

12. Convivència

		Resultats anteriors							Resultats 2024					
											En cas d'incompliments			
	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millores a implementar	Dates
12.1.	Gestió positiva de conflictes Ofereix una primera intervenció a les sol·licituds directament rebudes a l'Equip de Mediació, en un temps màxim de 48h en un 80% dels casos.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	74	Dues raons fonamentals: 1) Durant l'any 2024 l'equip de mediació ha sofert diversos canvis de personal: d'una banda, entrada de nous professionals; d'altra banda, cap a l'últim trimestre, la marxa del coordinador i el seu relleu. 2) Així també, la situació decretada d'emergència al carrer Pirineus 9-11 requereix una adaptació de la planificació, donant prioritat a l'atenció de les situacions d'emergència. Aquest operatiu va posar a la disposició de l'emergència, en una primera fase, tot l'equip de mediació. Posteriorment, a una part de l'equip, havent de combinar la atenció ordinària amb la situació de crisi del carrer Pirineus.	No s'han rebut queixes. Es torna a repetir la mateixa nota de valoració en la mesura de la satisfacció ciutadana (9 sobre 10)	La pròpia normalitat en l'equip en relació a la normal adaptació del nou personal a les metodologies i els temps d'atenció hauria de ser suficient per corregir de manera natural els indicadors. En tot cas, si les situacions d'emergència que s'han produït al llarg de 2024 es tornen a repetir, no es podrà mantenir els estàndards de compromís actuals.	Ja s'estan implementant.

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Milliores a implementar	Dates
12.3.	Finalitzar els processos de gestió de conflictes dins l'any en curs, en un 80% dels casos.	No vigent	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	79	Dues raons fonamentals: 1) Durant l'any 2024 l'equip de mediació ha sofert diversos canvis en el personal: d'una banda, entrada de nous professionals; d'altra banda, cap a l'últim trimestre, la marxa del coordinador i el seu relleu. 2) Així també, la situació decretada d'emergència al carrer Pirineus 9-11 requereix una adaptació de la planificació, donant prioritat a l'atenció de les situaciones d'emergència. Aquest operatiu va posar a la disposició de l'emergència, en una primera fase, tot l'equip de mediació. Posteriorment, a una part de l'equip, havent de combinar la atenció ordinària amb la situació de crisi del carrer Pirineus.	No s'han rebut queixes. Es torna a repetir la mateixa nota de valoració en la mesura de la satisfacció ciutadana (9 sobre 10)	La pròpia normalitat en l'equip en relació a la normal adaptació del nou personal a les metodologies i els temps d'atenció hauria de ser suficient per a corregir de manera natural els indicadors. En tot cas, si les situacions d'emergència que s'han produït al llarg de 2024 es tornen a repetir, no es podran mantenir els estàndars de compromís actuals. En aquest cas, es preveu que l'augment en la complexitat de les situacions ateses produeixi efectes sobre la durada dels expedients, i per tant un replantejament d'aquest indicador.	Ja s'estan implementant.
12.4.	Resoldre el 45% dels casos de mediació en menys de 60 dies.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48				
12.6.	Oferir un servei de qualitat en relació a la gestió dels conflictes, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9				
12.7.	Xarxa de transmissió de valors i missatges positius Fomentar la transmissió de valors, especialment entre el jovent, mitjançant la participació dels instituts públics de secundària en el certamen anual de convivència i drets civils. Aconseguir la participació del 90% dels instituts públics de secundària.	No vigent	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	90				
12.9.	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 700 interaccions anuals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	965				

	Compromisos de qualitat	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Compliment	Indicadors	Motius	Queixes rebudes	Millors a implementar	Dates
12.10	Afavorir el ressò dels missatges sobre la convivència a les xarxes socials, com a mínim amb 3 accions de sensibilització anuals.	No vigent	No vigent	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	24				
12.11.	Centre d'Informació i Assessorament a Persones Estrangeres (CIAPE) Organitzar com a mínim 3 mòduls formatius per fomentar entre la població estrangera els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3				
12.12.	Aconseguir una assistència de més de 40 persones als mòduls formatius dirigits a la població estrangera per fomentar els coneixements de l'entorn local, aspectes sociolaborals, societat catalana i el seu marc jurídic.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	103				
12.13.	Organitzar un mínim de 7 sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8				
12.14.	Aconseguir una assistència de 85 participants com a mínim a les sessions de benvinguda a la població estrangera.	No vigent	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	139				
12.15.	Presentar i publicar una memòria anual en matèria d'estrangeria amb dades quantitatives i qualitatives.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1				
12.16.	Altres compromisos Atendre el 100% de les demandes ciutadanes.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100				
12.17.	Participar anualment en els següents processos d'avaluació nacional i internacional en matèria de convivència: a) Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona; b) Xarxa Europea de Ciutats Interculturals.	No vigent	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	si				