	7,2	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	20,5	19,4	19,1	18,8	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	6,7	6,3	5,6	4,2	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	1,2	2,4	4,0	4,6
					Líndar superior per OM: 30%					% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,5	2,9	3,0	2,8	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	0,5	1,4	2,6	3,8
										% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	6,3	6,8	3,2	3,8	% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	1,2	2,1	4,0	3,1
										% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	10,7	11,3	10,7	11,3	% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	7,7	9,4	10,0	10,8
										Líndar superior per OM: 15%									

USUARI/CLIENT

Ofertir un servei de qualitat als SMC	2017	2018	2019	2020	Ofertir un servei accessible als usuaris	2017	2018	2019	2020	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2017	2018	2019	2020	Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2017	2018	2019	2020
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació / gestió / facilitació	7,9	25,4	8,4	8,4	Hores d'obertura setmanal pel matí	20,8	21,8	22,1	22,6	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61,0	61,9	62,3	67,3	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,6	5,6	4,8	2,8
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i la intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,0	2,2	1,8	1,5	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,3	8,5	8,4	8,6	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14,4	13,1	12,1	11,2					
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	51,5	56,3	47,4	49,7						% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,9	3,2	3,3	2,6					
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15,0	16,9	16,5	16,7						% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9,1	11,1	11,8	12,0					
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,3	8,7	8,7	8,9						% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,0	0,5	0,5	0,4					
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3	8,3	8,7	9,2						% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,8	2,3	2,2	1,7					
Visites professionals als Serveis de Mediació	11,2	13,2	8,2	5,2						% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5,2	2,3	2,9	2,0					
										Líndar superior per OM: 30%									

VALORS ORGANITZATIUS

Gestió del servei amb les diverses formes de gestió	2017	2018	2019	2020	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)	2017	2018	2019	2020	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2017	2018	2019	2020	Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2017	2018	2019	2020
% de Gestió directa (Ajuntament, OQAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	100,0	100,0	100,0	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,0	44,6	44,3	43,1	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,6	3,1	2,2	4,0	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	35,8	39,2	48,3	32,1
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat	-	12,9	12,8	12,5	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	28.226,7	27.328,3	28.099,5	38.949,8	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	10,5	11,1	14,8	19,1
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	42,4	41,4	40,7	43,4	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,5	9,1	8,2	8,9	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	68,6	70,2	76,9	87,6					
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	29,0	31,4	32,2	35,3															

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2017	2018	2019	2020	Finançar adequadament els recursos	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent del servei per habitant	1,3	1,3	1,4	1,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	0,1	0,2	0,1	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	34,5	32,5	31,1	33,5
					% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	65,5	67,5	68,9	66,5

ENTORN

Població	2017	2018	2019	2020	Nombre de centres	2017	2018	2019	2020	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	2017	2018	2019	2020	IVSO 5: % població de població nascuda fora de la UE	2017	2018	2019	2020
Població	60.971,3	60.657,1	60.312,9	63.500,3		1,1	1,1	1,1	1,1	97,3	97,7	97,5	98,0	101,0	102,3	101,8	96,1		
Densitat de població	674,9	668,5	679,8	613,4	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	91,4	92,3	93,7	93,7	100,4	100,0	100,6	98,0	99,2	99,5	99,0	98,7		
Renda per càpita	15.708,5	16.301,5	16.631,1	14.400,2	IVSO 1: % d'atur	100,8	101,1	101,0	99,5	97,6	97,9	104,0	104,8						

Com més gran, millor
Com més petit, millor.
La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa

L'indicador es manté estable (5%) els 4 anys
L'indicador manté tendència a l'alça els 4 anys
L'indicador manté tendència a la baixa els 4 anys