

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Impulsar la mediació ciutadana		2012	Gestionar els casos de mediació		2012	Promoure la col·laboració amb altres agents		2012	Potenciar les diverses àrees de mediació		2012
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants		7,1	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		32 %	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		24 %	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediació/a		65 %
Casos tancats (excepte desestimat) per cada 1.000 habitants		1,9	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		7 %	% d'activitats de formació col·laboració amb altres agents		48 %	% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediació/a		5 %
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		2,9	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		42 %	% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents		31 %	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediació/a		8 %
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		4,4	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		19 %				% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediació/a		3 %
Número d'"agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants		0,3							% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediació/a		19 %
											Es destaca per sobre de 15%

Encàrrec polític

Ofertor un servei de qualitat als SMC		2012	Ofertor un servei accessible als usuaris		2012	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2012
Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)		2,3	Hores d'atenció al públic setmanal al matí		23,2	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		69 %
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció de/la mediació/a s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		2,8	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda		9,0	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		10 %
% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		76 %				% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		1 %
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		20 %				% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		6 %
Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)		8,6				% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		1 %
						% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		2 %
						% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		5 %
						% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimat)		6 %
								Líndar superior per OM: 30%

Usuari / Client

Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		Millorar les habilitats dels/les treballadors/les	
	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	100 %	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	42	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	2,8 %	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	33
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,0	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	24.929	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	22
	% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	52 %			Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	56	% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	90 %

Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei	
	2012	2012	2012	2012
	Despesa corrent del servei per habitant	1,22	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,17 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	35 %
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	66 %

Entorn	Població		Densitat de població (hab. / km ² municipi)		Renda per càpita		Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012	2012
	85.887	847	13.605	1,2				

