8a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2017

Diputació Barcelona

8a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana

Resultats any 2017

Diputació Barcelona

Àrea d'Atenció a les Persones
Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Convivència, Diversitat i
Participació Ciutadana
Recinte Mundet
Edifici Migjorn, 3a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 713
s.conviven.participa@diba.cat
https://www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciutadana

Àrea de Presidència
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci

© Diputació de Barcelona
Octubre de 2018
Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

SUMARI

PRÒLEG 3
ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL 5
INTRODUCCIÓ 7
DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS 8
FASES DE L'ESTUDI 9
ALGUNES XIFRES 33
MARC TEÒRIC 35
DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES 37
UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS 37
EL BENCHMARKING 38
LEGISLACIÓ 40
BIBLIOGRAFIA 41
EL CERCLE DE COMPARACIÓ DE MEDIACIÓ CIUTADANA 43
CALENDARI DEL CERCLE 45
PARTICIPANTS 46
FASE DE DISSENY 47
INTRODUCCIÓ 49
QUADRE RESUM D'INDICADORS 51
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC 53
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT 67
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS 75
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 81
V. INDICADORS ENTORN 83
FASE DE MESURA 89
INTRODUCCIÓ 91
VARIABLES 93
FASE D'AVALUACIÓ 101
INTRODUCCIÓ 103
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC 106
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT 108
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS 110
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA 111
V. DIMENSIÓ ENTORN 112
FASE DE MILLORA 113
INTRODUCCIÓ 115
ARENYS DE MUNT 117
BADALONA 123
BARBERÀ DEL VALLÈS 129
CALDES DE MONTBUÍ 135
CANOVELLES 141
CARDEDEU 147
CASTELLDEFELS 153
CERDANYOLA DEL VALLÈS 159
CONSELL COMARCAL DE L'ANOIA 165
CONSELL COMARCAL DEL BERGUEDÀ 171
CONSEL COMARCAL D'OSONA 177
CORNELLÀ DE LLOBREGAT 183
CUBELLES 189
ESPARREGUERA 195

ESPLUGUES DE LLOBREGAT 201
FRANQUESES DEL VALLÈS, LES 207
GAVÀ 213
GRANOLLERS 219
HOSPITALET DE LLOBREGAT, L' 225
IGUALADA 231
MALGRAT DE MAR 237
MANLLEU 243
MANRESA 249
MATARÓ 255
MOLLET DEL VALLÈS 261
MONTORNÈS DE VALLÈS 267
OLESA DE MONTSERRAT 273
PRAT DE LLOBREGAT, EL 279
PREMIÀ DE MAR 285
RIPOLLET 291
RUBÍ 297
SABADELL 303
SANT ADRIÀ DE BESÒS 309
SANT BOI DE LLOBREGAT 315
SANT CUGAT DEL VALLÈS 321
SANT FELIU DE LLOBREGAT 327
SANT PERE DE RIBES 333
SANTA COLOMA DE GRAMENET 339
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA 345
VIC 351
VILADECANS 357
VILAFRANCA DEL PENEDÈS 363
VILANOVA I LA GELTRÚ 369

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2017:

CONCLUSIONS 375
INTRODUCCIÓ 377
ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS 381
ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA 400
CONCLUSIONS FINALS 401

PRÒLEG

Posem a la vostra disposició els resultats d'una nova edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de mediació ciutadana. En aquesta 8a edició corresponent als indicadors i dades de l'any 2017 hem comptat amb la participació de 40 municipis i 3 consells comarcals amb els quals la Diputació de Barcelona té signats els respectius convenis. Hi hagut un increment important en el nombre de participants respecte l'edició anterior i confiem poder seguir augmentant aquest nombre d'ens locals amb qui compartir dades, coneixement i experiències.

La Diputació de Barcelona entén la mediació, la cultura del diàleg i la resolució alternativa dels conflictes com a eixos de treball a seguir desenvolupant i, posa a disposició dels ens locals recursos materials i tècnics per a la promoció i millora de la convivència als pobles i ciutats de la demarcació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona treballa al costat dels governs locals per tal d'impulsar i recolzar les polítiques que implementin els serveis de mediació locals actuant com a receptors i gestors de situacions de conflicte de la seva ciutadania. Una visió des de la perspectiva de la mediació i la resolució dialogada dels conflictes pot contribuir a una millora de les relacions i el respecte a la diversitat de les nostres societats. La mediació és entesa també com a un apoderament de la ciutadania perquè esdevingui activa i corresponsable en la gestió i l'ús del bé comú.

Un dels reptes per als propers anys continuarà essent la promoció d'una major transversalitat de la mediació dins dels consistoris, l'impuls de noves propostes de treball, afavorir accions i programes en xarxa i, sensibilitzar encara més els diferents actors dels municipis amb la cultura del diàleg i l'abordatge no violent dels conflictes fruit de la convivència.

Un cop més l'esforç i la dedicació de tots els referents tècnics, mediadors i mediadores fan possible la sistematització de dades i la posterior posada en comú en els tallers de millora. Un agraïment especial a tots els equips locals per fer possible aquest recull rigorós i contribuir a la millora contínua dels serveis públics. Tanmateix donem la benvinguda als nous serveis de mediació incorporats en aquesta edició.

Presentem tot seguit el document de la 8a edició del Cercle amb el desig que sigui d'utilitat per a totes les persones que dediquem la nostra tasca professional a la mediació.

Servei de Convivència,
Diversitat i Participació Ciutadana
Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania

Els cercles de comparació intermunicipal

INTRODUCCIÓ

L'experiència de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió local es remunta a l'any 1983, amb l'aparició del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM). Aquest producte, que gaudeix d'un gran prestigi en l'àmbit de les finances locals, se centra en l'anàlisi de temes pressupostaris, de fiscalitat i d'endeutament de l'àmbit local de la província de Barcelona.

La demanda de serveis públics es va enfortir notablement durant la dècada dels 80, situació que va comportar que els ajuntaments haguessin d'incrementar d'una manera ràpida i relativament poc ordenada la prestació de nous serveis per a la ciutadania. Als anys 90 es va veure la necessitat d'instrumentalitzar la gestió en la provisió dels serveis públics locals, i la racionalització i la qualitat van esdevenir conceptes clau en parlar de serveis públics. Així doncs, s'observa la necessitat de començar a treballar per obtenir informació en relació amb la manera en què se subministren aquests serveis, per tal que els responsables i els gestors municipals puguin prendre decisions.

En aquesta situació, es crea una nova línia de treball l'any 1998 destinada a la posada en marxa d'un instrument per a l'obtenció d'informació comparada en el marc de la gestió dels serveis: l'estudi Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) destinat a municipis de més de 10.000 habitants.

L'estudi IGSM oferia als municipis participants una evolució dels seus indicadors de gestió dels serveis de forma comparada amb la mitjana del conjunt de municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establia una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que ni intervenien en la definició dels indicadors (eren creats unilateralment pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, cal mencionar que a l'estudi IGSM tampoc participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, d'aquesta forma, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir la transversalitat interna.

L'any 2000 es produeix un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI), adreçats als responsables dels serveis locals de municipis amb una població de més de 10.000 habitants. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis, la posada en marxa d'accions de millora i la transferència de coneixement a través de bones pràctiques o experiències exemplars.

Els CCI constitueixen un dels productes més innovadors que s'està oferint al món local des de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió. Enguany tots els serveis analitzats en els IGSM estan inclosos en algun CCI. El fet diferencial d'aquesta actuació rau en la participació i implicació dels responsables locals en tot el procés d'implementació dels Cercles, des de l'inici fins a l'acabament.

Aquest mètode de treball constitueix la filosofia bàsica d'actuació de la Diputació de Barcelona que, des del seu Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. Llur implicació com a agents proactius en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau que augmenta la garantia d'èxit en l'aplicabilitat i en el grau d'utilitat de les polítiques supramunicipals.

DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS

Els CCI es configuren com un mètode de treball, en l'àmbit de la prestació i gestió dels serveis proveïts pels governs municipals, per assolir els objectius següents:

- mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats,
- formar un grup de treball per intercanviar experiències,
- impulsar la millora dels serveis.

La implementació dels CCI s'efectua a través de la realització d'un nombre determinat de reunions per any (anomenades tallers), amb una metodologia pròpia de treball, i amb la participació de diferents responsables del servei municipal objecte d'anàlisi, que desenvolupen la seva tasca diària en ajuntaments majors de 10.000 habitants*.

Els objectius dels tallers són:

- proposar una metodologia de treball comuna que permeti comparar els serveis municipals dels ajuntaments participants,
- arribar a un acord sobre uns indicadors comuns amb els quals poder comparar els serveis municipals,
- formar un grup de treball concret que, de forma transparent, intercanviï els resultats dels indicadors entre els seus participants.

El nombre recomanable d'ajuntaments participants en un taller se situa entre els 10 i els 15 en el seu començament. L'augment de la participació de noves entitats locals passa per la creació de tallers addicionals. Així, en la majoria de serveis municipals hi ha més d'un taller de millora.

Els compromisos a adquirir per part dels participants són els següents:

- facilitar la informació necessària per efectuar una comparació intermunicipal dels serveis locals analitzats,
- permetre que tots els participants del CCI puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones),
- participar en la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi.

En aquest sentit, cal destacar que les dades que es publiquen fora del Cercle són exclusivament les mitjanes del conjunt de participants, però mai les dades concretes de cada municipi.

El perfil de les persones assistents als tallers ha de ser preferentment de caràcter directiu, amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat. Es tracta de facilitar la implantació de les millores en el departament que és de la seva responsabilitat.

* *Excepcionalment, municipis de menys de 10.000 habitants han participat en alguns Cercles.*

FASES DE L'ESTUDI

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de cinc fases que es retroalimenten de manera successiva:

1. Fase de disseny,
2. Fase de mesura,
3. Fase d'avaluació,
4. Fase de millora,
5. Fase de comunicació i implementació.

Tractant-se d'un procés que pretén aconseguir la millora contínua, un CCI no té, teòricament, acabament. Cada any els seus membres han de tornar a participar en els tallers per avaluar i continuar implantant les millores.



1. Fase de disseny

Aquesta fase consisteix en la definició de la missió i dels objectius estratègics del servei municipal objecte d'anàlisi, en la relació i definició consensuada dels indicadors que han de ser emprats en la comparació entre els municipis (*benchmarking*), i en l'establiment de comú acord de les variables utilitzades per al càlcul dels indicadors.

La durada d'aquesta fase és aproximadament de dos dies de treball. Es realitzen, per tant, dos tallers de treball amb els diferents municipis participants en el CCI.

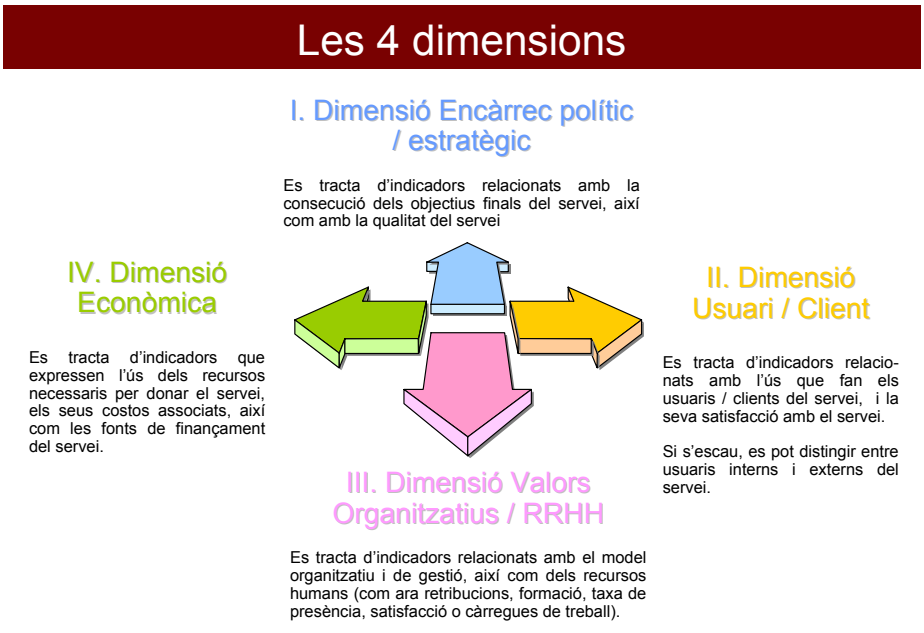
Al **primer taller** participen un grup reduït d'experts municipals (aproximadament 6), amb experiència reconeguda en el treball amb indicadors. Aquest grup, dirigit per persones del Servei de Programació i d'altres Àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, s'encarrega d'efectuar una primera aproximació a la definició de la missió i objectius estratègics, als indicadors i a les variables. El mètode de treball es fonamenta en tècniques de dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ajuntaments, així com la posterior sistematització de les idees resultants (pluja d'idees, metaplan i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

El **segon taller** està format per tots els integrants del CCI. En aquest, s'aporta tot el treball realitzat prèviament pel grup reduït d'experts i es fan les consideracions que es creuen oportunes. Finalment es valida i s'assumeix per part de tot el Cercle: la missió i objectius estratègics del servei analitzat, els indicadors utilitzats per efectuar la comparació intermunicipal, i les variables que han de ser contemplades en la definició dels indicadors. A partir d'aquest moment es comparteix un llenguatge comú, establert i acordat per tots els participants, i que serà el fil conductor de la implementació del Cercle.

Convé posar especial èmfasi en el fet que són els mateixos ajuntaments que seleccionen i consensuen els indicadors que hauran d'utilitzar per mesurar i comparar amb d'altres la gestió del servei municipal que se subministra des del seu govern local. Aquest fet és fonamental i constitueix una clau d'èxit atès que garanteix l'aplicabilitat i la utilitat d'allò que s'està realitzant.

Els indicadors resultants s'estructuren en **quatre dimensions de meta:**

- Primera dimensió: Encàrrec Polític / Estratègic.
- Segona dimensió: Usuari / Client.
- Tercera dimensió: Valors Organitzatius / Recursos humans.
- Quarta dimensió: Econòmica.



Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

Cal destacar que els indicadors es presenten en un format de **"Quadre Resum d'Indicadors"**, que pretén ser una primera aproximació a un Quadre de Comandament Integral, en què per a cada dimensió es defineixen uns objectius estratègics i uns indicadors que serveixen per mesurar-los.

Amb l'objectiu de poder fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'**indicadors transversals** per a tots els serveis analitzats. En concret, es tracta de 6 indicadors de la dimensió de Valors Organitzatius / Recursos Humans (% de gestió directa, % de gestió indirecta, % d'hores de baixa, salari brut d'una categoria professional rellevant en el servei, hores de formació per treballador i % de dones sobre el total de professionals del servei) i de 5 indicadors de la dimensió Econòmica (despesa corrent per habitant, % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, % d'autofinançament per taxes i preus públics i altres ingressos, % de finançament per part d'altres administracions, i % de finançament per part de l'ajuntament).

Periòdicament, es realitzen sessions de revisió dels indicadors, en què es reflexiona sobre els indicadors consensuats en edicions anteriors i s'arriba a un nou consens d'indicadors que reflecteixi d'una forma més acurada el servei analitzat.

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X

Encàrrec polític	Impulsar A	Impulsar B	Fomentar Y	Fomentar Z
Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat als usuaris / clients	Oferir un servei accessible als usuaris	Altres objectius	Altres objectius
Valors Organitz / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	Millorar les habilitats dels treballadors
Economia	Disposar dels recursos adequats	Finançar adequadament el servei	Gestionar adequadament els recursos	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

2. Fase de mesura

Un cop identificades les variables en la fase de disseny, aquestes es recullen en una enquesta que es lliura als ajuntaments participants. El suport utilitzat pel lliurament de l'enquesta pot ser doble, en funció dels requeriments informàtics del municipi:

- a través d'un fitxer excel, o bé,
- via internet, utilitzant un aplicatiu creat *ad hoc* (Gestió i Tramitació d'Enquestes –GTE) que permet la introducció de dades mitjançant un accés restringit.

La durada d'aquesta fase està consensuada pels municipis, en funció de la seva disponibilitat d'accés a la informació. D'altra banda, durant tot el procés de recollida de dades, s'ofereix assessorament individualitzat als municipis per omplir l'enquesta.

Si els participants envien la informació en format excel, se'n fa un abocament posterior de la mateixa a l'aplicatiu GTE.

Les dades rebudes són objecte d'una validació conceptual i estadística per part de la Diputació de Barcelona, a fi i efecte de depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Cal mencionar que la mitjana del grup de municipis participants es calcula de la següent manera:

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador
lp = municipi participant

$$Mitjana = \frac{\sum_{lp=1}^{n} X_{lp}}{\sum_{lp=1}^{n} Y_{lp}}$$

(essent necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana).

Els indicadors amb dades monetàries s'expressen en euros en termes corrents (és a dir, no estan deflactats per l'índex de preus al consum).

Totes les dades són anuals, excepte si s'indica una periodicitat diferent (diària, setmanal, mensual, etc.).

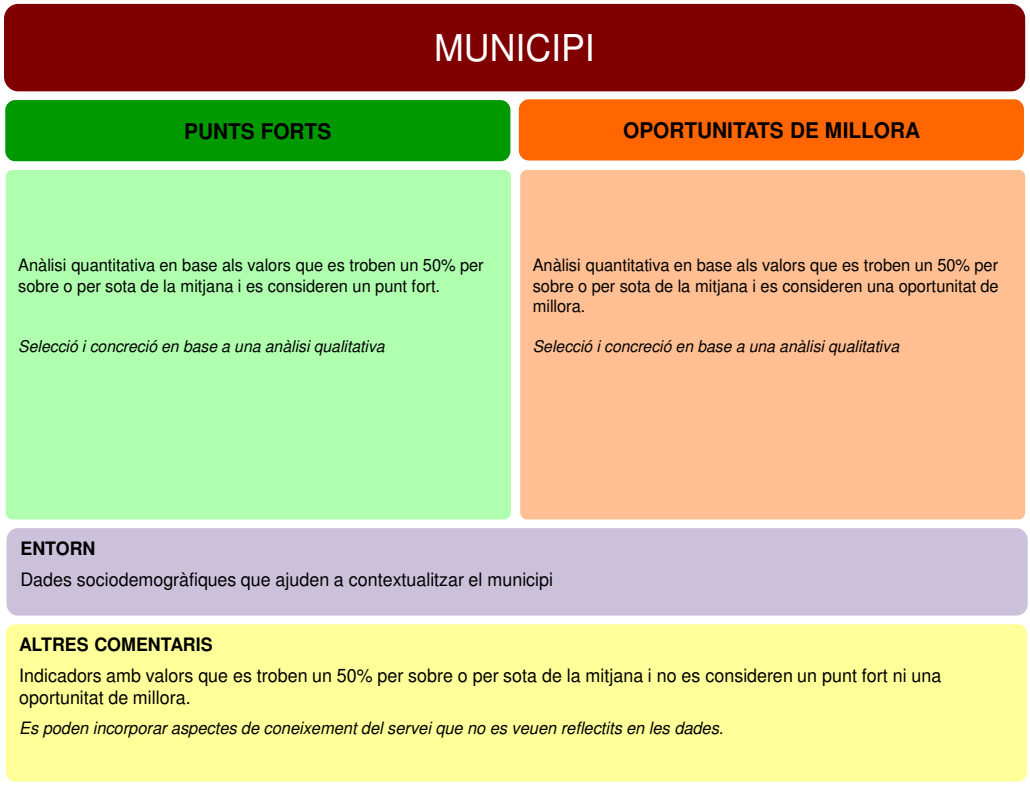
3. Fase d'avaluació

Consisteix en l'elaboració d'un **informe amb els indicadors de cada municipi**, destacant els valors més significatius. Així, per a cada indicador es calcula la mitjana, i es destaquen els valors dels municipis de la següent manera:

- En **verd:** els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat un punt fort.
- En **taronja**: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat una oportunitat de millora.
- En groc: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

Addicionalment, s'elabora un **Quadre Resum Individual**, per a cada municipi de referència, comparant els valors del municipi amb la mitjana de referència del Cercle. De la mateixa manera que a l'informe Intermunicipal, es destaquen els valors específicament significatius (que estan com a mínim un 50% per sobre o per sota la mitjana).

A partir d'aquests valors, així com d'altres que puguin ser significatius, es realitza per part de la Diputació de Barcelona un primer esborrany d'identificació dels **punts forts i oportunitats de millora** de cada municipi, que és accessible a través del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).



Durant el taller d'intercanvi anual, cada municipi pot validar el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora, i explicar succintament a la resta de municipis el conjunt dels resultats del seu municipi.

4. Fase de millora

A continuació, i durant aquest taller d'intercanvi tot just mencionat, es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal. Es tracta d'un taller eminentment pràctic i participatiu, que dóna peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, a la vegada que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixements.

En funció del taller, es proposa seguir una de les metodologies següents:

A. Oportunitats de millora.
B. Bones pràctiques.
C. Anàlisi de l'evolució del servei.
D. Actuacions d'Estalvi Econòmic.
E. Anàlisi de Fortaleses.
F. Mapa de relacions i accions de millora.

A. Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes (que es descriuen amb més detall a les pàgines següents):

4.A.1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).

4.A.2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: Matriu de Classificació de Causes.

4.A.3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: Matriu d'Anàlisi d'Accions de Millora.

B. Bones pràctiques

Cadascun dels participants presenta una bona pràctica del seu municipi, en una sessió que s'estructura amb el següent pla de treball:

4.B.1. Objectius a assolir.
4.B.2 Introducció dels continguts.
4.B.3 Anàlisi d'un cas.
4.B.4 Descripció d'una bona pràctica.
4.B.5 Presentació i valoració de bones pràctiques.

C. Anàlisi de l'evolució del servei

Cada participant analitza la situació del seu servei en base a l'evolució que han mostrat els indicadors analitzats durant el període estudiat. La sessió s'estructura seguint les fases següents:

4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.

4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.

4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la situació actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors.

4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual.

D. Actuacions d'Estalvi Econòmic

Cadascun dels participants presenta una Actuació d'Estalvi Econòmic. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

4.D.1. Introducció de continguts.
4.D.2. Descripció d'una Actuació d'Estalvi Econòmic.
4.D.3. Presentació i valoració de les Actuacions d'Estalvi Econòmic.

E. Anàlisi de Fortaleses

Cada grup de participants analitza una Fortalesa. Una **Fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

Abans dels Tallers de Millora:

4.E.1. Selecció de les Fortaleses (Indicadors) a analitzar.
4.E.2. Agrupació dels Municipis segons el dia de la realització del Taller.
4.E.3. Agrupació dels Municipis per Fortaleses.

Durant els Tallers de Millora:

4.E.4. Introducció de la Metodologia.
4.E.5. Descripció d'una Fortalesa (en taules).
4.E.6. Presentació i Discussió en plenari de Fortaleses.

F. Mapa de relacions i accions de millora

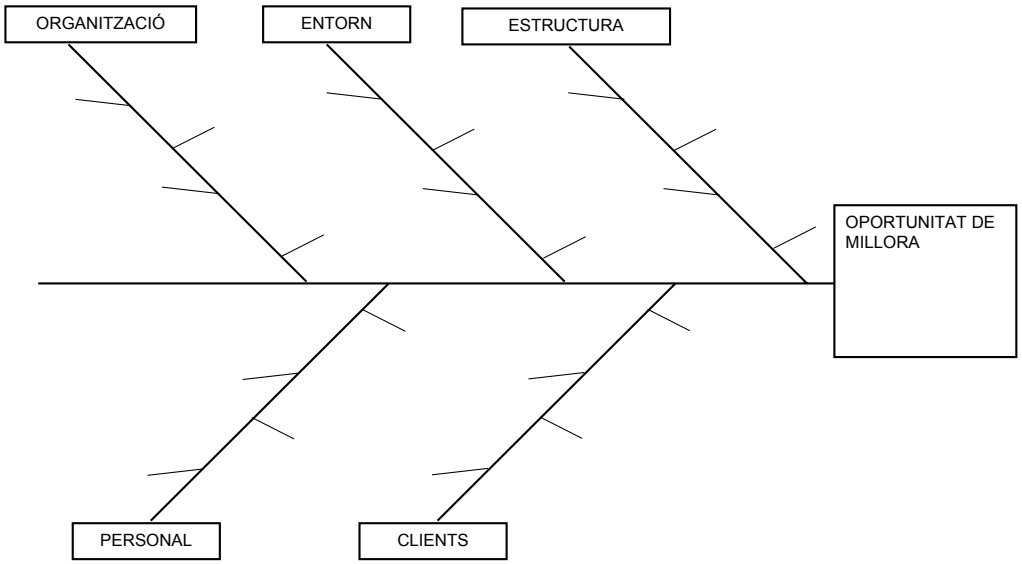
Els participants reflexionen sobre les relacions existents entre els seus indicadors per identificar les problemàtiques característiques del seu servei i definir accions de millora de forma conjunta. Els tallers s'estructuren en dues fases:

4.F.1. Mapa de relacions: anàlisi de les relacions existents entre punts forts, oportunitats de millora i altres indicadors clau del servei.
4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

A. OPORTUNITAT DE MILLORA

4.A.1. Diagrama d'Ishikawa. A partir d'aquests diagrames de causa efecte, anomenats també d'espina de peix, es poden detectar les causes d'una determinada oportunitat de millora.

4.1 Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix)



En primer lloc, s'escriu l'oportunitat de millora a la part dreta de l'espina de peix. A continuació, a través d'una pluja d'idees s'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora que, a la vegada, es classifiquen a les espines principals, en varies categories.

ORGANITZACIÓ	Causes degudes al sistema d'organització del centre Ex. Funcions no ben delimitades
ENTORN	Causes degudes a factors externs al servei Ex. No s'ha donat prioritat política al servei
ESTRUCTURA	Causes degudes a deficiències estructurals o de recursos Ex. Manca d'espai suficient per realitzar determinades activitats
PERSONAL	Causes degudes als professionals / treballadors Ex. Manca de formació en atenció al públic
CLIENTS	Causes degudes als usuaris - clients Ex. Desconeixement dels serveis que oferim

4.A.2. Matriu de Classificació de Causes. És una metodologia que ens permet conèixer el pes de cada causa en la globalitat d'una oportunitat de millora, així com ordenar les causes de major a menor importància.

Municipi:

MATRIU DE CLASSIFICACIÓ DE CAUSES

OPORTUNITAT DE MILLORA:

			PARTICIPANTS***														
Tipus *		Causes **	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL ****	%	% Acumulat
TOTAL																	

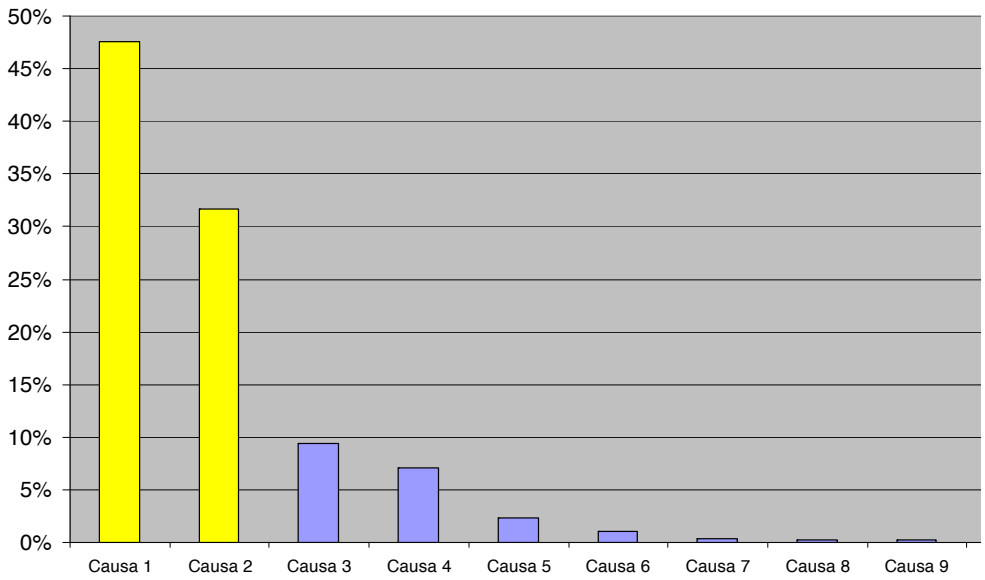
* Espines principals del peix: Organització / Entorn / Estructura / Personal / Clients
** Espines secundàries del peix

*** Puntuació: 1 Poc Important, 2 Important, 3 Molt important
**** Multiplicació de la puntuació dels diversos participants

Els participants d'un equip de millora es reuneixen i, individualment, donen una puntuació subjectiva a les causes d'un problema (analitzades amb el diagrama Ishikawa). Cadascun dels participants valora la importància de la causa de 1 a 3 (1 poc important, 2 important, 3 molt important).

A continuació, per a cada causa es multipliquen les puntuacions individuals i es calcula la ponderació acumulada de cadascuna, que ens permet ordenar-les de major a menor, i d'aquesta manera decidir quines, de totes les causes detectades, cal abordar primer.

Gràficament, es poden representar les causes amb un diagrama de Pareto. A l'exemple següent, amb 2 causes, s'aconsegueix "atacar" un 80% de l'oportunitat de millora, entès com el percentatge acumulat de les 2 causes amb major ponderació total:



4.A.3. Matriu d'Anàlisi de les Accions de Millora. Aquesta eina ens permet identificar possibles accions de millora i ponderar-les.

Un cop s'han prioritzat les causes de l'oportunitat de millora, en seleccionarem les 2 o 3 causes principals (és a dir, aquelles que hagin obtingut una puntuació total més elevada en la "Matriu de classificació de causes" i que conjuntament superin el 60 %).

Per a cadascuna de les causes, amb la tècnica del "brainstorming" s'identifiquen possibles accions de millora.

Municipi:

MATRIU D'ANÀLISI DE LES ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT DE MILLORA:

DESCRIPCIÓ		PONDERACIÓ (*)				
CAUSA (a partir del diagrama causa-efecte)	ACCIÓ DE MILLORA PROPOSADA	EFECTIVITAT	DISPONIBILITAT DE RECURSOS	FACTIBILITAT	ACCEPTACIÓ	TOTAL (**)

* Escala de 1-5: 1 cap; 2 alguna; 3 moderada; 4 alta; 5 molt alta
** Efectivitat x Disponibilitat de Recursos x Factibilitat x Acceptació

A continuació, es ponderaran les possibles accions de millora, mitjançant la "Matriu d'anàlisi de les accions de millora", emprant les següents 4 dimensions.

EFECTIVITAT	En quin grau dóna resposta al problema?
DISPONIBILITAT DE RECURSOS	En quin grau estan disponibles els recursos (econòmics i materials) necessaris?
FACTIBILITAT	En quin grau és viable la proposta de millora tenint en compte el nivell organitzatiu?
ACCEPTACIÓ	En quin grau serà acceptada l'acció de millora pels treballadors i pels usuaris?

Les dimensions es valoren en una escala de 1 a 5 (1 cap, 2 alguna, 3 moderada, 4 alta, 5 molt alta).

S'obté la puntuació total multiplicant els valors de les 4 dimensions.

Les accions de millora amb major puntuació són aquelles que s'haurien de portar a terme.

B. BONES PRÀCTIQUES

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una bona pràctica i el pla de treball desplegat.

I. CONCEPTE, ATRIBUTS I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA BONA PRÀCTICA

EL CONCEPTE DE BONA PRÀCTICA

Es pot definir com a bona pràctica qualsevol actuació o experiència implantada, avaluable, participativa, sostinguda i transferible, basada en el disseny d'una planificació prèvia, que dóna una resposta satisfactòria a un problema concret, en un determinat àmbit d'actuació, ja sigui per resoldre una temàtica innovadora o per millorar de forma excel·lent una pràctica ja existent.

L'impuls del concepte de bones pràctiques a les Administracions públiques ha tingut un desenvolupament important a partir de la dècada dels noranta, amb la finalitat de donar resposta a nous reptes i necessitats de canvi en l'àmbit del sector públic.

Concepte originari del món anglosaxó, *Best Practices*. La idea bàsica consisteix a recollir i difondre experiències exemplars que donin resposta a problemes comuns per a diferents organitzacions o territoris.

Les bones pràctiques van girar en un primer moment al voltant de temes relacionats amb l'eficiència en l'ús dels recursos públics, les polítiques d'orientació als usuaris/clients i la qualitat dels serveis prestats. Amb el temps, es van anar estenent a temàtiques i sectors més específics fins arribar a una àmplia popularització.

Hi ha dos aspectes, a banda d'altres que veurem més endavant, que caracteritzen de forma especial les bones pràctiques:

- la innovació, ja que serveixen per abordar situacions o problemes novedosos a partir d'experiències exitoses, i
- la millora orientada cap a l'excel·lència, és a dir, com bones pràctiques ja reconegudes són millorades en el seu disseny metodològic o en la seva aplicació per experiències posteriors.

Les bones pràctiques han acabat constituint-se com una molt bona eina per a la gestió pública, amb una especial incidència a l'Administració Local.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha reforçat el seu ús i n'ha potenciat la creació de bases de dades, la generació de comunitats virtuals i la constitució de xarxes de treball.

ATRIBUTS D'UNA BONA PRÀCTICA

Quins atributs o característiques ha de tenir una bona pràctica? L'ampli desplegament que han tingut ha fet que, segons el marc en què es desenvolupin, es posi més l'accent en un tipus d'atributs que no pas en d'altres.

En el nostre marc de treball ens centrarem en els següents:

1) **Planificació**. La bona pràctica ha de ser fruit de l'ús de la metodologia de la planificació on, a partir d'un diagnòstic i de l'establiment d'uns objectius, el desplegament d'un conjunt d'accions ordenades i interrelacionades permeti l'assoliment d'uns resultats mesurables i concrets.

2) **Participació.** La bona pràctica ha d'estar basada en la participació activa de diversos agents, amb la finalitat de concretar acords que beneficiïn totes les parts interessades.

3) **Impacte.** La bona pràctica ha d'aportar resultats tangibles i concrets que suposin canvis positius i observables en l'àmbit en què s'ha portat a terme.

4) **Avaluable.** La bona pràctica ha de disposar de mecanismes que permetin fer un seguiment de la seva evolució, detectar possibles desviacions i avaluar els resultats obtinguts en base als objectius prèviament formulats.

5) **Innovació.** La bona pràctica ha de suposar una novetat o una millora excel·lent respecte al que ja s'està fent.

6) **Perdurable.** La bona pràctica ha de provocar uns efectes que es mantinguin en el temps, més enllà del període temporal vinculat a la posada en marxa i execució del projecte que inicialment l'ha generat.

7) **Transferible.** La bona pràctica ha de poder ser repetida amb èxit, en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓ D'UNA BONA PRÀCTICA

Les pautes que es donen per presentar les bones pràctiques, matisos a banda, acostumen a estructurar-se d'una forma semblant:

- Dades identificatives.
- Descripció sintètica.
- Descripció detallada.

En el nostre marc de treball usarem l'estructura de presentació següent:

Dades identificatives

- **Nom de la bona pràctica**. Ha d'avançar el tema sobre el qual s'ha portat a terme la bona pràctica.
- **Organització promotora.** Nom de l'organització que l'ha impulsat.
- **Altres agents participants.** Nom d'altres organitzacions, col·lectius o professionals que hi han intervingut.
- **Dates clau.** Inici, posada en marxa, avaluació, així com d'altres que es considerin rellevants.

Descripció sintètica

Text concís que dóna una idea precisa de la bona pràctica en qüestió i dels seus aspectes més rellevants, aquells que aporten més valor.

Descripció detallada

- **Necessitats detectades.** Quines van ser les necessitats que van generar la bona pràctica.
- **Objectius plantejats.** Quins objectius es van plantejar a partir de les necessitats detectades.
- **Metodologia emprada.** Quin plantejament metodològic de treball es va portar a terme: fases de treball; tipus de reunions, amb quins participants, amb quina periodicitat; gestió de la informació generada; mecanismes de seguiment i avaluació; etc.
- **Accions portades a terme.** Quines accions es van portar a terme per assolir els objectius plantejats.
- **Recursos utilitzats.** Quins van ser els recursos humans, tecnològics, econòmics, logístics i altres emprats.
- **Resultats obtinguts.** Quins resultats concrets es van assolir d'acord amb els objectius plantejats.
- **Difusió feta de la bona pràctica.** A qui, quan i com es va transmetre la bona pràctica.
- **Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).** Quins van ser els aspectes més positius generats per la bona pràctica i quines van ser les principals dificultats a l'hora de portar-la a terme.

En la presentació cal utilitzar un estil de llenguatge planer i concís, amb frases curtes i entenedores, títols que amb un cop d'ull permetin obtenir una visió de l'estructura general del text. Cal utilitzar enumeracions i símbols que facilitin la comprensió interna dels diferents apartats. Sempre s'aconsella defugir de l'argot administratiu i de l'ús de tecnicismes.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

4.1.B Objectius a assolir.
4.2.B Introducció de continguts.
4.3.B Anàlisi d'un cas.
4.4.B Descripció d'una bona pràctica.
4.5.B Presentació i valoració de bones pràctiques.

4.B.1. Objectius a assolir

L'acció es desenvolupa a partir dels objectius següents:

- Analitzar els principals aspectes metodològics d'una bona pràctica.
- Descriure bones pràctiques.
- Compartir i valorar les bones pràctiques descrites.

4.B.2. Introducció de continguts

Es presenten els continguts següents:

- Què és una bona pràctica?
- Atributs associats a bones pràctiques.
- Formalització de la bona pràctica.
- Criteris de valoració.
- Webs de bones pràctiques.
- Premi internacional Dubai.
- Comentari webs i documentació.

Aquests continguts es complementen amb documents i webs de referència sobre bones pràctiques.

4.B.3. Anàlisi d'un cas

Es presenta i valora un cas sobre el servei analitzat, que s'elabora específicament per a la sessió, per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.B.4. Descripció d'una bona pràctica

A l'hora de descriure la seva bona pràctica, els i les participants compten amb una plantilla per desenvolupar els punts següents:

- Nom de la bona pràctica.
- Organització promotora.
- Altres agents participants.
- Dates clau: inici / posada en marxa / avaluació.
- Descripció sintètica.
- Necessitats detectades.
- Objectius plantejats.
- Metodologia emprada.
- Accions portades a terme.
- Recursos utilitzats.
- Resultats obtinguts.
- Difusió feta de la bona pràctica.
- Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).

4.B.5. Presentació i valoració de les bones pràctiques

Un cop elaborada la bona pràctica per part de cada municipi, se'n fa la presentació en plenari i la resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- Dades identificatives (Nom de la bona pràctica, Biblioteca, Municipi).
- Indicadors de puntuació per a cada atribut de la bona pràctica presentada:
  Gens: 0, Poc: 1/4, Bastant: 5/8, Molt: 9/10.
- Atributs a valorar (veure apartat d'atributs d'una bona pràctica).

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI A PARTIR DELS INDICADORS DEL QUADRE RESUM D'INDICADORS

Cadascun dels participants analitza la situació del seu servei en base a l'evolució que han mostrat els indicadors analitzats. És una sessió que s'estructura seguint les fases següents:

4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.

Com s'ha indicat a l'apartat "3. Fase d'Avaluació" d'aquest capítol, cada municipi valida el primer esborrany de Punts Forts i Oportunitats de Millora.

En la metodologia d'Anàlisi de l'evolució del servei, es defineixen prèviament:

- els indicadors amb correlació positiva (és a dir, com més grans, millor).
- els indicadors amb correlació negativa (és a dir, com més petits, millor).
- els indicadors pels quals no es pot considerar que la situació millora o empitjora quan pugen o baixen.

Aquesta pre-definició permet assignar colors distintius en el Quadre Resum d'Indicadors, de manera que:

- els indicadors destacats amb **color verd** són Punts Forts (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).
- els indicadors destacats amb **color taronja** són Oportunitats de Millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).
- els indicadors destacats amb **color groc** denoten una situació especial, però no es poden considerar ni Punts Forts ni Oportunitats de Millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).

Així mateix, s'incorpora la menció de les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors (casella central a la dreta).

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	**OPORTUNITATS DE MILLORA**
Provenen de: 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.	Provenen de: 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN	**OPORTUNITATS DE MILLORA ANALITZADES**
✓ Dades qua ajuden a contextualitzar el municipi	× Es mostren les oportunitats de millora analitzades pels municipis els anys anteriors.
ALTRES COMENTARIS	
Poden provenir indistintament de: ▪ Punts Forts i Oportunitats de Millora. ▪ Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades.	

4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.

Els participants han de verificar si els indicadors han empitjorat, s'han mantingut, o han millorat (respecte l'any base) mitjançant un Quadre Resum d'Indicadors adaptat que incorpora tant els valors de cada any com fletxes de colors per il·lustrar la seva evolució.

- Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
- Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
- Quan l'indicador entre l'any base i l'any d'estudi no varia en més d'un 5%, es Manté
- Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora
- Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora

Aquesta informació es resumeix de la següent manera:

MUNICIPI		
INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una tendència negativa continuada (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).	Es mostren els indicadors que entre el primer i el tercer any analitzat NO han tingut una variació superior al 5%.	Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una tendència positiva continuada (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).

4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la Situació Actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants han de creuar la informació de l'Anàlisi de la Situació Actual (4.1.C) amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.2.C).

Per a aquesta fase, s'utilitza el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors", que consisteix en una matriu de doble entrada:

Municipi	INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
PUNTS FORTS	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats NO han tingut una variació superior al 5%	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència POSITIVA
OPORTUNITATS DE MILLORA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats NO han tingut una variació superior al 5%	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats han tingut una tendència POSITIVA

Els participants han d'escriure en cadascun dels quadrants del document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" una de les 6 situacions següents (d'esquerra a dreta i de dalt a baix):

1. Els indicadors que són un punt fort però que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "Bé, però atenció!".

2. Els indicadors que són un punt fort i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "Bé!".

3. Els indicadors que són un punt fort i que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: "Molt bé!".

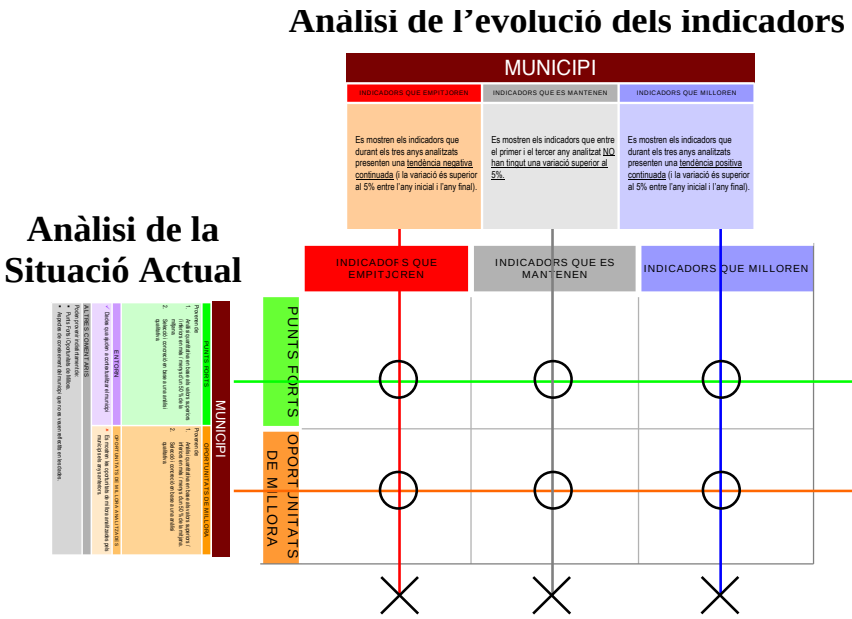
4. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: "Crític".

5. Els indicadors que són una oportunitat de milora i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat) . Dit amb paraules planeres: "No millora".

6. Els indicadors que són una oportunitat de millora però que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: "Progressant bé".

Cal destacar que en el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" NO apareixen tots els punts de l'Anàlisi de la situació actual (4.1.C) ni de l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.2.C), ja que es tracta de la intersecció de dos conjunts. Aquests indicadors que no apareixen són els que no compleixen les condicions d'anàlisi (no són ni punt fort ni oportunitat de millora, o que tenen una evolució clara).

Com es pot veure en la imatge següent, en el document "Anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors" apareixen les "rodones", però no les "creus".



D'altra banda, es destaquen en negreta les Oportunitats de Millora analitzades els anys anteriors, i que es troben en alguna de les 6 situacions anteriorment mencionades.

4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual

En aquesta fase, cadascun dels participants presenta i valora la situació dels indicadors segons l'evolució que aquests han experimentat durant els anys analitzats. És una fase de posada en comú de les valoracions, idees i propostes de millora entre tots els participants.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una actuació d'estalvi econòmic i el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

FINALITAT I OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

En el context actual de restriccions pressupostàries en l'àmbit local, des de la Diputació de Barcelona es vol potenciar la transferència de coneixement entre els municipis d'aquelles actuacions d'estalvi econòmic que o bé contribueixin a reduir la despesa corrent o a incrementar els ingressos corrents, i analitzar l'impacte global que aquestes tenen en la prestació dels serveis, en els usuaris, en els treballadors municipals, i en la resta de serveis municipals.

La metodologia d'actuacions d'estalvi econòmic té per **finalitat** identificar i avaluar processos o actuacions relacionats amb la gestió en l'ús dels recursos públics.

La naturalesa de les actuacions d'estalvi econòmic responen a casuístiques molt variades. A grans trets es poden establir tres gran blocs:

a) Actuacions que s'inicien davant una reducció dels ingressos municipals i la necessitat de les entitats municipals de mantenir la prestació del serveis.

b) Actuacions que s'inicien davant el sorgiment de noves demandes amb un pressupostos de despesa congelats.

c) Actuacions que s'inicien en el marc de la introducció de millores organitzatives en el processos de prestació del servei.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

- Identificar les actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica que condueixi a un increment de l'estalvi en la prestació del servei i alhora avaluar-ne les seves potencialitats i limitacions.

- Compartir experiències i coneixements entre els responsables municipals d'actuacions vinculades amb la gestió del serveis en moments de restricció econòmica.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

La fitxa d'una Actuació d'Estalvi Eocnòmic s'estructura en dos blocs:

- Bloc I. Descripció de l'actuació

- Bloc II. Impactes

BLOC I. Descripció de l'actuació

En aquest bloc, els responsables municipals han de descriure l'actuació portada a terme tenint en compte els següents ítems. Remarcar que la descripció ha de ser concisa.

Actuació

Descriure una mesura o actuació que realitza el servei que hagi estat prestada amb una dotació menor de recursos (humans, materials, monetaris). La mesura en termes d'estalvi econòmic pot ser causada per diferents raons:

- Reducció del pressupost assignat al servei.

- Sorgiment de noves demandes de servei per part de la ciutadania però amb un pressupost que es manté.

- Millora dels processos de prestació del servei que ha comportat una millora en eficiència en la prestació del servei.

- Augment dels ingressos del servei.

En la casella actuació, s'han d'emplenar els següents ítems:

- Nom de l'actuació

- Organització promotora

- Agents participants

- Any d'implementació

Objectiu de l'actuació

Assenyalar sintèticament les necessitats (problemàtiques) detectades i establir els objectius que es plantegen.

Descripció de l'actuació:

Realitzar una descripció concisa de les accions més rellevants portades a terme per complir els objectius plantejats així com dels recursos utilitzats (recursos humans, tècnics, tecnològics, logístics, etc. emprats).

En aquest apartat, es fa especial menció a les actuacions de caire econòmic [així com els efectes que l'actuació comporta en termes d'estalvi econòmic].

*Valoració econòmica de l'actuació***:**

Els participants han d'indicar:

1) La quantia d'estalvi econòmic que ha comportat l'actuació (expressat en euros), ja sigui o bé l'import d'increment dels ingressos o bé l'import de la reducció de la despesa.

2) La despesa corrent del servei (a partir de les dades de l'enquesta de Cercles).

3) Finalment, s'ha de determinar què suposa aquesta actuació d'estalvi econòmic en termes de percentatge sobre la despesa corrent del servei (és a dir, el percentatge de 1 / 2).

BLOC II. IMPACTES

En el Bloc II es detallen de forma concisa els impactes/efectes (tant positius com negatius) que ha suposat l'actuació en diferents àmbits:

- **En la prestació del servei**: es recullen les millores organitzatives que s'han aconseguit gràcies a l'aplicació de la mesura;
- **En l'usuari /client**: incidència de l'actuació sobre els ciutadans/usuaris del servei;
- **En el treballador:** incidència de l'actuació sobre el recursos humans del propi servei;
- **En la resta de serveis**: incidència de l'actuació sobre la resta de serveis de l'ajuntament.

NOM DEL MUNICIPI
ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI
BLOC I. DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ
ACTUACIÓ:
- Nom de l'actuació: - Organització promotora: - Agents participants: - Any d'implementació:
OBJECTIU DE L'ACTUACIÓ:
DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ
VALORACIÓ ECONÒMICA DE L'ACTUACIÓ

1. Valoració econòmica de l'actuació

	Increment d'ingressos	Disminució de despeses
Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)		

2. Despesa corrent del servei	€
3. % sobre la despesa corrent del servei (1 / 2)	%

BLOC II. IMPACTE DE L'ACTUACIÓ	
EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (PROCESSOS DE PRESTACIÓ)	
Positius	Negatius
+ ddd	–
+	–
+	–
	–
EN L'USUARI/CLIENT	
Positius	Negatius
+	–
+	–
+	–
+	–
EN EL TREBALLADOR	
Positius	Negatius
+	–
+	–
+	–
+	–
EN LA RESTA DE SERVEIS MUNICIPALS	
Positius	Negatius
+	–
+	–
+	–
+	–

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.D.1. Introducció de continguts.
- 4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic.
- 4.D.3. Presentació i valoració de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.1. Introducció de continguts

La Diputació de Barcelona remet als municipis participants un email amb els contingut següents:

- Finalitat i objectius de les actuacions d'estalvi econòmic.
- Fitxa de formalització de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic

Els i les participants descriuen l'actuació d'estalvi econòmic des dels seus propis municipis. Per a fer-ho, compten amb una plantilla (veure apartat "Estructura formal d'una actuació d'estalvi econòmic").

A més a més, es remeten als participants un parell d'exemples d'actuacions d'estalvi econòmic per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.D.3. Presentació i valoració d'una actuació d'estalvi econòmic

Durant el taller de millora, es fa una presentació en plenari de les actuacions d'estalvi econòmic elaborades pels diferents municipis.

La resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- Dades identificatives (Nom de l'actuació d'estalvi econòmic, municipi).
- Atributs a valorar, en una escala de 0 a 10:
  - **Grau de compliment amb l'objectiu:** de 0 a 10 en funció de la consecució de l'objectiu establert.
  - **Impacte en la prestació del servei**: de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
  - **Impacte en l'usuari / client**: de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
  - **Impacte en el treballador**: de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
  - **Impacte en la resta de serveis**: de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
  - **Grau d'implementació de l'actuació**: sense implementar = 0, implementada durant uns mesos = 5, implementada durant més d'1 any = 10.
  - **Transferible**: capacitat de poder ser aplicada per un altre municipi en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

E. ANÀLISI DE FORTALESES

A continuació, es detallen els principals aspectes de la metodologia Anàlisi de Fortaleses així com el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

OBJECTIUS DE L'ANÀLISI DE FORTALESES

Una **fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

- **Identificar els factors d'èxit que permeten** assolir una fortalesa i els **obstacles apareguts durant els procés d'assoliment de la fortalesa.**
- **Compartir coneixements i experiències que han permès o permetran un elevat grau d'assoliment en un objectiu** determinat relatiu a la prestació del servei entre els responsables municipals.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

La fitxa de la fortalesa analitzada s'estructura en tres blocs:

- Identificació de la fortalesa: nom de la fortalesa, i municipis participants en la seva anàlisi.
- Factors d'èxit: tots aquells elements que faciliten assolir la fortalesa.
- Obstacles: tots aquells elements que dificulten assolir la fortalesa.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

Abans dels tallers de millora:

4.E.1. Selecció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.

4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller.

4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses.

Durant els tallers de millora:

4.E.4. Introducció de la metodologia.

4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules).

4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses.

Abans dels tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.1. Selecció de les fortaleses (indicadors) a analitzar

El servei de referència selecciona les fortaleses a analitzar durant els tallers de millora.

Com a criteri general, les fortaleses són indicadors seleccionats del Quadre Resum d'Indicadors (veure apartats Fase de Mesura i Fase d'Avaluació) sobre els quals els tècnics del servei puguin actuar (és a dir, que siguin gestionables).

Eventualment, es poden seleccionar altres temes rellevants o d'actualitat relacionats amb el servei.

4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller

En el cas que hi hagi més d'un taller, el servei de referència fa una agrupació dels municipis segons els dia de la realització dels tallers, atenent els següents criteris:

- Aproximadament 15 municipis per taller.
- En funció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.
- Tenint en compte el % de municipis assistents en les edicions anteriors.

4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses

Per cada taller, es fa una agrupació dels municipis per taules (cada taula analitza una fortalesa), tenint en compte els següents aspectes.

- Aproximadament, es fan taules de 5 municipis (eventualment 6).
- La majoria dels municipis presents, a través del seu tècnic municipal, en una taula, han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen bons valors de l'indicador analitzat), de manera que poden transmetre i compartir la seva experiència exitosa amb la resta de membres de la taula.
- L'assoliment reeixit de la fortalesa, es compagina en algun cas, amb municipis que no han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen valors no tan bons de l'indicador analitzat), de manera que permet emfatitzar en els Obstacles.

Durant els tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.4. Introducció de la metodologia

El Servei de Programació introdueix als tècnics municipals presents els objectius i la dinàmica del taller d'anàlisi de fortaleses.

Es distribueixen els municipis segons la fortalesa que han d'analitzar per taules.

Cada taula està representada a més a més per un coordinador/a que és personal tècnic del àrea de referència del servei analitzat de la Diputació de Barcelona. Els representants municipals juntament amb el coordinador de taula escolliran un "Municipi/Portaveu" que és un tècnic municipal membre de la Taula.

4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules)

Els i les participants, distribuïts per taules, analitzen la fortalesa assignada, seguint els següents passos.

- Cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees dels factors que han permès assolir la fortalesa "Factors d'Èxit". És una pluja d'idees individual ràpida (10 minuts aproximadament) que els tècnics traslladen a unes cartolines de color verd.
- Posteriorment, cada tècnic municipal explica a la resta de membres de la taula els factors d'èxit. El coordinador fa una agrupació/ síntesi dels factors d'èxit suggerits i consensuats pels municipis. Per fer aquesta tasca s'utilitza un cartell de mida A0 on s'agrupen i ordenen les diferents cartolines de factors d'èxit i té una durada d'uns 30 minuts, aproximadament.
- De forma similar, cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees sobre els obstacles als quals s'han afrontat per assolir la fortalesa. Posteriorment el coordinador fa una agrupació d'aquests obstacles seguint la mateixa tècnica que la comentada anteriorment.

4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses

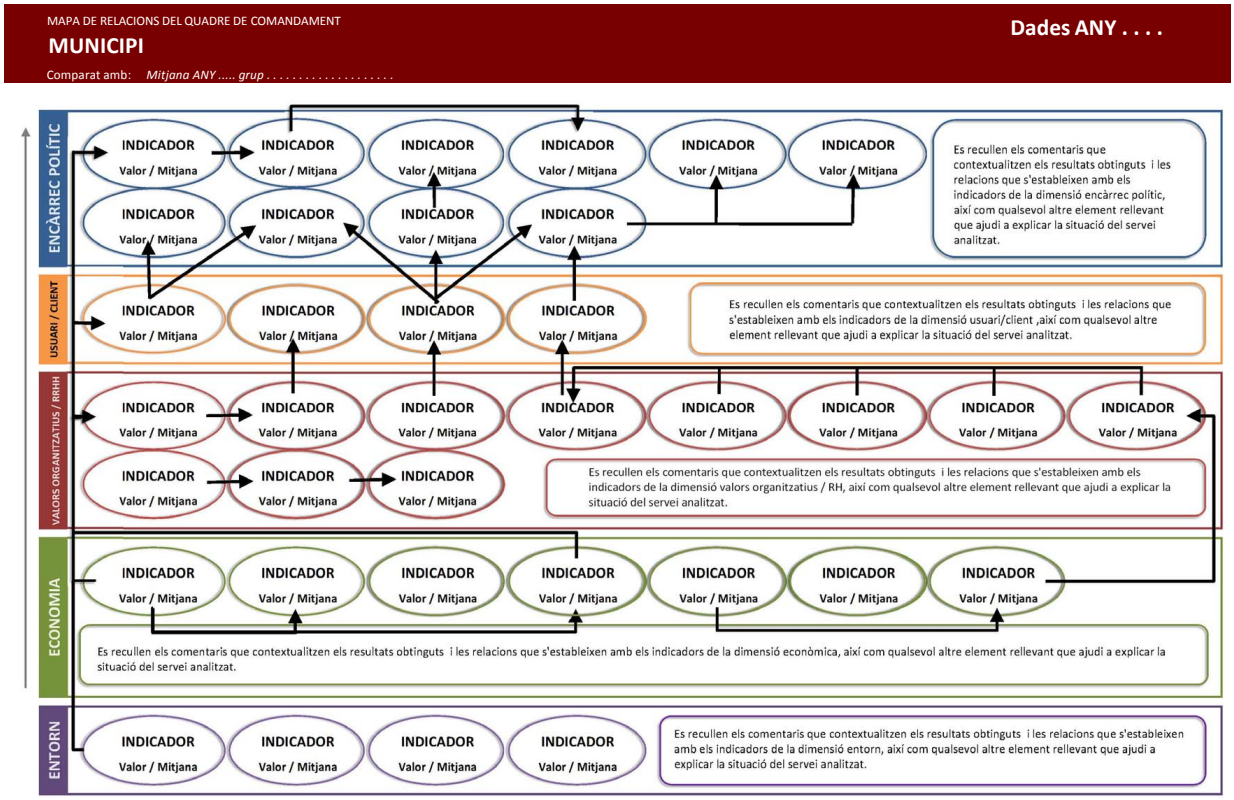
Les fortaleses analitzades per cada grup de municipis són presentades a la resta dels participants en plenari.

El Municipi Portaveu de cada taula exposa els factors d'èxit i obstacles d'una fortalesa que s'han consensuat i traslladat en el cartell A0.

Posteriorment, s'obre un torn de preguntes, comentaris i suggeriments de la resta dels municipis assistents al taller.

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

4.F.1. Anàlisi i contextualització de les relacions existents entre els indicadors de cada municipi.



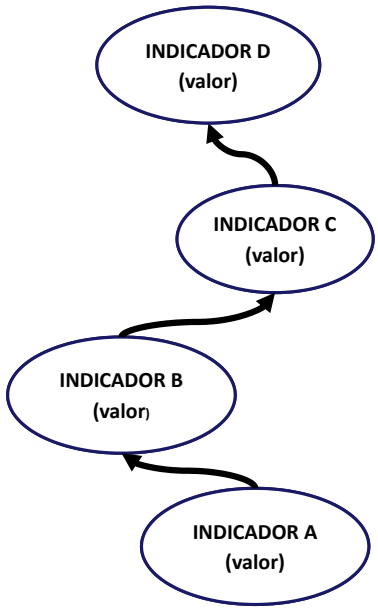
Un cop distribuïts per grups formats per 4 o 5 municipis, els participants reben i validen el mapa de relacions característic del seu servei, el qual recull interrelacionats els indicadors considerats clau i aquells que són punt fort o oportunitat de millora en comparació amb la mitjana del grup de referència (format pels municipis d'un mateix tram poblacional).

Individualment, es reflexiona sobre els vincles existents entre els indicadors i es contextualitzen els resultats obtinguts per complimentar la diagnosi quantitativa amb comentaris explicatius de caire més qualitatiu. El document final és un mapa diferenciat per cada municipi que, de forma esquemàtica, interrelaciona els recursos disponibles amb els indicadors de resultat.

Així mateix, el diagnòstic que se'n deriva permet identificar les diferents problemàtiques característiques de cada participant l'any d'anàlisi per acabar triant-ne una que es treballarà durant la següent fase.

4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

MUNICIPI

Problemàtica	Factors determinants	Accions Kaizen
	**Informació de context:** Es recull aquella informació que ajuda a dimensionar la problemàtica escollida d'acord amb les característiques del municipi i aquells indicadors relacionats. **Descripció de la problemàtica:** Es descriu la problemàtica fent especial èmfasi en les causes que la provoquen. Aquestes causes poden estar relacionades amb els recursos del servei, l'organització interna, l'estructura municipal, factors externs, etc.	1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... Es recullen les accions de millora concretes que han estat definides conjuntament seguint una metodologia de dinàmica de grup. S'han de caracteritzar, en la mesura del possible, per una fàcil implementació.

Inspirada en el diagrama d'Ishikawa de la metodologia "A. Oportunitats de Millora", aquesta fase busca primer identificar les diferents causes que motiven la problemàtica que cada participant ha triat, les quals poden estar associades directament a les persones treballadores, al sistema d'organització del servei, a la seva població objectiu, a l'existència de deficiències estructurals i de recursos, o a factors externs.

Un cop establertes les causes, cada participant exposa al seu grup la problemàtica que ha triat junt amb els factors que la motiven. Es genera llavors un debat d'intercanvi d'idees que conclou amb la definició conjunta d'accions de millora concretes, factibles i acumulatives per resoldre un aspecte concret relacionat amb la problemàtica i elevar d'aquesta manera els estàndards de qualitat del servei.

5. FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Un cop realitzada la fase de millora, cal comunicar a l'organització els resultats i les accions de millora que els tècnics han cregut convenients de portar a terme. Aquesta **comunicació** la realitza cadascun dels responsables municipals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta jornada, amb una presència tant dels tècnics dels ajuntaments com dels representants polítics, es resumeixen els resultats principals del CCI.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi realitzar la seva acció de millora. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar un **Pla de Millora** i **implementar**-lo amb posterioritat.

Un Pla de Millora acostuma a vincular diversos agents territorials i departaments municipals, a comprometre recursos públics i requereix d'un temps prudencial de planificació i d'execució. Per tots aquest motius, la Diputació de Barcelona no participa directament en la seva elaboració. No obstant això, no es descarta que a mig termini s'iniciïn actuacions en aquesta línia.

ALGUNES XIFRES

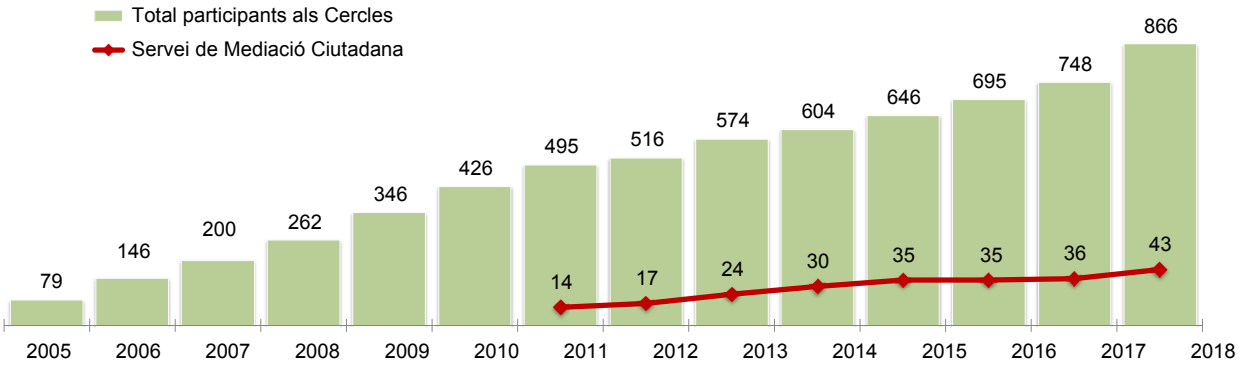
L'any 2018 s'han realitzat els CCI dels següents 19 serveis, en el quals han participat 866 tècnics municipals, englobats en 37 tallers.

	2017				2018				
	Municipis participants			Nombre deTallers	Municipis participants			Nombre deTallers	Edició (2018)
Cercles	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn		Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn		
Policia Local	64			4	70			1	13a
Neteja viària i residus	51		5	3	51		4	3	15a
Biblioteques	60			2	142			2	15a
Espais Escènics Municipals	31			2	30			2	11a
Escoles Bressol	45			3	48			2	13a
Escoles de Música	42			2	43			2	13a
Esports	55			3	52			3	15a
Serveis Socials	55		4	3	59		5	3	17a
Mercats Municipals	31	2		2	32			2	12a
Fires Locals	36		1	2	35		1	2	10a
Serveis Locals d'Ocupació	36			2	36			2	10a
Ofic. Mun. d'Informació al Consumidor	38			2	40			2	10a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	37	10	1	3	40	10	1	2	9a
Enllumenat Públic	30		2	2	32		2	2	9a
Servei de Mediació Ciutadana	36			2	43			2	8a
Verd Urbà	22		2	1	25		2	1	6a
Serveis culturals	18			1	18			1	4a
Museus Locals	23			2	33			2	3a
Serveis Funeraris	11			1	12			1	2a
Total Cercles	**748**			**42**	**866**			**37**	

En els gràfics següents es mostra l'evolució al llarg dels anys dels municipis participants a cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Participants als Cercles i Quadres Resum d'Indicadors realitzats

Servei	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Edició (2018)
Policia Local		15	24	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	70	13a
Neteja viària i residus	11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	55	15a
Biblioteques	13	27	37	37	37	37	54	44	44	44	44	60	60	142	15a
Espais Escènics				12	26	30	29	30	31	31	29	30	31	30	11a
Escoles Bressol		8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	48	13a
Escoles de Música		7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	43	13a
Esports	14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	52	15a
Serveis Socials	41	43	42	44	47	54	55	56	55	55	57	57	59	64	17a
Mercats Municipals			12	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	32	12a
Fires Locals					14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	10a
Serveis Locals d'Ocupació					12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	10a
OMIC					11	18	25	27	31	34	32	36	38	40	10a
Seguretat Alimentària (Salut P.)						14	26	36	38	43	43	49	48	51	9a
Enllumenat Públic						12	13	18	24	25	30	33	32	34	9a
Servei de Mediació Ciutadana							14	17	24	30	35	35	36	43	8a
Verd urbà									14	20	21	23	24	27	6a
Serveis culturals											14	17	18	18	4a
Museus locals												13	23	33	3a
Serveis Funeraris i Cementiris													11	12	2a
Total Cercles	**4**	**7**	**8**	**9**	**12**	**14**	**15**	**15**	**16**	**16**	**17**	**18**	**19**	**19**	
Total participants als Cercles	**79**	**146**	**200**	**262**	**346**	**426**	**495**	**516**	**574**	**604**	**646**	**695**	**748**	**866**	



Marc teòric

DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors de gestió són uns estadístics sintètics que ens proporcionen informació rellevant sobre la prestació d'un servei i que ens permeten fer-ne el seguiment i l'avaluació periòdica mitjançant la seva comparació amb municipis de característiques socioeconòmiques similars.

Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'algunes operacions amb magnituds elementals, tant en unitats físiques com monetàries.

Els indicadors tenen una funció descriptiva i valorativa sobre el nivell de prestació dels diferents serveis públics. D'una banda, la funció descriptiva fa referència a la informació necessària que un indicador de gestió ha de proporcionar per facilitar un coneixement sintètic del nivell de provisió dels diferents serveis públics. D'altra banda, la funció valorativa permet quantificar i avaluar l'impacte de canvis en la gestió dels serveis públics.

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

- **Pertinença**: El concepte que expressa l'indicador és clar i es manté en el temps. L'indicador és adequat per allò que es vol mesurar.
- **Disponibilitat**: Les dades bàsiques per a la construcció de l'indicador han de ser de fàcil obtenció.
- **Simplicitat**: L'indicador ha de ser de fàcil elaboració.
- **Objectivitat**: El càlcul a partir de les magnituds observades no és ambigu.
- **Fiabilitat**: L'indicador no permet interpretacions equívoques, no ha de permetre interpretacions contraposades.
- **Sensibilitat**: La mesura de l'indicador és suficientment eficaç per identificar variacions petites.
- **Precisió**: El marge d'error de l'indicador és suficientment acceptable.
- **Fidelitat**: Les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai.
- **Rellevància**: La informació que proporciona ha de ser útil.

UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS

Els indicadors de gestió tenen unes utilitats i aplicacions que fan que siguin una eina de gestió essencial per:

- Fer un diagnòstic de la situació actual.
- Ajudar a revisar i marcar objectius.
- Donar informació a l'hora de prendre decisions.
- Ajudar a millorar els estàndards de qualitat dels serveis.
- Ajudar a la planificació i pressupostar el cost dels serveis, així com a l'avaluació de la implementació d'aquests.
- Ajudar al disseny i implementació de polítiques.
- Informar als usuaris (ciutadans) del servei que se'ls hi ofereix.
- Facilitar l'oportunitat per a introduir la comptabilitat de costos a les administracions locals.

EL BENCHMARKING

Existeixen nombroses definicions sobre el benchmarking. Tanmateix, de forma genèrica, la majoria dels autors coincideixen en els principis fonamentals:

> *És el procés sistemàtic i continu de mesurar i comparar productes, serveis i pràctiques d'una organització amb les organitzacions líders per obtenir informació amb el propòsit de realitzar millores organitzacionals.*

Aquesta definició presenta aspectes importants com:

- el concepte de continuïtat: el benchmarking no tan sols és un procés que es fa una vegada i s'oblida, sinó que és un procés continu i constant.
- el concepte de mesura: cal mesurar els processos propis i els d'altres empreses per poder comparar-los.
- la comparació que es realitza amb les organitzacions líders, de manera que canvia la pràctica de comparar-se internament per passar a comparar-se en base a estàndards externs de les organitzacions reconegudes com a líders del seu sector.

Segons el tipus d'organitzacions amb les quals es fa la comparació, es pot parlar de tres tipus de Benchmarking:

Benchmarking intern

Entenem per Benchmarking intern les operacions de comparació que podem efectuar dins la mateixa organització, entre diversos departaments o seccions. Això, en general, és aplicable a grans organitzacions, on el que es busca és veure quins processos dins la mateixa organització són més eficients i eficaços. Podem així establir patrons de comparació amb departaments o seccions prenent-les com a estàndard per iniciar processos de millora continua.

Un dels riscos de l'enfocament intern és que no siguem conscients durant la comparació de que els mètodes de la pròpia organització són menys eficients que els d'altres organitzacions. Aquest enfocament predominantment intern impedeix, doncs, una visió global de l'exterior.

Benchmarking competitiu

Aquest és el més conegut dels benchmarkings. Consisteix en efectuar proves de comparabilitat així com investigacions que ens permetin conèixer tots els avantatges dels nostres competidors més directes.

Un dels aspectes més importants dins d'aquest tipus d'investigació a considerar és el fet que pot ser realment difícil obtenir informació sobre les operacions dels competidors.

Pot succeir que sigui impossible obtenir la informació degut a que està patentada i és la base de l'avantatge competitiu d'una organització.

Benchmarking genèric

Existeixen funcions i processos que poden ser idèntics en organitzacions de sectors i activitats diferents. Així departaments de comptabilitat, facturació, compra d'estocs, logística… d'altres organitzacions poden mostrar similituds amb la nostra, així que també pot ser lògica la comparació de les millors pràctiques d'aquestes organitzacions i l'adequació a nous sistemes o processos de millora.

El benchmarking genèric requereix una àmplia conceptualització, però amb una comprensió acurada del procés genèric. És el concepte de benchmarking més difícil per obtenir acceptació i ús, però probablement és el que té major rendiment a llarg termini.

Diversos autors han proposat metodologies lleugerament diferents sobre com fer un benchmarking. Les dues principals són les de Michael Spendolini i Robert C. Camp.

Segons Michael Spendolini, un benchmarking ha de constar de 5 fases:

a. **Determinar a què se li ha de fer un benchmarking:**
- Determinar quins són els participants del benchmarking.
- Determinar les necessitats d'informació dels participants del benchmarking.
- Identificar els factors crítics d'èxit.
- Fer un diagnòstic del procés de benchmarking.

b. **Formar un equip de benchmarking:**
- Considerar el benchmarking com activitat d'equip.
- Decidir quines són les persones involucrades en el procés de benchmarking (especialistes interns, especialistes externs, empleats).
- Definir funcions i responsabilitats de l'equip de benchmarking.
- Definir les habilitats i atributs d'un practicant eficient de benchmarking.
- Capacitar l'equip del benchmarking (a través d'accions formatives).
- Establir un calendari de les etapes del benchmarking.

c. **Identificar els socis / participants del benchmarking:**
- Establir una xarxa d'informació pròpia.
- Identificar altres recursos d'informació.
- Buscar les millors pràctiques.
- Establir xarxes de benchmarking.

d. **Recopilar i analitzar la informació de benchmarking:**
- Conèixer-se (entre els participants del benchmarking).
- Recopilar la informació.
- Organitzar la informació.
- Analitzar la informació.

e. **Actuar**:
- Realitzar un informe de benchmarking.
- Presentar els resultats als participants del benchmarking.
- Identificar possibles millores de productes i processos.
- Visió del projecte en la seva totalitat.

D'altra banda, segons Robert C. Camp (1995), les 5 fases del benchmarking han de constar de 10 passos:

a. **Fase de Planificació**
L'objectiu d'aquesta fase és planejar les investigacions de benchmarking. Els passos essencials són els mateixos que els de qualsevol planificació – qui, què, i com.
1. Identificar a què se li farà el benchmarking.
2. Identificar organitzacions comparables.
3. Determinar el mètode per recopilar les dades.

b. **Fase d'Anàlisi**
Després de determinar qui, què i com, s'ha de portar a terme la recopilació i l'anàlisi de les dades. Aquesta fase ha d'incloure la comprensió curosa de les pràctiques actuals del procés així com les dels socis en el benchmarking.
4. Determinar l'escletxa d'actuació actual (respecte el líder).
5. Planificar els nivells de d'actuació futurs.

c. **Fase d'Integració**
La integració és el procés d'emprar els resultats del benchmarking per a fixar objectius operacionals pel canvi.
6. Comunicar els resultats de benchmarking i obtenir acceptació.
7. Establir fites funcionals.

d. **Fase d'Acció**
S'han de convertir en acció els resultats del benchmarking i els principis operacionals basats en aquests resultats. Així mateix, és necessari incorporar processos d'avaluació dels resultats i re-avaluar periòdicament les fites.
8. Desenvolupar plans d'acció.
9. Implementar accions específiques i supervisar el progrés.
10. Recalibrar els benchmarks.

e. **Fase de Maduresa**
S'assoleix la maduresa quan s'incorporen les millors pràctiques del sector a tots els processos, assegurant així la superioritat. També s'assoleix la maduresa quan es converteix en una faceta contínua, essencial i autoiniciada del procés de gestió (dit d'una altra manera, quan s'institucionalitza el benchmarking).

LEGISLACIÓ

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix, a l'article 211, que els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior han d'acompanyar el seu compte general: «a) Una memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics; b) una memòria demostrativa del grau en què s'hagin complert els objectius programats amb indicació dels objectius previstos i dels objectius assolits amb el seu cost».

D'altra banda, a l'Annex de l'Ordre EHA/4041/2004, de 23 de novembre, per la qual s'aprova la Instrucció del Model Normal de Comptabilitat Local, s'especifica que, a la memòria, «els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior hauran de complimentar la part que fa referència als indicadors de gestió».

Així mateix, en diversa legislació es fa referència als conceptes d'economia, eficiència i eficàcia.

En la pròpia Constitució Espanyola, s'estableix a l'article 31.2 que: «La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la seva programació i execució respondran als criteris d'eficiència i economia». Posteriorment, a l'article 103.1 de la carta magna també s'observa el següent: «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret».

La Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària indica en el seu article 120 que «la comptabilitat del sector públic estatal ha de permetre el compliment de les següents finalitats de gestió, de control i d'anàlisis i informació: ... 6. Proporcionar informació per a l'exercici dels controls de legalitat, financer, de economia, eficiència i eficàcia».

A la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local s'estableix en el seu article 133 que la gestió econòmico-financera s'ajustarà als criteris següents: «e) introducció de l'exigència del seguiment dels costos dels serveis; f) l'assignació de recursos, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es farà en funció de la definició i el compliment d'objectius».

El Real Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el texte refós de la llei reguladora de les Hisendes Locals, posa l'accent en diversos temes relacionats amb el control de gestió municipal en el seu article 205.

La reforma de la comptabilitat local aprovada el 23 de novembre de 2004, que es va reflexar en les ordres ministerials que aprovaven les instruccions de Comptabilitat Local, va fixar en l'apartat corresponent a la memòria que ha d'acompanyar als Comptes Generals, l'obligatorietat de presentar una sèrie d'indicadors financers, patrimonials i pressupostaris.

A la Llei Orgànica 2/1982, de 12 de maig, del Tribunal de Comptes, s'indica a l'article 9.1. que «la funció fiscalitzadora del Tribunal de Comptes es referirà al sotmetiment de l'activitat econòmico-financera del sector públic als principis de legalitat, eficiència i economia» i a l'article 13.1 que «l'Informe o Memòria anual que el Tribunal ha de remetre a les Corts Generals... s'estendrà als extrems següents: c) la racionalitat en l'execució de la despesa pública basada en criteris d'eficiència i economia».

Finalment, a la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, s'indica en els articles 7, 19.1 i 25.

Recentment, la Llei 19/2014, del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya estableix que tots els ens locals han de publicar informació comprensible, estructurada i en formats reutilitzables sobre el funcionament i la qualitat dels serveis que presten (a través d'estudis, informes i dades estadístiques) (Article 8.h i 8.j). Així mateix, en el Capítol *Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat*, es reconeix que «Els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics», a través d'enquestes elaborades per l'Administració responsable. (Article 60).

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes reconeix el principi de transversalitat de gènere en l'article 15, que vincula tots els poders públics de l'Estat i obliga les administracions públiques a incloure la perspectiva de gènere en totes les seves polítiques públiques. De la mateixa manera, la llei catalana 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes reconeix en l'article 3 que «els poders públics han d'aplicar la perspectiva de gènere a totes les etapes, reconeixent el valor que aporten dones i homes i aplicant de manera positiva els canvis necessaris per millorar la societat i respondre a les realitats, les oportunitats, les necessitats i les expectatives del dos sexes».

BIBLIOGRAFIA

A continuació, es detalla alguna bibliografia de referència sobre indicadors de gestió, cercles de comparació (benchmarking) i el procés de millora contínua.

- Asociación española para la calidad. *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A., 2004.
- Camp, Robert. *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press,1989.
- Camp, Robert. *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1995.
- Camp, Robert. *Global Cases in Benchmarking: Best Practices from Organizations Around the World*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1998.
- Carrasco Díaz, Daniel. *[et al.]. Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*. Menor (Navarra): Thomson Civitas, 2005.
- Diputació de Barcelona. Servei de Programació. *Memòria 2009-2010. Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.
- Diputació de Barcelona. Servei de Programació. *Indicadors de gestió de serveis municipals. Guia d'interpretació 2016*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2016.
- Diputació de Barcelona. Servei de Programació. *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Resultats any 2016*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2016.
- FEMP. *Guía para la Implantación de un sistema de costes en la Administración Local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias, 2006.
- López Camps, Jordi; Gadea Carrera, Albert. *El control de gestión en la administración local*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1992.
- Metcalfe, Les; Richards, Sue. *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- Osborne, David; Gaebler, Ted. *La reinvención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós, 1994. p. 205-240. i p. 467-479.
- Subirats, Joan. *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- Spendolini, Michael J. *The benchmarking book*. New York (Estats Units), AMACOM, a division of the American Management Association, 1992.
- Bosch, Núria; Mas, Daniel. «*Indicadores de gestión: aplicación a los servicios municipales*». Papeles de Economía Española, núm. 115 (2008), p. 244-258.

El cercle de comparació de serveis de mediació ciutadana

CALENDARI DEL CERCLE

En el quadre següent es mostren les dates del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana que ha tingut lloc durant l'any 2018.

DATES DEL CERCLE INTERMUNICIPAL DE SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA



PARTICIPANTS

	Entitat Local	Nom i cognoms	e-mail
1	[illegible]	[illegible]	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]
3	[illegible]	[illegible]	[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]
5	[illegible]	[illegible]	[illegible]
6	[illegible]	[illegible]	[illegible]
7	[illegible]	[illegible]	[illegible]
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]
9	[illegible]	[illegible]	[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	[illegible]
11	[illegible]	[illegible]	[illegible]
12	[illegible]	[illegible]	[illegible]
13	[illegible]	[illegible]	[illegible]
14	[illegible]	[illegible]	[illegible]
15	[illegible]	[illegible]	[illegible]
16	[illegible]	[illegible]	[illegible]
17	[illegible]	[illegible]	[illegible]
18	[illegible]	[illegible]	[illegible]
19	[illegible]	[illegible]	[illegible]
20	[illegible]	[illegible]	[illegible]
21	[illegible]	[illegible]	[illegible]
22	[illegible]	[illegible]	[illegible]
23	[illegible]	[illegible]	[illegible]
24	[illegible]	[illegible]	[illegible]
25	[illegible]	[illegible]	[illegible]
26	[illegible]	[illegible]	[illegible]
27	[illegible]	[illegible]	[illegible]
28	[illegible]	[illegible]	[illegible]
29	[illegible]	[illegible]	[illegible]
30	[illegible]	[illegible]	[illegible]
31	[illegible]	[illegible]	[illegible]
32	[illegible]	[illegible]	[illegible]
33	[illegible]	[illegible]	[illegible]
34	[illegible]	[illegible]	[illegible]
35	[illegible]	[illegible]	[illegible]
36	[illegible]	[illegible]	[illegible]
37	[illegible]	[illegible]	[illegible]
38	[illegible]	[illegible]	[illegible]
39	[illegible]	[illegible]	[illegible]
40	[illegible]	[illegible]	[illegible]
41	[illegible]	[illegible]	[illegible]
42	[illegible]	[illegible]	[illegible]
43	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Marc Alegre Basagaña	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Antonio Rosa Palomero	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Cristina Medre Tey	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Oriol Oset	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Berta Vivar Gallut	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Jolli Pintor González	[illegible]
	Diputació de Barcelona	Ramon Dordal Zueras	[illegible]

Fase de disseny

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ DELS SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Els Serveis de Mediació Ciutadana (SMC) defineixen la seva missió com:

"Servei públic local gratuït que treballa per afavorir la convivència, oferint vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes (mediació ciutadana, mediació reparadora, etc.) que sorgeixen en el municipi, a través de la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania, de forma transversal i cooperativa, fomentant la sensibilització i la formació".

CORRELACIONS

Molt majoritàriament els indicadors tenen una correlació positiva –l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix–.

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa –l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix– i són els següents:

- Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs).
- % de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei.
- % d'hores de baixa s/ total d'hores anuals dels mediadors/es (només a partir del 5% es considera una Oportunitat de Millora).
- % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent.

Finalment altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada i són els següents:

- Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals.
- Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi.
- Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries.
- % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació.
- % de casos oberts a proposta del servei de Mediació.
- % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals.
- % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions.
- % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals.
- % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a.
- % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a.

- % d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a.
- % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- Hores d'atenció al públic setmanal al matí.
- % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats).
- % de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals).
- % de Gestió indirecta (concessió, altres).
- Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats).
- Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res.
- % de dones s/ total de mediadors/res.
- % de dones comandament s/ total de comandaments.
- % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent.
- Població.
- Densitat de població (hab. / km^2 municipi).
- Renda per càpita.
- Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana.
- IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100).
- IVS5: % població nascuda fora UE (base 100).

A continuació, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors, en què conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- En verd: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- En taronja: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més gran, pitjor.
- En groc: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana	2017
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	5,7
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	5,5
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,5

Gestionar els casos de mediació	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	30 %
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7 %
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	42 %
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	21 %

Llindar superior per OM: 30%

Vies d'accés dels casos de mediació	2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37 %
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1 %
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	51 %
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	7 %
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3 %

Potenciar les diverses àrees de mediació	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	64 %
% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	5 %
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	4 %
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	1 %
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	1 %
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	6 %
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	1 %
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	11 %
% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	8 %

Es destaca per sobre de 15%

Impulsar el treball transversal	2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	4
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	9

Promoure la col·laboració amb altres agents	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16 %
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	36 %
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	41 %

Usuari / Client

Oferir un servei de qualitat als SMC	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	51,5
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15 %
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,3
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3
Visites professionals als Serveis de Mediació	11,2

Oferir un servei accessible als usuaris	2017
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,8
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,3

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61 %
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14 %
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3 %
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9 %
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1 %
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2 %
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5 %

Llindar superior per OM: 30%

Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2017
% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	238 %

Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2017
Visites al web (o blog)	237,5
Nombre d'actuacions en xarxes socials	54,7
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	3,4

Valors Organitzatius / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100 %
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	42,4 %
% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació	30,8 %

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,5

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,6 %
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	28.227
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	69

OM: Només a partir del 5%

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	36
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	11

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	71 %
% de dones comandament s/ total de comandaments	52 %

Economia

Disposar dels recursos adequats	2017
Despesa corrent del servei per habitant	1,27
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,15 %

Finançar adequadament el servei	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	34 %
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	66 %

Entorn

Població	60.971	Densitat de població (hab. / km2 municipi)	675	Renda per càpita	15.656	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	1
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	91,0	IVS1: % d'atur (base 100)	100,0	IVS2: Base imposable mitjana IRPF (base 100)	98,1	IVS3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	97,8
IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	97,6	IVS5: % població nascuda fora UE (base 100)	93,5	IVS6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	98,8		

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Impulsar la mediació ciutadana

Participants directes en processos de mediació /gestió i/o /facilitació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els/les participants directes en processos de mediació/ gestió i/o facilitació en relació al conjunt de la població. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les assistents a activitats de sensibilització).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació}}{\text{Nombre d'habitants}}$	*x 1.000*
Variables emprades: ➢ Participants directes en processos de mediació/ gestió i /o facilitació: Persones que han participat presencialment en els processos de mediació tancats durant el període. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions -com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). En el cas de grups, únicament es comptarà els individus que "s'han assegut a la taula de mediació ". *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 5,7	**Ens locals participants:** 43	

Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos tancats en el període (excepte desestimats) per cada mil habitants.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos tancats (excepte desestimats) en el període}}{\text{Nombre d'habitants}}$	*x 1.000*
Variables emprades: ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, excepte casos desestimats: És la suma de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació/ gestió/ facilitació interromputs i/o derivats. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 2,0	**Ens locals participants:** 43	

Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de formació per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\textit{Número d'assistents a activitats de formació}}{\textit{Nombre d'habitants}}$	*x 1.000*
Variables emprades: ➢ Número d'assistents a activitats de formació: Persones que han assistit a activitats formatives, enteses com aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret - escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris...- En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència.. Font: Ajuntaments. ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Idescat - INE.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 5,5	**Ens locals participants:** 43	

Número d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra els /les assistents a activitats de sensibilització per cada mil habitants. Cal fer notar que es tracta d'un dels tipus d'usuaris/àries de mediació (existeixen altres tipus d'usuaris/àries com ara els/les participants directes en processos de mediació).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\textit{Número d'assistents a activitats de sensibilització}}{\textit{Nombre d'habitants}}$	*x 1.000*
Variables emprades: ➢ Número d'assistents a activitats de sensibilització: Persones que han assistit a activitats de sensibilització, enteses com aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població i promoure-la vers la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells...En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència.. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 4,5	**Ens locals participants:** 42	

Gestionar els casos de mediació

% de casos de mediació amb acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat amb acord.		
Fórmula de càlcul:	*Casos de mediació amb acord* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments. ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 30%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos de mediació sense acord s/ total casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació que s'han tancat sense acord.		
Fórmula de càlcul:	*Casos de mediació sense acord* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 7%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de gestió o facilitació.		
Fórmula de càlcul:	*Casos de gestió / facilitació* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos de gestió / facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, però s'ha realitzat una entrevista presencial amb una de les parts implicades i es continua intervenint fins el final del procés. Han de ser casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 42%	**Ens locals participants:** 43	

<table>
<tr><th colspan="3">% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</th></tr>
<tr><td colspan="3">Explicació de l'indicador:
Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que s'han derivat o interromput.</td></tr>
<tr><td>Fórmula de càlcul:</td><td>Casos derivats o interromputs
Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)</td><td>x 100</td></tr>
<tr><td colspan="3">Variables emprades:
➢ Casos de mediació/ gestió/ facilitació derivats o interromputs: Casos en els quals tot i haver-hi un conflicte identificat, un cop oberts s'ha considerat que s'han de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori (derivats). O bé aquells en els que s'ha començat a intervenir però han estat interromputs; bé a voluntat de les parts, o bé a decisió del servei (interromputs). Han de ser casos tancats durant el període. Font: Ajuntaments.
➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Valor mitjà de l'indicador 2016: 21%</td><td>Ens locals participants: 43</td></tr>
</table>

Vies d'accés dels casos de mediació

% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals.		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de casos *tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació: Total de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació sense passar prèviament per altres serveis municipals. Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 37%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos oberts a proposta del Servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Percentatge de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació.		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos tancats, oberts a proposta del Servei de Mediació* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació: Total de casos tancats iniciats directament pel Servei de Mediació. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos adreçats al Servei de mediació per altres serveis municipals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc...		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres serveis municipals com Oficina d'atenció al Ciutadà, Oficina de Gestió d'Incidències, OMIC, Oficina local d'habitatge, Policia local, Serveis socials, Urbanisme, Alcaldia, Civisme, Pla per la convivència, defensor del ciutadà, etc... *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 51%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos adreçats a Servei de mediació per altres administracions		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc...		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres administracions* *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'altres administracions com el CAP, Escola, Institut, Jutge de Pau, Fiscalia i altres cossos judicials, Mossos d'Esquadra, Síndic de greuges, etc... *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 7%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos adreçats als Serveis de mediació per entitats ciutadanes o professionals		
Explicació de l'indicador: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc...		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals* *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals: Total de casos tancats adreçats al Servei de Mediació municipal per part d'entitats ciutadanes o professionals com associacions de veïns, administradors de finques, agències immobiliàries, advocats, notaris, etc... *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3%	**Ens locals participants:** 43	

Potenciar les diverses àrees de mediació

% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació* / *Hores anuals de mediadors/es*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació. Entendrem per processos de mediació/ gestió i/o facilitació, la intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es buscarà la resolució no judicialitzada de conflictes (amb una, dues o més parts confrontades; agents individuals, entitats i/o administracions - com seria el cas, en les accions de mediació reparadora-). *Font: Ajuntaments.* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 64%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a activitats de formació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de formació.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a activitats de formació* / *Hores anuals de mediadors/es*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a activitats de formació: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de formació, del conjunt de mediadors/res. Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris...- *Font: Ajuntaments.* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 5%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a activitats de sensibilització.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització* / *Hores anuals de mediadors/es*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a activitats de sensibilització, del conjunt de mediadors/res. Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... *Font: Ajuntaments.* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 4%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a assessoraments sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a assessorament* / *Total d'hores de mediador*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a assessorament: Sumatori total d'hores anuals dedicades a l'assessorament en temes de mediació. L'assessorament és un tasca que se sol proveir a professionals d'altres serveis públics o privats, o a particulars. *Font: Ajuntaments* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores anuals dedicades a activitats de difusió a mitjans de comunicació (premsa, ràdio o televisió), a xarxes socials i al blog o web del servei. NO INCLOU les hores dedicades a activitats de formació o sensibilització."		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a activitats de difusió* / *Total d'hores de mediador*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a activitats de difusió: Sumatori total d'hores anuals dedicades a activitats de difusió a mitjans de comunicació (premsa, ràdio o televisió), a xarxes socials i al blog o web del servei. *Font: Ajuntaments* NO INCLOU les hores dedicades a activitats de formació o sensibilització. ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a projectes compartits sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana en Projectes coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediadora al conjunt del projecte.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals* / *Total d'hores de mediador*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana en Projectes coliderats entre diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediadora al conjunt del projecte. *Font: Ajuntaments* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 6%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a la participació en taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi* / *Total d'hores de mediador*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any per part del Servei de Mediació Ciutadana com a integrants (sense liderar) en una Taula de Treball tècnica o mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. *Font: Ajuntaments* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%	**Ens locals participants:** 43	

% d'hores dedicades a la participació en intervencions comunitàries sobre total d'hores de mediador/a		
Explicació de l'indicador: Percentatge d'hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.)		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries* / *Total d'hores de mediador*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries: Hores dedicades pel personal del SMC en el total d'intervencions que s'han fet durant l'any de mediació de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.) *Font: Ajuntaments* ➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 11%	**Ens locals participants:** 42	

<table>
<tr><th colspan="3">% d'hores dedicades a d'altres activitats sobre el total d'hores de mediador/a</th></tr>
<tr><td colspan="3">Explicació de l'indicador:
Aquest indicador mostra, del total d'hores anuals del mediador/a, aquelles hores dedicades a altres activitats que no estan en cap dels punts anteriors.</td></tr>
<tr><td>Fórmula de càlcul:</td><td>Hores anuals dedicades a altres activitats
Hores anuals de mediadors/es</td><td>x 100</td></tr>
<tr><td colspan="3">Variables emprades:
➢ Hores anuals dedicades a altres activitats: Sumatori del total d'hores anuals dedicades a altres activitats no ressenyades en els apartats anteriors, del conjunt de mediadors/res. Font: Ajuntaments.
➢ Hores anuals de mediadors/es: És la suma de les hores destinades a cadascuna de les diferents tipologies de tasques predefinides dels treballadors/es de l'àmbit de la mediació. La suma de totes les hores dedicades a aquestes tasques és la jornada laboral dels treballadors/es del servei de mediació . Font: Ajuntaments.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Valor mitjà de l'indicador 2016: 8%</td><td>Ens locals participants: 32</td></tr>
</table>

Impulsar el treball transversal

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en projectes compartits		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Projectes Compartits Municipals en els que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any coliderant-los amb diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediadora al conjunt del projecte.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals*	
Variables emprades: ➢ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals: Nombre total de Projectes Compartits Municipals en els que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any coliderant-los amb diferents agents (entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.) amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediadora al conjunt del projecte. *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 4,4	**Ens locals participants:** 42	

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Taules transversals del municipi		
Explicació de l'indicador: Nombre de participacions en de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi*	
Variables emprades: ➢ Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi: Nombre total de Taules Transversals en les que el Servei de Mediació Ciutadana ha participat durant l'any com a integrant (sense liderar), ja sigui en una Taula de Treball tècnica com mixta (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) de caire temàtic i/o territorial, com a representant del Servei de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 5,1	**Ens locals participants:** 42	

Nombre de participacions dels Serveis de mediació en Intervencions comunitàries		
Explicació de l'indicador: Nombre d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.), realitzades durant l'any.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre de participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries*	
Variables emprades: ➢ Nombre de participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries: Nombre total d'intervencions de caire comunitari, impulsades i liderades pel Servei de Mediació Ciutadana, i participades per diferents agents del territori que requereixen d'un procés que suposen un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (grups de treball, mediacions, dinamització de taules, formació, tallers, observacions, etc.), realitzades durant l'any. *Font: Ajuntaments*.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 9,0	**Ens locals participants:** 42	

Promoure la col·laboració amb altres agents

% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos de mediació/ gestió/ facilitació que han estat gestionats en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents* / *Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Número de casos gestionats en col·laboració amb altres agents: Casos que el SMC gestiona en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 16%	**Ens locals participants:** 43	

% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total d'activitats formatives realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.		
Fórmula de càlcul:	*Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents* / *Número d'activitats formatives realitzades en el període*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Número d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents: del total d'activitats formatives en que ha participat el SMC, aquelles planificades, organitzades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Han de ser activitats finalitzades durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Número d'activitats formatives realitzades en el període: Entendrem per "activitats formatives", aquelles planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC que cerquen en l'usuari/ària, l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals... que ajudin a la gestió alternativa de conflictes. No considerarem com a "acció formativa" les que pretenen una "presa de consciència". Habitualment pensarem en activitats grupals i realitzades dins d'un marc institucional concret -escoles, professionals del mateix ajuntament, entitats veïnals, comunitats de propietaris... En qualsevol cas, sempre parlarem d'activitats finalitzades durant el període de referència. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 36%	**Ens locals participants**: 37	

<table>
<tr><th colspan="3">% d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents</th></tr>
<tr><td colspan="3">Explicació de l'indicador:
Aquest indicador mostra, del total d'activitats de sensibilització realitzades en el període, aquelles que s'han realitzat en col·laboració amb altres agents.</td></tr>
<tr><td>Fórmula de càlcul:</td><td>Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents
———————————
Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període</td><td>x 100</td></tr>
<tr><td colspan="3">Variables emprades:
Número d'activitats de sensibilització realitzades en col·laboració amb altres agents: Del total d'activitats de sensibilització en que ha participat el SMC, aquelles gestionades i/o realitzades en col·laboració amb qualsevol agent (de titularitat o no municipal), entitat professional (advocats, administradors de finques,...), entitat ciutadana, etc. Activitats finalitzades en el període. Font: Ajuntaments.
Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període: Entenem per "activitats de sensibilització" aquelles accions d'informació/ sensibilització/ difusió i intercanvi amb altres agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població en la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (SMC, canals d'accés, derivacions...). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Com a exemple, algunes activitats de sensibilització que poden ser planificades, organitzades i/o realitzades pel SMC, poden ser: tallers de sensibilització, xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de díptics, tríptics, cartells... En tots els casos, han de ser activitats finalitzades durant el període de referència. Font: Ajuntaments.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Valor mitjà de l'indicador 2017: 41%</td><td>Ens locals participants: 40</td></tr>
</table>

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat als SMC

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/àries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació a través del seu grau de satisfacció.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries*	
Variables emprades: ➢ Grau de satisfacció amb el servei dels usuaris/àries: El grau de satisfacció amb el servei de mediació / gestió / facilitació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"-"molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10;en qüestionaris qualitatius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries dels casos tancats en el període. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 2,6	**Ens locals participants:** 23	

Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat del SMC, entesa com el temps mitjà per donar una primera resposta a una sol·licitud rebuda.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció* Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)	
Variables emprades: ➢ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció (casos de mediació/ gestió/ facilitació) : La sol·licitud rebuda al SMC computa tan si la demanda ha estat rebuda per via escrita, telefònica o presencial. La primera intervenció s'entén com el contacte del/a mediador/a amb la part sol·licitant, sigui presencial o telefònica. No es computen trucades telefòniques per a concertar hora, només trucades amb contingut tècnic. Es computa el temps entre sol·licitud i primera intervenció del total de casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,9	**Ens locals participants:** 40	

Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)		
Explicació de l'indicador: Mitjana de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any. El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts."		
Fórmula de càlcul:	*N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats)* Nombre total de casos tancats	
Variables emprades: ➢ N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats): SUMATORI dels dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament de tots els casos tancats durant l'any. PER EXEMPLE, si durant el trimestre s'han tancat 2 casos i un s'han tardat 25 dies i l'altre 10 dies en tancar-lo, el valor a anotar és 35. El còmput s'inicia amb la primera intervenció tècnica fins el tancament del procés de mediació. Entenent per processos de mediació aquells que s'han gestionat a través de la mediació o de la gestió/facilitació. Cal incloure els casos de mediació/gestió/facilitació que hagin estat interromputs o derivats. Han de ser casos tancats durant el període. S'exclouen els casos reoberts. *Font: Ajuntaments*. ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. Font: Ajuntaments.		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 51,5	**Ens locals participants:** 39	

% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra, del total de casos tancats (excepte desestimats) en un període, aquells casos que són multiparts.		
Fórmula de càlcul:	*Número de casos multiparts tancats en el període* Total de casos atesos tancats (excepte desestimats)	*x 100*
Variables emprades: ➢ Número de casos multiparts tancats en el període: Es consideraran multiparts aquells casos en els que hi ha participat com a mínim 4 parts. Entenem per part tot aquell que tingui un posicionament diferent a l'altre o altres i que s'hagi assentat a la taula de mediació. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos atesos tancats (excepte desestimats): És la suma dels casos tancats en el període de: Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió / facilitació + Casos de mediació / gestió/facilitació interromputs o derivats. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 15%	**Ens locals participants:** 43	

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb les activitats de formació (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de formació a través del seu grau de satisfacció.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Grau de satisfacció amb les activitats de formació*	
Variables emprades: ➢ El grau de satisfacció amb les activitats de formació es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"-"molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10;en qüestionaris qualitatius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 8,3	**Ens locals participants:** 19	

Grau de satisfacció dels /les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala 0-10)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la qualitat percebuda pels usuaris/es a les activitats de sensibilització a través del seu grau de satisfacció.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització*	
Variables emprades: ➢ El grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització es calcularà com el resultat d'una enquesta dirigida a usuaris en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"-"molt satisfet"); mitjana de puntuació. S'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10;en qüestionaris qualitatius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no es possible es deixa la dada en blanc.) Tant sols es consideraran els usuaris/àries de les activitats realitzades durant el període. *Font: Ajuntaments*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 8,3	**Ens locals participants:** 10	

Visites professionals als Serveis de mediació		
Explicació de l'indicador: Nombre total de visites de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana*	
Variables emprades: ➢ Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana: Nombre total de persones amb interessos professionals que participen en sessions informatives i de presentació dels Serveis de Mediació Ciutadana. PER EXEMPLE col·lectius de professionals d'altres comunitats o organismes internacionals, grups d'estudiants o persones a títol individual amb interessos professionals. NO INCLOU les persones que assisteixen a les activitats de formació o sensibilització que realitza el Servei de Mediació. *Font: Ajuntaments*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 11,2	**Ens locals participants:** 37	

Oferir un servei accessible als usuaris

Hores d'atenció al públic setmanal al matí		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària dels matins.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Hores d'atenció al públic setmanal al matí*	
Variables emprades: ➢ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre al matí (fins a les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 20,8	**Ens locals participants:** 43	

Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'accessibilitat al SMC durant la franja horària de les tardes.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda*	
Variables emprades: ➢ Nombre total d'hores setmanals en què el mediador pot atendre a la tarda (a partir de les 15h). Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 8.3	**Ens locals participants:** 43	

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos veïnals sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos Veïnals* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos Veïnals: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una comunitat de veïns o derivada de relacions de veïnatge. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït el conflicte. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 61%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos familiars sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos Familiars* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos Familiars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família (extensa). *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 14%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos escolars sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos Escolars* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos Escolars: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en l'àmbit escolar (també instituts) i que té conseqüències en el propi centre o en el seu entorn. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos d'activitats econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'activitats econòmiques sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos d'Activitats Econòmiques* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos d'Activitats Econòmiques: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda per la realització d'una activitat econòmica. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 9%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos associatius sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos Associatius* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos Associatius: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el sí d'una o entre associacions o entitats del municipi i entre entitats i ciutadans/es. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1%	**Ens locals participants:** 43	

% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos d'espais públics sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos d'espais públics* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos d'espais públics: Aquells casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en un espai públic tancat o obert. El que marca la tipologia del cas és el lloc on s'ha produït. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 2%	**Ens locals participants:** 43	

% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a d'altres tipologies de casos (no incloses en els indicadors anteriors) sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Altres casos* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Altres casos: Casos atesos de qualsevol altre tipus no inclosos en els apartats anteriors. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2016: 5%	**Ens locals participants:** 43	

Identificar els casos de mediació reparadora

% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la importància relativa a la tipologia de casos de mediació reparadora sobre el total de casos.		
***Fórmula de càlcul*:**	*Casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals* *Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats)*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Casos de mediació reparadora: Aquells casos en els quals s'obre un expedient sancionador per l'incompliment de la normativa vigent i la mediació es presenta com alternativa. *Font: Ajuntaments.* ➢ Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període (excepte desestimats): És la suma dels casos veïnals + casos familiars + casos escolars + casos d'activitats econòmiques + casos associatius + casos d'espai públic + casos de mediació reparadora + altres casos. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2016: 5	**Ens locals participants:** 43	

Difondre el servei als mitjans de comunicació

Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana	
Explicació de l'indicador: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit.	
***Fórmula de càlcul*:**	*Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana*
Variables emprades: ➢ Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana: Nombre de visites al lloc o llocs web i blogs dels serveis de mediació ciutadana del municipi durant l'any d'estudi, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit. *Font: Ajuntaments.*	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 237,5	**Ens locals participants:** 43

Nombre d'actuacions en xarxes socials	
Explicació de l'indicador: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació.	
Fórmula de càlcul:	*Nombre d'actuacions en xarxes socials*
Variables emprades: ➢ Nombre d'actuacions en xarxes socials: Nombre total de piulades (Twitter), posts (Facebook), fotografies (Instagram) o pins (Pinterest) que el Servei de Mediació Ciutadana ha realitzat durant l'any en les seves pròpies xarxes socials o en altres xarxes socials més genèriques de l'ajuntament, en relació a actuacions, difusió o sensibilització en temes de mediació. *Font: Ajuntaments.*	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 54,7	**Ens locals participants:** 43

Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió	
Explicació de l'indicador: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats.	
Fórmula de càlcul:	*Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió*
Variables emprades: ➢ Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió: Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió o premsa escrita. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. *Font: Ajuntaments.*	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 3,4	**Ens locals participants:** 43

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\textit{Despeses corrents en gestió directa}}{\textit{Despeses corrents del servei}}$	*x 100*
Variables emprades: ➢ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). *Font*: *Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 100%	**Ens locals participants:** 43	

% de Gestió indirecta (concessió, altres)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió dels SMC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\textit{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\textit{Despeses corrents del servei}}$	*x 100*
Variables emprades: ➢ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). *Font*: *Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del servei: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), i 2 (Béns i serveis) destinades al SMC. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i despeses financeres). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0%	**Ens locals participants:** 43	

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de la despesa externalitzada del servei de mediació sobre el total de despeses corrents del servei.		
Fórmula de càlcul:	*Despesa externalitzada del servei de mediació* / *Despeses corrents del servei*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Despesa externalitzada del servei de mediació: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 directament relacionades amb la prestació del Servei de Mediació Ciutadana. No s'inclouen subministraments, serveis de neteja, seguretat... Les despeses s'entendran amb l'IVA inclòs. Aquesta dada correspon a l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre de l'any en estudi. *Font: Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 42,4%	**Ens locals participants:** 43	

% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació		
Explicació de l'indicador: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla* / *Nombre total de professionals*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla: Total de professionals del Servei de Mediació Ciutadana que tenen una plaça creada de plantilla a l'organigrama de l'entitat. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre total de professionals. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 30,8%	**Ens locals participants:** 41	

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la disponibilitat de mediadors/es (en termes d'hores anuals de mediador/a) per al conjunt de la població.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de mediadors/res}}{\text{Nombre d'habitants}}$	x 1.000
Variables emprades: ➢ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternatives de conflictes. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 44	**Ens locals participants:** 43	

Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació (excepte derivats, interromputs i desestimats)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el promig d'intervencions necessàries per tancar un cas de mediació.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats}}{\text{Casos de mediació amb acord + Casos de mediació sense acord + Casos de gestió/ facilitació}}$	
Variables emprades: ➢ Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió /facilitació tancats: Entenem per intervenció qualsevol contacte tècnic del/ la mediador/a amb una de les parts implicades via telefònica o presencial. No s'inclouran els contactes realitzats per tasques de gestió. No s'inclouen les intervencions en els casos derivats, interromputs o desestimats. *Font: Ajuntaments.* ➢ Casos de mediació amb acord: Casos de mediació que durant el període han acabat amb acord escrit o verbal. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Casos de mediació sense acord: Casos de mediació que durant el període han acabat sense acord. Són casos en els que com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta. Han de ser casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.* ➢ Casos de gestió/ facilitació: Casos en els quals no s'ha dut a terme un procés de mediació, ja que no s'ha realitzat una entrevista presencial -ni conjunta, ni individual- amb alguna de les parts implicades; tot i què es continua intervenint fins al final del procés, amb l'altra o altres parts. Han de ser casos tancats durant el període. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 8,5	**Ens locals participants:** 43	

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació al clima laboral, entenent que quant major sigui la importància relativa de les baixes sobre el total d'hores treballades presumiblement pitjor serà el clima laboral.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res* / *Hores anuals de mediadors/res*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt dels mediadors/res, tant interns com externs. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. *Font: Ajuntaments.* ➢ Hores anuals de mediadors/res: Sumatori de les hores anuals del conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. S'entén per mediador/a aquell/a professional expert/a en la gestió i la resolució alternativa de conflictes. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3,6%	**Ens locals participants:** 43	

Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert).		
Fórmula de càlcul:	*Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)*	
Variables emprades: ➢ Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert): Sou brut anual del lloc de treball de Mediador/a a jornada completa tant interns com externs (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base de cada Ajuntament (mediadors/res interns) o de l'empresa externa (mediadors/res externs). En cas de professionals amb dedicació parcial, caldrà -tot mantenint la relació "dedicació/ sou"- imputar un sou com si es realitzés efectivament una jornada estàndard, segons conveni de l'ajuntament. No es consideren els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris.. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 28.227€	**Ens locals participants:** 40	

Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la mitjana d'antiguitat del conjunt de mediadors, com una aproximació a l'acumulació d'experiència i continuïtat del servei.		
Fórmula de càlcul:	*Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res* / *Nombre de mediadors/res*	
Variables emprades: ➢ Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res: Sumatori dels mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res, tan interns com externs, tan a temps complert com a temps parcial, a 31 de desembre de l'any en estudi. Aquesta dada tan sols s'omplirà per aquells Serveis de Mediació Ciutadana que portin existint un mínim de 3 anys. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 69	**Ens locals participants:** 39	

Millorar les habilitats dels/les treballadors/res

Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de formació dels/les mediadors/es.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals de formació dels/les mediadors/es* *Nombre de mediadors/res a temps complert*	
Variables emprades: ➢ Hores anuals de formació dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de formació i participació a jornades i congressos (relacionats amb la mediació), rebudes pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 36	**Ens locals participants:** 40	

Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau de supervisió dels/les mediadors/es.		
Fórmula de càlcul:	*Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es* *Nombre de mediadors/res a temps complert*	
Variables emprades: ➢ Hores anuals de supervisió dels/les mediadors/es: Suma de totes les hores anuals de supervisió, realitzades pel conjunt de mediadors/res, tant interns com externs. Computaran si aquestes hores es realitzen dins l'horari laboral. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre de mediadors/res a temps complert: S'obté de la divisió de "Hores anuals de mediadors/res" entre les "Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/a". *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 11	**Ens locals participants:** 40	

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

% de dones s/ total de mediadors/res		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix la perspectiva de gènere en el conjunt del personal mediador.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre de dones mediadores* / *Nombre de mediadors/res*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de dones mediadores: S'entén per mediadora aquella professional experta en la gestió i la resolució alternativa de conflictes, tan si és interna com externa. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a.. *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre de mediadors/res: És la suma de "Nombre d'homes mediadors" i "Nombre dones mediadores". Independentment de si són a temps complert o a temps parcial. *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 71%	**Ens locals participants:** 43	

% de dones comandament s/ total de comandaments		
Explicació de l'indicador: Percentatge de DONES amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del Servei de Mediació Ciutadana.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre de dones amb càrrecs de comandament* / *Nombre total de comandaments*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Nombre de dones amb càrrecs de comandaments: Nombre de DONES que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. *Font: Ajuntaments* ➢ Nombre total de comandaments: Nombre de treballadors/es que treballen als Serveis de Mediació Ciutadana municipals amb un càrrec de comandament, personal propi de l'ajuntament o d'empreses amb concessió del servei. Independentment de si són a temps complert o a temps parcial, cada persona es compta com a un mediador/a. *Font: Ajuntaments*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 52%	**Ens locals participants:** 20	

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana del SMC per habitant.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,27€	**Ens locals participants:** 43	

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SMC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió del SMC.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}}$	*x 100*
Variables emprades: ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). *Font: Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del Pressupost Municipal inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0,15%	**Ens locals participants:** 43	

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb taxes i preus públics.		
Fórmula de càlcul:	*Taxes i preus públics* / *Despeses corrents del servei*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora procedent dels usuaris (compte d'explotació). *Font: Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0%	**Ens locals participants:** 43	

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.		
Fórmula de càlcul:	*Aportacions d'altres institucions* / *Despeses corrents del servei*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària. *Font: Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 34%	**Ens locals participants:** 43	

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SMC que són finançades amb aportació municipal.		
Fórmula de càlcul:	*Aportació de l'Ajuntament* / *Despeses corrents del servei*	*x 100*
Variables emprades: ➢ Aportació de l'Ajuntament: S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. *Font: Ajuntaments.* ➢ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (la despesa externalitzada del servei de mediació) . En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). *Font: Ajuntaments.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 66%	**Ens locals participants:** 43	

V. INDICADORS D'ENTORN

Població		
Explicació del indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.		
Fórmula de càlcul:	*Nombre d'habitants*	
Variables emprades: ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 60.971 hab.	**Ens locals participants:** 43	

Densitat de població (hab. / km^2 municipi)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.* ➢ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 675	**Ens locals participants:** 43	

Renda per càpita		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: ➢ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. *Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: Idescat - INE.*		
Valor mitjà de l'indicador 2017: 15.656€	**Ens locals participants:** 43	

Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana per municipi.	
Fórmula de càlcul:	*Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana*
Variables emprades: ➢ Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana: Nombre de seus físiques del servei de mediació ciutadana al municipi. Es considerarà el número efectiu d'oficines de Mediació Ciutadana actives, al darrer dia del període considerat. *Font: Ajuntaments.*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,1	**Ens locals participants:** 43

Índex de vulnerabilitat social (IVSO) (base 100)	
Explicació de l'indicador: L'Índex de vulnerabilitat social és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis que participen en el Cercle. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable[1] adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Índex de vulnerabilitat social (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals dels sis indicadors s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació (excloent el municipi de Barcelona). Per a l'agregació dels sis indicadors, s'ha seguit aquest procediment: 1. *Estandardització*: els valors transformats amb base 100 s'han estandarditzat. És a dir, se'ls ha aplicat un procediment estadístic per traslladar-los a una nova escala amb mitjana 0 i desviació típica 1, que té la forma d'una distribució normal (concentrada al voltant del punt central i amb un nombre similar de municipis a banda i banda). 2. *Tipificació*: els valors estandarditzats s'han tipificat. Això significa que s'han transformat en una escala amb una mitjana de 100 i una desviació típica de 20. 3. *Agregació*: s'ha aplicat una mitjana aritmètica dels valors tipificats dels sis indicadors (obtinguts al pas anterior). S'ha atorgat el mateix pes a tots els indicadors.	
Variables utilitzades: • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la *Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social.* • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. *Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).* • Dificultat d'accés a l'habitatge: percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants (preu dels lloguers, 2017; IRPF: 2015). *Font: Departament de Territori i Sostenibilitat (Generalitat de Catalunya) i AEAT.* • *Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).* • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. *Font: Institut Nacional d'Estadística (INE).* • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. *Font: Idescat*.	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 91,0	**Municipis participants:** 40

1. Xifres inferiors a la mitjana en el cas de la Taxa d'atur registral, la Dificultat d'accés a l'habitatge, el Percentatge de persones de 75 anys o més que viuen soles i el Percentatge de persones nascudes fora de la UE, i xifres superiors a la mitjana en la Base Imposable mitjana de l'IRPF i la Taxa d'escolarització als 17 anys.

IVSO 1: Taxa d'atur registral (base 100)	
Explicació de l'indicador: Relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (taxa d'atur més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més alta) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Taxa d'atur registral (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Taxa d'atur registral: relació entre la població desocupada registrada mensualment a les oficines d'ocupació (SOC) i la població activa local estimada trimestral, 2017. *Font: Hermes, DIBA; amb dades del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i de la Mostra de Vides Laborals de la Seguretat Social*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 100,0	**Municipis participants:** 40

IVSO 2: Base imposable mitjana de l'IRPF (base 100)	
Explicació de l'indicador: Mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (renda més alta) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (taxa d'atur més baixa) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Base imposable mitjana de l'IRPF (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. *Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 98,1	**Municipis participants:** 40

IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	
Explicació de l'indicador: Percentatge que representa el preu mitjà dels lloguers en un municipi entre la base imposable mitjana de l'IRPF dels seus habitants. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (dificultat més baixa) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (dificultat més alta) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Dificultat d'accés a l'habitatge (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Preu mitjà dels lloguers en un municipi, 2017. *Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, Generalitat de Catalunya* • Base imposable mitjana de l'IRPF: mitjana de les rendes obtingudes pels contribuents d'un municipi durant un any, procedents principalment del treball i del capital mobiliari i immobiliari, 2015. *Font: Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 97,8	**Municipis participants:** 40

IVSO 4: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	
Explicació de l'indicador: Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Percentatge de població de 75 anys o més que viu sola: Proporció de població de 75 anys o més que viu sola sobre la població de 75 anys i més, 2017. *Font: Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 97,6	**Municipis participants:** 40

IVSO 5: Percentatge de població nascuda fora de la UE (base 100)	
Explicació de l'indicador: Percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més baix) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més alt) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Percentatge de població nascuda fora de la UE (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Percentatge de població nascuda fora de la UE: percentatge de població nascuda fora de la UE respecte del total de població del municipi, 2017. *Font: Institut Nacional d'Estadística (INE).*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 93,5	**Municipis participants:** 40

IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	
Explicació de l'indicador: Població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi. La mitjana de la Demarcació de Barcelona (310 municipis, excloent el municipi de Barcelona) es fixa en 100. Els municipis que tenen una situació més favorable (percentatge més alt) adopten valors superiors a 100 i els que tenen una situació més desfavorable (percentatge més baix) se situen per sota del 100.	
Fórmula de càlcul: Taxa d'escolarització als 17 anys (mitjana Demarcació Barcelona = 100) Les dades originals de l'indicador s'han transformat en una escala amb base 100, en què 100 és la mitjana de la Demarcació.	
Variables utilitzades: • Taxa d'escolarització als 17 anys: població de 17 anys resident al municipi escolaritzada, sobre el total de la població de 17 anys resident al municipi, 2015. *Font: Idescat.*	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 98,8	**Municipis participants:** 40

Fase de mesura

INTRODUCCIÓ

A continuació, es presenten les variables que formen els indicadors amb els resultats dels diversos municipis participants; és a dir, les dades facilitades que han servit per construir els indicadors.

Cal tenir present que les variables, en tant que xifres absolutes, no permeten fer una anàlisi comparativa entre els municipis participants, atesa la diversa grandària entre ells.

VARIABLES

Cercle	Codi	Participant	Núm. d'oficines de mediació ciutadana	Núm. de participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació	Casos de mediació amb acord	Casos de mediació sense acord	Casos de gestió / facilitació	Casos de mediació/ gestió/ facilitació interromputs i/o derivats	Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, excepte casos desestimats	Casos de mediació/ gestió/ facilitació desestimats	Total de casos tancats o desestimats en el període	Sol·licituds rebudes	Número de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període, gestionats en col·laboració amb altres agents	Número d'activitats formatives realitzades en el període	Número d'activitats de formació, gestionades i/o realitzades en col·laboració altres agents	Número d'assistents a activitats formatives realitzades en el període	Número d'activitats de sensibilització realitzades en el període
+10	8007	Arenys de Munt	1	173	39	9	13	7	68	2	70	53	24	23	0	483	26
+60	8015	Badalona	1	345	14	2	130	34	180	0	180	206	10	10	0	222	24
+10	8033	Caldes de Montbui	1	200	25	6	36	12	79	1	80	71	6	30	0	437	10
+10	8041	Canovelles	1	141	22	9	8	12	51	3	54	62	8	0	0	0	20
+10	8046	Cardedeu	1	238	36	16	30	0	82	0	82	79	0	6	0	59	8
+60	8056	Castelldefels	1	191	49	7	50	13	119	1	120	129	42	4	4	91	70
+60	8073	Cornellà de Llobregat	1	250	29	4	82	27	142	16	158	150	26	14	0	49	11
+10	8074	Cubelles	1	76	14	2	16	7	39	0	39	39	0	10	0	212	1
+10	8076	Esparreguera	1	82	17	3	23	5	48	2	50	43	21	4	4	48	439
+10	8077	Esplugues de Llobregat	1	194	9	14	26	31	80	0	80	85	5	5	0	87	29
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	2	107	4	2	24	7	37	0	37	39	0	0	0	0	0
+10	8089	Gavà	1	117	5	2	22	15	44	2	46	67	6	1	1	20	8
+10	8096	Granollers	1	223	11	10	60	10	91	2	93	99	0	8	0	157	7
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	1	1.136	75	6	115	118	314	306	620	612	85	38	6	653	57
+10	8102	Igualada	1	559	42	14	26	37	119	0	119	120	38	4	4	68	13
+10	8110	Malgrat de Mar	1	18	5	0	2	2	9	3	12	14	0	0	0	0	0
+10	8112	Manlleu	1	168	22	4	26	12	64	2	66	70	0	18	0	302	7
+60	8113	Manresa	1	260	26	10	45	25	106	1	107	99	18	2	0	40	2
+60	8121	Mataró	1	975	204	23	106	123	456	0	456	391	56	73	65	1.112	21
+10	8124	Mollet del Vallès	1	173	29	10	16	14	69	2	71	80	0	0	0	0	16
+10	8136	Montornès del Vallès	1	157	16	0	30	7	53	0	53	60	0	9	1	184	8
+10	8147	Olesa de Montserrat	1	258	15	6	48	3	72	0	72	73	31	15	12	401	2
+60	8169	Prat de Llobregat, El	1	574	91	7	207	26	331	0	331	349	64	32	26	553	22
+10	8172	Premià de Mar	1	55	6	1	5	2	14	0	14	12	12	5	3	150	7
+10	8180	Ripollet	1	222	12	1	44	24	81	1	82	80	2	0	0	0	3
+60	8184	Rubí	1	589	37	20	72	64	193	13	206	203	0	50	0	695	13
+60	8187	Sabadell	1	1.032	58	5	95	30	188	63	251	251	65	24	24	585	35
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	1	186	73	27	9	7	116	0	116	117	0	5	0	46	0
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	1	515	83	0	67	31	181	0	181	194	65	96	71	2.370	44
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	1	153	7	0	29	25	61	1	62	63	45	4	0	43	10
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	1	269	25	1	33	19	78	0	78	74	12	0	0	0	2
+10	8231	Sant Pere de Ribes	2	207	42	2	24	22	90	2	92	141	0	7	3	218	9
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	1	1.824	99	25	252	81	457	19	476	451	58	52	51	830	27
+10	8252	Barberà del Vallès	1	119	15	0	35	5	55	1	56	53	25	2	2	50	114
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	1	372	27	8	5	1	41	4	45	60	0	14	0	220	8
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	1	206	48	11	27	9	95	0	95	100	3	23	0	591	1
+10	8298	Vic	1	871	90	36	151	33	310	2	312	368	27	7	0	48	20
+60	8301	Viladecans	3	344	18	7	56	45	126	22	148	143	19	38	14	633	15
+10	8305	Vilafranca del Penedès	1	312	51	8	41	39	139	9	148	171	8	116	2	161	96
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	1	353	42	37	37	31	147	11	158	146	0	40	1	1.080	4
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	1	472	18	0	62	25	105	1	106	99	28	71	26	1.342	18
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	1	139	7	0	25	17	49	2	51	50	13	7	3	75	8
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	1	126	22	7	11	18	58	3	61	66	4	22	1	143	25

Cercle	Codi	Participant	Número d'activitats de sensibilització, realitzades en col·laboració altres agents	Número d'assistents a activitats presencials de sensibilització realitzades en el període	Grau de satisfacció amb les activitats de sensibilització	Número de casos tancats en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Número de casos tancats, oberts a proposta del Servei de Mediació	Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals	Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	Número de casos tancats adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	TOTAL de casos tancats	Nombre d'intervencions anuals del SMC en Projectes Compartits municipals	Nombre d'intervencions anuals del SMC en Taules Transversals del municipi	Nombre de participacions anuals del SMC en Intervencions Comunitàries	Grau de satisfacció dels usuaris/àries amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	Grau de satisfacció amb les activitats formatives	Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud rebuda i primera intervenció (casos de mediació/ gestió/ facilitació)
+10	8007	Arenys de Munt	2	917	--	36	6	21	1	4	68	4	4	7	--	--	17
+60	8015	Badalona	0	119	--	71	0	101	2	6	180	3	10	5	3	--	211
+10	8033	Caldes de Montbui	3	45	--	29	1	41	8	0	79	1	3	1	--	--	66
+10	8041	Canovelles	0	62	--	12	2	37	0	0	51	0	20	12	--	--	141
+10	8046	Cardedeu	0	20	--	23	0	50	7	2	82	1	3	6	--	--	--
+60	8056	Castelldefels	42	261	--	23	0	84	8	4	119	1	1	3	3	--	8
+60	8073	Cornellà de Llobregat	4	450	--	52	0	81	5	4	142	2	3	0	--	--	369
+10	8074	Cubelles	0	0	--	31	0	8	0	0	39	0	3	0	--	--	58
+10	8076	Esparreguera	141	257	--	11	0	31	5	1	48	1	3	0	3	10	18
+10	8077	Esplugues de Llobregat	0	107	8	16	0	58	3	3	80	1	1	0	3	8	208
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	0	0	--	30	0	6	1	0	37	0	1	0	--	--	42
+10	8089	Gavà	2	40	--	20	1	17	3	3	44	2	1	0	3	--	147
+10	8096	Granollers	1	1.403	--	44	0	42	1	4	91	0	11	6	2	8	63
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	27	1.203	--	33	0	270	11	0	314	24	49	45	--	--	989
+10	8102	Igualada	13	259	--	48	0	47	23	1	119	2	0	20	--	9	245
+10	8110	Malgrat de Mar	0	0	--	8	0	0	0	1	9	0	1	0	--	--	25
+10	8112	Manlleu	0	47	--	31	0	33	0	0	64	1	1	2	3	9	303
+60	8113	Manresa	0	65	9	28	0	59	5	14	106	3	0	0	2	8	170
+60	8121	Mataró	21	314	--	189	0	209	30	28	456	53	11	35	--	--	927
+10	8124	Mollet del Vallès	0	109	--	19	0	49	1	0	69	3	0	4	3	--	185
+10	8136	Montornès del Vallès	0	9	--	20	1	32	0	0	53	11	0	2	--	--	20
+10	8147	Olesa de Montserrat	1	0	8	34	0	36	2	0	72	9	4	6	3	9	82
+60	8169	Prat de Llobregat, El	22	188	8	167	0	135	26	3	331	6	4	70	3	8	549
+10	8172	Premià de Mar	1	57	8	4	0	6	4	0	14	0	0	0	3	7	44
+10	8180	Ripollet	0	0	--	24	10	44	3	0	81	0	1	0	3	--	23
+60	8184	Rubí	8	143	9	76	10	85	16	6	193	7	2	4	2	7	4
+60	8187	Sabadell	35	990	--	48	0	113	15	12	188	13	33	109	2	9	362
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	0	0	--	78	2	36	0	0	116	3	5	1	--	--	481
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	21	1.324	--	46	1	112	15	7	181	4	5	1	3	9	595
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	3	56	--	26	3	25	3	4	61	--	--	--	3	8	52
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	0	17	--	2	3	71	1	1	78	0	1	0	--	--	429
+10	8231	Sant Pere de Ribes	0	150	9	0	0	86	4	0	90	2	8	0	--	8	--
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	27	1.658	--	203	12	188	48	6	457	5	6	7	--	--	859
+10	8252	Barberà del Vallès	108	197	--	21	0	27	5	2	55	0	3	4	3	--	55
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	4	140	8	40	0	1	0	0	41	6	0	6	2	8	10
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	0	0	--	29	1	45	18	2	95	2	1	0	--	10	6
+10	8298	Vic	0	150	--	137	4	137	0	32	310	3	2	2	--	--	2
+60	8301	Viladecans	15	189	8	52	2	31	29	12	126	4	6	13	3	9	625
+10	8305	Vilafranca del Penedès	2	110	--	9	9	121	0	0	139	1	1	0	--	--	86
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	2	--	9	94	0	33	11	9	147	3	3	0	3	9	360
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	0	220	--	40	0	36	23	6	105	1	2	5	3	8	--
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	7	13	--	21	0	21	3	4	49	1	0	0	--	--	215
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	1	155	--	21	0	26	9	2	58	0	3	0	3	--	225

Cercle	Codi	Participant	Temps total de durada (en dies) de tots els casos tancats en el període	Número de casos multiparts tancats en el període	Nombre de visites professionals als Serveis de Mediació Ciutadana	Hores d'atenció al públic setmanal al matí	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	Casos Veïnals	Casos Familiars	Casos Escolars	Casos d'Activitats Econòmiques	Casos Associatius	Casos d'espais públics	Casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals.	Altres casos	Total de casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats en el període
+10	8007	Arenys de Munt	1.200	17	3	8	4	26	7	25	8	0	0	2	0	68
+60	8015	Badalona	--	6	--	35	4	156	5	0	13	2	3	0	1	180
+10	8033	Caldes de Montbui	3.840	12	25	13	7	25	32	4	13	3	0	1	1	79
+10	8041	Canovelles	--	18	15	9	15	26	6	0	11	0	5	0	3	51
+10	8046	Cardedeu	3.934	24	0	15	5	32	31	5	9	0	5	0	0	82
+60	8056	Castelldefels	6.919	12	25	22	16	45	30	0	7	0	1	36	0	119
+60	8073	Cornellà de Llobregat	2.048	5	30	4	0	132	3	0	7	0	0	0	0	142
+10	8074	Cubelles	--	2	0	20	0	27	7	0	5	0	0	0	0	39
+10	8076	Esparreguera	1.838	3	1	8	8	30	5	4	7	1	0	0	1	48
+10	8077	Esplugues de Llobregat	2.450	10	2	17	10	56	14	1	9	0	0	0	0	80
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	4.541	21	0	20	4	35	2	0	0	0	0	0	0	37
+10	8089	Gavà	2.015	13	--	15	12	28	11	1	2	2	0	0	0	44
+10	8096	Granollers	1.779	3	3	35	5	81	0	2	1	0	7	0	0	91
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	17.954	4	55	30	20	232	8	21	14	0	2	36	1	314
+10	8102	Igualada	3.444	33	2	25	2	54	36	13	13	0	3	0	0	119
+10	8110	Malgrat de Mar	--	0	3	25	10	8	0	0	1	0	0	0	0	9
+10	8112	Manlleu	1.956	8	2	16	2	49	0	0	12	0	3	0	0	64
+60	8113	Manresa	4.750	35	1	23	6	97	0	0	1	0	6	2	0	106
+60	8121	Mataró	37.012	80	10	25	11	173	84	15	69	2	2	0	111	456
+10	8124	Mollet del Vallès	1.862	0	3	25	15	43	5	8	6	0	4	3	0	69
+10	8136	Montornès del Vallès	2.792	15	0	8	7	40	4	0	6	2	0	0	1	53
+10	8147	Olesa de Montserrat	1.839	15	0	8	8	32	28	5	3	0	0	2	2	72
+60	8169	Prat de Llobregat, El	15.675	19	107	25	13	74	75	1	14	10	6	83	68	331
+10	8172	Premià de Mar	1.148	11	3	5	3	6	6	1	1	0	0	0	0	14
+10	8180	Ripollet	4.552	11	--	30	5	34	23	1	11	3	9	0	0	81
+60	8184	Rubí	5.965	56	8	20	12	148	14	1	11	2	4	13	0	193
+60	8187	Sabadell	8.071	96	1	35	8	137	26	17	5	2	0	0	1	188
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	3.771	2	--	38	6	84	18	0	8	4	1	1	0	116
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	7.090	20	1	30	15	92	29	1	12	1	1	43	2	181
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	1.633	6	35	25	15	43	9	2	5	0	0	0	2	61
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	5.414	22	--	14	8	57	8	1	10	0	2	0	0	78
+10	8231	Sant Pere de Ribes	4.633	9	4	15	15	55	20	0	8	0	0	0	7	90
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	38.151	11	5	20	30	411	0	5	24	3	11	0	3	457
+10	8252	Barberà del Vallès	1.801	5	2	18	3	23	19	1	7	0	2	0	3	55
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	908	23	32	8	4	28	0	2	2	0	6	0	3	41
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	6.248	19	0	34	6	52	30	2	11	0	0	0	0	95
+10	8298	Vic	28.624	19	20	35	3	162	2	0	84	0	8	0	54	310
+60	8301	Viladecans	2.789	22	2	8	12	89	23	4	5	3	2	0	0	126
+10	8305	Vilafranca del Penedès	4.141	31	--	20	0	110	4	0	1	0	0	19	5	139
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	7.979	33	2	20	6	87	47	1	7	2	2	1	0	147
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	1.637	19	8	33	7	34	45	4	18	3	1	0	0	105
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	1.523	6	2	25	5	12	8	4	17	6	0	0	2	49
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	1.234	10	4	30	12	27	28	2	0	0	0	0	1	58

Cercle	Codi	Participant	Número d'intervencions en casos de mediació/ gestió/ facilitació tancats	Nombre anual de visites (visitants únics) als espais web o blogs dels serveis de mediació ciutadana	Nombre d'actuacions en xarxes socials	Nombre d'actuacions en premsa escrita, ràdio o televisió	Hores anuals de mediadors/ res	Hores anuals de conveni d'UN/A mediador/ ra	Nombre de mediadors/res a temps complert	Hores anuals dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació	Hores anuals dedicades a activitats de formació	Hores anuals dedicades a activitats de sensibilització	Hores anuals dedicades a assessorament	Hores anuals dedicades a activitats de difusió	Hores anuals dedicades a Projectes Compartits municipals	Hores anuals dedicades a Taules Transversals del municipi	Hores anuals dedicades a Intervencions Comunitàries	Hores anuals de formació dels mediadors
+10	8007	Arenys de Munt	398	--	17	12	496	1.900	0,2	225	60	26	18	45	45	25	15	25
+60	8015	Badalona	1.837	--	--	--	4.760	1.657	2,9	3.939	267	20	0	35	160	60	20	238
+10	8033	Caldes de Montbui	231	0	3	3	720	1.800	0,5	473	100	18	99	3	5	10	2	23
+10	8041	Canovelles	201	--	--	--	1.089	1.643	0,6	1.009	5	10	10	10	10	10	10	10
+10	8046	Cardedeu	524	467	12	4	850	1.643	0,0	639	31	10	8	2	0	0	0	8
+60	8056	Castelldefels	361	288	3	6	2.200	1.620	1,4	1.448	45	175	20	12	10	15	260	8
+60	8073	Cornellà de Llobregat	337	2.572	0	5	3.295	1.647	2,0	2.579	329	198	0	10	83	34	0	44
+10	8074	Cubelles	119	--	--	--	814	1.628	0,5	783	30	0	0	1	0	0	0	--
+10	8076	Esparreguera	250	--	0	5	880	1.642	0,5	390	15	277	15	12	15	37	0	0
+10	8077	Esplugues de Llobregat	1.110	0	0	0	1.564	1.701	0,9	1.441	12	15	0	0	9	2	0	85
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	212	--	--	2	1.433	1.724	0,8	1.000	0	40	25	40	0	20	0	100
+10	8089	Gavà	425	--	--	1	2.131	1.687	1,9	1.672	15	30	0	0	162	2	225	25
+10	8096	Granollers	439	--	--	--	2.042	1.571	1,3	1.394	180	190	30	20	0	16	15	114
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	2.714	0	0	0	8.365	1.537	5,4	5.366	385	439	0	0	92	187	186	53
+10	8102	Igualada	507	0	0	0	1.209	1.680	0,7	1.005	15	20	15	2	35	0	37	22
+10	8110	Malgrat de Mar	39	226	2	0	3.100	1.560	2,0	2.988	40	10	0	2	0	15	0	40
+10	8112	Manlleu	239	0	0	1	844	1.656	1,0	772	2	0	10	2	6	6	10	27
+60	8113	Manresa	1.344	10	3	4	1.370	1.618	1,0	1.400	10	20	50	20	20	0	--	48
+60	8121	Mataró	1.911	0	4	1	8.510	1.724	4,9	5.085	440	135	50	0	1.360	120	1.100	80
+10	8124	Mollet del Vallès	351	--	--	--	1.712	1.712	1,0	1.479	4	115	15	12	18	24	25	16
+10	8136	Montornès del Vallès	551	--	--	4	1.162	1.599	0,7	1.002	36	10	0	43	14	0	4	25
+10	8147	Olesa de Montserrat	340	0	0	1	1.664	1.664	1,0	980	25	5	30	4	15	15	30	20
+60	8169	Prat de Llobregat, El	1.528	--	--	17	3.580	1.790	2,0	2.250	335	425	60	25	150	55	60	20
+10	8172	Premià de Mar	130	0	0	1	767	1.688	0,5	730	12	0	0	0	0	0	0	0
+10	8180	Ripollet	206	--	--	--	960	1.580	0,6	311	0	0	0	3	0	15	0	22
+60	8184	Rubí	1.035	0	0	3	3.217	1.750	1,8	2.200	75	36	5	6	80	47	751	13
+60	8187	Sabadell	1.180	--	8	4	7.354	1.498	4,9	3.309	662	809	184	65	294	221	1.471	156
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	444	--	--	--	1.403	1.450	1,0	1.200	30	8	10	0	50	40	15	30
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	1.012	--	--	--	3.319	1.695	2,0	1.627	926	528	0	0	0	0	0	106
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	275	--	--	--	2.842	1.730	1,6	1.300	400	200	30	30	10	0	0	20
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	703	--	--	--	1.090	1.636	0,7	740	0	24	0	0	0	18	0	18
+10	8231	Sant Pere de Ribes	496	0	0	1	2.236	1.680	1,3	1.343	150	80	300	5	120	8	120	20
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	4.363	468	1.494	2	19.027	1.567	12,1	6.480	200	50	60	100	4.100	80	7.500	420
+10	8252	Barberà del Vallès	305	--	1	15	1.108	1.579	0,7	640	30	145	10	22	0	33	65	18
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	75	--	20	8	820	1.540	0,0	420	120	70	25	25	20	0	20	120
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	991	0	0	1	1.752	1.752	1,0	1.525	35	40	0	0	0	16	0	124
+10	8298	Vic	2.559	957	15	4	3.284	1.642	2,0	2.800	30	50	20	5	30	30	50	40
+60	8301	Viladecans	652	--	0	0	2.723	1.724	1,6	2.354	150	39	14	8	16	24	28	86
+10	8305	Vilafranca del Penedès	1.386	--	2	1	1.614	1.614	1,0	1.245	18	8	6	13	82	10	200	18
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	2.248	0	2	2	3.012	1.642	1,8	2.849	2	51	39	2	0	6	0	60
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	1.111	--	0	3	1.672	1.642	1,0	1.120	337	36	4	6	2	1	0	47
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	196	0	0	0	1.560	1.642	1,0	546	191	35	191	35	260	151	0	151
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	170	0	0	2	1.833	1.672	1,0	1.672	35	75	15	0	0	6	0	25

Cercle	Codi	Participant	Hores anuals de supervisió dels mediadors	Hores anuals dedicades a altres activitats	Hores anuals de mediadors/res	Hores anuals de baixa i d'indisposició dels mediadors/res	Nombre d'homes mediadors	Nombre de dones mediadores	Nombre de mediadors/res	Nombre total de treballadors/es amb plaça de plantilla	Treballadors/es amb càrrec de comandament	Treballadores (dones) amb càrrec de comandament	Mesos d'antiguitat del conjunt de mediadors/res
+10	8007	Arenys de Munt	12	0	496	0	0	2	2	1	0	0	124
+60	8015	Badalona	21	0	4.760	51	0	3	3	--	--	--	274
+10	8033	Caldes de Montbui	10	0	743	0	0	1	1	0	0	0	7
+10	8041	Canovelles	5	0	1.089	0	1	1	2	1	0	0	--
+10	8046	Cardedeu	0	152	850	0	1	0	1	0	0	0	--
+60	8056	Castelldefels	15	192	2.208	23	2	3	5	0	1	0	201
+60	8073	Cornellà de Llobregat	18	0	3.295	15	0	2	2	2	1	0	240
+10	8074	Cubelles	--	--	814	0	0	2	2	0	0	0	24
+10	8076	Esparreguera	20	99	880	0	1	1	2	0	0	0	--
+10	8077	Esplugues de Llobregat	0	0	1.564	0	1	1	2	1	0	0	110
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	36	172	1.433	0	0	1	1	1	1	1	28
+10	8089	Gavà	0	0	2.131	0	0	2	2	0	0	0	77
+10	8096	Granollers	3	80	2.042	22	0	2	2	2	1	1	133
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	36	1.621	8.365	534	1	6	7	7	1	0	570
+10	8102	Igualada	8	50	1.209	27	0	1	1	0	0	0	120
+10	8110	Malgrat de Mar	0	5	3.100	0	0	2	2	2	0	0	120
+10	8112	Manlleu	9	0	844	0	0	1	1	1	1	1	24
+60	8113	Manresa	40	10	1.618	23	0	1	1	1	1	0	137
+60	8121	Mataró	140	0	8.510	973	2	5	7	0	1	1	550
+10	8124	Mollet del Vallès	4	0	1.712	1.096	1	1	2	2	0	0	132
+10	8136	Montornès del Vallès	4	24	1.162	0	1	2	3	0	0	0	178
+10	8147	Olesa de Montserrat	25	515	1.664	0	1	0	1	0	0	0	40
+60	8169	Prat de Llobregat, El	130	70	3.580	50	1	2	3	1	1	0	291
+10	8172	Premià de Mar	5	20	767	0	0	2	2	0	0	0	--
+10	8180	Ripollet	30	579	960	0	2	2	4	0	0	0	26
+60	8184	Rubí	12	18	3.242	0	1	1	2	0	0	0	159
+60	8187	Sabadell	0	184	7.354	36	0	6	6	5	1	1	491
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	0	20	1.403	0	1	2	3	2	1	0	362
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	60	72	3.319	18	0	3	3	0	1	0	270
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	21	831	2.842	0	1	2	3	--	--	--	135
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	10	280	1.090	0	0	2	2	0	2	2	26
+10	8231	Sant Pere de Ribes	30	60	2.236	384	3	2	5	0	1	0	262
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	0	37	19.027	651	6	6	12	0	1	0	1.195
+10	8252	Barberà del Vallès	14	131	1.108	9	2	1	3	0	1	0	112
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	0	0	820	0	0	1	1	1	0	0	24
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	6	6	1.752	0	1	0	1	1	1	1	55
+10	8298	Vic	3	226	3.284	49	1	1	2	0	1	1	144
+60	8301	Viladecans	4	0	2.723	43	0	2	2	0	1	1	32
+10	8305	Vilafranca del Penedès	0	14	1.614	0	1	0	1	1	1	1	253
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	3	0	3.012	124	0	2	2	0	0	0	192
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	8	120	1.681	18	0	2	2	0	0	0	75
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	0	0	1.560	0	0	1	1	0	0	0	56
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	0	10	1.838	0	1	0	1	1	0	0	19

Cercle	Codi	Participant	Salari brut d'un/a mediador/a a jornada completa	Despesa en personal (de l'ajunta-ment)	Despesa externalitza da del servei de mediació	Despeses corrents del servei	Taxes i preus públics	Aportacions d'altres institucions	Aportació de l'Ajuntame nt	Despeses corrents del pressupost municipal	Nombre d'habitants	Superfície municipal	Renda familiar bruta disponible
+10	8007	Arenys de Munt	29.969	0	17.993	17.993	0	14.250	3.743	6.313.777	8.728	21	144.239.472
+60	8015	Badalona	29.433	127.071	0	127.071	0	42.750	84.321	162.142.689	215.848	21	3.454.850.987
+10	8033	Caldes de Montbui	15.400	4.260	11.730	15.990	0	14.250	1.740	16.438.386	17.187	37	281.233.386
+10	8041	Canovelles	16.882	16.145	16.145	32.289	0	14.250	18.039	13.683.218	16.145	7	201.736.952
+10	8046	Cardedeu	--	5.000	17.999	22.999	0	14.250	8.749	15.267.500	18.210	12	315.681.942
+60	8056	Castelldefels	24.845	17.601	55.604	73.205	0	28.500	44.705	54.248.071	65.954	13	1.218.121.340
+60	8073	Cornellà de Llobregat	28.667	101.419	0	101.419	0	28.500	72.919	73.726.950	86.610	7	1.280.238.630
+10	8074	Cubelles	--	0	18.046	18.046	0	14.250	3.796	14.208.459	14.715	13	188.030.744
+10	8076	Esparreguera	37.177	0	26.400	26.400	0	14.250	12.150	20.594.220	21.889	27	348.357.823
+10	8077	Esplugues de Llobregat	20.394	14.580	23.616	38.196	0	21.375	16.821	34.620.812	45.890	5	836.514.147
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	20.134	0	34.794	34.794	0	26.792	8.002	16.381.413	19.584	29	284.316.305
+10	8089	Gavà	20.393	16.644	36.053	52.698	0	21.375	31.323	40.351.380	46.538	31	770.638.579
+10	8096	Granollers	34.000	60.000	0	60.000	0	28.500	31.500	64.709.665	60.695	15	919.643.406
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	30.393	288.891	250	289.142	0	85.500	203.642	198.707.936	257.349	12	4.187.406.127
+10	8102	Igualada	40.800	29.404	0	29.404	0	14.250	15.154	42.006.229	39.316	8	589.385.860
+10	8110	Malgrat de Mar	19.582	34.083	0	34.083	0	14.250	19.833	15.896.800	18.345	9	268.904.204
+10	8112	Manlleu	25.917	20.392	0	20.392	0	14.250	6.142	14.649.063	20.007	17	352.251.307
+60	8113	Manresa	49.715	51.900	0	51.900	0	38.982	12.918	64.713.253	75.152	42	1.307.270.782
+60	8121	Mataró	24.864	4.813	186.861	191.675	0	72.000	119.675	103.021.015	126.127	23	1.781.119.490
+10	8124	Mollet del Vallès	35.464	67.286	0	67.286	0	28.500	38.786	49.867.782	51.128	11	669.017.050
+10	8136	Montornès del Vallès	21.866	0	25.047	25.047	0	18.785	6.262	17.851.616	16.240	10	211.218.673
+10	8147	Olesa de Montserrat	31.780	7.390	18.000	25.390	0	14.250	11.140	17.688.880	23.552	17	387.583.456
+60	8169	Prat de Llobregat, El	28.332	48.000	37.255	85.255	0	28.500	56.755	76.402.205	63.897	31	935.115.502
+10	8172	Premià de Mar	32.994	9.253	14.250	23.503	0	14.250	9.253	19.645.605	28.049	2	426.243.240
+10	8180	Ripollet	16.000	25.572	10.600	36.172	0	14.250	21.922	29.909.839	37.899	4	498.636.752
+60	8184	Rubí	20.973	25.000	63.637	88.637	0	28.500	60.137	66.199.094	75.568	32	986.901.645
+60	8187	Sabadell	30.810	204.230	0	204.230	0	71.250	132.980	158.065.627	209.931	38	3.125.981.215
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	32.200	36.000	17.500	53.500	0	14.250	39.250	33.003.989	36.624	4	544.695.513
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	23.375	103.459	72.150	175.609	0	28.500	147.109	69.092.209	82.142	21	1.181.158.001
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	50.269	50.269	26.545	76.814	0	28.500	48.315	108.013.161	89.516	48	2.109.702.074
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	19.354	53.200	22.588	75.789	0	21.375	54.414	34.787.122	44.198	12	747.230.430
+10	8231	Sant Pere de Ribes	24.845	--	42.108	42.108	0	14.250	27.858	21.897.680	30.142	41	379.955.261
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	25.508	103.624	434.615	538.239	0	72.000	466.239	86.601.025	117.597	7	1.707.681.713
+10	8252	Barberà del Vallès	20.383	16.323	30.250	46.573	0	14.250	32.323	32.604.771	32.860	8	446.552.993
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	31.815	42.577	0	42.577	0	14.250	28.327	28.551.225	25.574	16	376.666.799
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	49.291	74.111	0	74.111	0	28.500	45.611	53.082.163	57.723	31	890.573.364
+10	8298	Vic	31.040	120.248	0	120.248	0	21.375	98.873	39.267.765	43.964	31	801.716.001
+60	8301	Viladecans	20.639	18.500	58.381	76.881	0	28.500	48.381	53.460.917	65.993	20	942.763.162
+10	8305	Vilafranca del Penedès	24.600	38.564	0	38.564	0	14.250	24.314	35.472.806	39.532	20	589.460.130
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	27.923	19.662	63.882	83.544	0	28.500	55.044	67.899.013	66.077	34	844.436.530
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	23.800	34.728	0	34.728	0	28.500	6.228	59.484.815	78.961	858	984.372.618
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	--	0	24.944	24.944	0	21.375	3.569	55.228.917	38.791	1.129	771.277.054
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	37.242	29.340	4.215	33.555	0	28.500	5.055	81.589.848	91.521	1.110	1.757.377.056

Cercle	Codi	Participant	Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (Base 100)	IVS 1: % d'atur (Base 100)	IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (Base 100)	IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (Base 100)	IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (Base 100)	IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (Base 100)	IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (Base 100)
+10	8007	Arenys de Munt	90	100	95	103	101	206	91
+60	8015	Badalona	86	89	90	87	88	88	98
+10	8033	Caldes de Montbui	96	117	102	107	103	132	102
+10	8041	Canovelles	86	71	86	111	102	57	87
+10	8046	Cardedeu	100	118	109	109	107	160	108
+60	8056	Castelldefels	100	122	138	93	125	77	92
+60	8073	Cornellà de Llobregat	88	106	89	91	94	73	98
+10	8074	Cubelles	89	83	104	104	97	136	87
+10	8076	Esparreguera	96	94	98	110	125	157	99
+10	8077	Esplugues de Llobregat	97	120	116	92	109	87	101
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	93	99	95	104	117	101	97
+10	8089	Gavà	93	108	114	85	99	115	99
+10	8096	Granollers	92	98	102	107	90	69	100
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	84	104	85	86	91	47	93
+10	8102	Igualada	98	91	97	142	80	100	109
+10	8110	Malgrat de Mar	87	75	81	100	109	116	96
+10	8112	Manlleu	93	79	85	138	99	67	99
+60	8113	Manresa	98	87	98	152	85	78	102
+60	8121	Mataró	87	78	87	93	92	81	100
+10	8124	Mollet del Vallès	91	88	93	102	100	98	101
+10	8136	Montornès del Vallès	88	83	91	101	105	115	93
+10	8147	Olesa de Montserrat	95	93	96	112	105	136	105
+60	8169	Prat de Llobregat, El	90	105	94	90	99	131	100
+10	8172	Premià de Mar	95	89	106	93	97	91	111
+10	8180	Ripollet	88	88	89	101	96	109	95
+60	8184	Rubí	92	91	94	99	104	88	102
+60	8187	Sabadell	91	91	98	102	91	106	102
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	77	72	87	81	87	86	76
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	90	102	91	87	107	123	102
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	116	184	179	100	131	102	103
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	94	133	107	90	102	142	98
+10	8231	Sant Pere de Ribes	89	83	103	96	96	107	94
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	83	86	77	90	98	55	91
+10	8252	Barberà del Vallès	93	106	93	93	119	160	100
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	90	103	94	97	104	133	96
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	98	128	110	96	102	119	108
+10	8298	Vic	90	111	94	117	60	52	101
+60	8301	Viladecans	94	103	95	85	119	143	109
+10	8305	Vilafranca del Penedès	93	99	96	120	90	79	100
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	91	86	101	106	87	116	100
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	–	--	--	--	--	--	--
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	–	--	--	--	--	--	--
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	–	--	--	--	--	--	--

Cercle	Codi	Participant	I. Despeses de personal de l'ajunta-ment Gestió Directa o Mixta.	II. Desp. en béns i serveis Gestió Directa o Mixta.	II. Desp. en béns i serveis. Gestió indirecta.	Despeses corrents caps.1,2. Gestió Directa o Mixta.	Despeses corrents caps.1,2. Gestió indirecta.	III. Taxes, preus públics i altres ingr.	IV. Transferènci es corrents	De la Diputació	De la Genera litat	De l'Estat	D'altres administraci ons	Ingressos corrents caps 3,4
+10	8007	Arenys de Munt	0	17.993	0	17.993	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8015	Badalona	127.071	0	0	127.071	0	0	42.750	42.750	0	0	0	42.750
+10	8033	Caldes de Montbui	4.260	11.730	0	15.990	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8041	Canovelles	16.145	16.145	0	32.289	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8046	Cardedeu	5.000	17.999	0	22.999	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8056	Castelldefels	17.601	55.604	0	73.205	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+60	8073	Cornellà de Llobregat	101.419	0	0	101.419	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8074	Cubelles	0	18.046	0	18.046	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8076	Esparreguera	0	26.400	0	26.400	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8077	Esplugues de Llobregat	14.580	23.616	0	38.196	0	0	21.375	21.375	0	0	0	21.375
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	0	34.794	0	34.794	0	0	26.792	14.250	12.542	0	0	26.792
+10	8089	Gavà	16.644	36.053	0	52.698	0	0	21.375	21.375	0	0	0	21.375
+10	8096	Granollers	60.000	0	0	60.000	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	288.891	250	0	289.142	0	0	85.500	85.500	0	0	0	85.500
+10	8102	Igualada	29.404	0	0	29.404	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8110	Malgrat de Mar	34.083	0	0	34.083	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8112	Manlleu	20.392	0	0	20.392	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8113	Manresa	51.900	0	0	51.900	0	0	38.982	26.963	12.019	0	0	38.982
+60	8121	Mataró	4.813	186.862	0	191.675	0	0	72.000	72.000	0	0	0	72.000
+10	8124	Mollet del Vallès	67.286	0	0	67.286	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8136	Montornès del Vallès	0	25.047	0	25.047	0	0	18.785	14.250	4.535	0	0	18.785
+10	8147	Olesa de Montserrat	7.390	18.000	0	25.390	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8169	Prat de Llobregat, El	48.000	37.255	0	85.255	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8172	Premià de Mar	9.253	14.250	0	23.503	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8180	Ripollet	25.572	10.600	0	36.172	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8184	Rubí	25.000	63.637	0	88.637	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+60	8187	Sabadell	204.230	0	0	204.230	0	0	71.250	71.250	0	0	0	71.250
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	36.000	17.500	0	53.500	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	103.459	72.150	0	175.609	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	50.269	26.546	0	76.815	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	53.200	22.589	0	75.789	0	0	21.375	21.375	0	0	0	21.375
+10	8231	Sant Pere de Ribes	0	42.108	0	42.108	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	103.624	434.615	0	538.239	0	0	72.000	72.000	0	0	0	72.000
+10	8252	Barberà del Vallès	16.323	30.250	0	46.573	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	42.577	0	0	42.577	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	74.111	0	0	74.111	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8298	Vic	120.248	0	0	120.248	0	0	21.375	21.375	0	0	0	21.375
+60	8301	Viladecans	18.500	58.381	0	76.881	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8305	Vilafranca del Penedès	38.564	0	0	38.564	0	0	14.250	14.250	0	0	0	14.250
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	19.662	63.882	0	83.544	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	34.728	0	0	34.728	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	0	24.944	0	24.944	0	0	21.375	21.375	0	0	0	21.375
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	29.340	4.215	0	33.555	0	0	28.500	28.500	0	0	0	28.500

Fase d'avaluació

INTRODUCCIÓ

A continuació, es presenten els valors dels indicadors, classificats en les quatre dimensions de meta.

- Dimensió Encàrrec Polític / Estratègic
- Dimensió Usuari / Client
- Dimensió Valors Organitzatius / Recursos Humans
- Dimensió Econòmica

Com a informació addicional, s'inclouen també indicadors d'entorn que pretenen emmarcar, o situar el municipi, dins del context de la seva pròpia realitat.

Es destaquen amb els següents colors els valors especialment significatius:

- En **verd,** els valors un 50% per sobre o sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat un punt fort.
- En **taronja,** els valors un 50% per sobre o sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat una oportunitat de millora.
- En **groc**, els valors un 50% per sobre o sota la mitjana del conjunt de municipis participants que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana	2017
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	5,7
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	5,5
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,5

Gestionar els casos de mediació	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	30 %
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7 %
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	42 %
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	21 %

Vies d'accés dels casos de mediació	2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37 %
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1 %
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	51 %
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	7 %
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3 %

Potenciar les diverses àrees de mediació	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	64 %
% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	5 %
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	4 %
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	1 %
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	1 %
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	6 %
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	1 %
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	11 %
% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	8 %

Impulsar el treball transversal	2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	4
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	9

Promoure la col·laboració amb altres agents	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16 %
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	36 %
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	41 %

Usuari / Client

Oferir un servei de qualitat als SMC	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	51,5
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15 %
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,3
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3
Visites professionals als Serveis de Mediació	11,2

Oferir un servei accessible als usuaris	2017
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,8
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,3

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61 %
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14 %
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3 %
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9 %
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1 %
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2 %
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5 %

Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2017
% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5 %

Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2017
Visites al web (o blog)	237,5
Nombre d'actuacions en xarxes socials	54,7
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	3,4

Valors Organitzatius / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100 %
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %

% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	42,4 %
% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació	30,8 %

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,5

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,6 %
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	28.227
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	69

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	36
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	11

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	71 %
% de dones comandament s/ total de comandaments	52 %

Economia

Disposar dels recursos adequats	2017
Despesa corrent del servei per habitant	1,27
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,15 %

Finançar adequadament el servei	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	34 %
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	66 %

Entorn

Població	60.971	Densitat de població (hab. / km2 municipi)	675	Renda per càpita	15.656	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	1,1
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	91,0	IVS1: % d'atur (base 100)	100,0	IVS2: Base imposable mitjana IRPF (base 100)	98,1	IVS3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	97,8
IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	97,6	IVS5: % població nascuda fora UE (base 100)	93,5	IVS6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	98,8		

			Impulsar la mediació ciutadana				Impulsar el treball transversal			Gestionar els casos de mediació				Promoure la col·laboració amb altres agents		
Cercle	Codi	Participant	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Nº assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Nº assistents en activitats de sensibilit-zació per cada 1.000 habitants	Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents
+10	8007	Arenys de Munt	19,8	7,8	55,3	105,1	4,0	4,0	7,0	57	13	19	10	35	0	8
+60	8015	Badalona	1,6	0,8	1,0	0,6	3,0	10,0	5,0	8	1	72	19	6	0	0
+10	8033	Caldes de Montbui	11,6	4,6	25,4	2,6	1,0	3,0	1,0	32	8	46	15	8	0	30
+10	8041	Canovelles	8,7	3,2	0,0	3,8	0,0	20,0	12,0	43	18	16	24	16	--	0
+10	8046	Cardedeu	13,1	4,5	3,2	1,1	1,0	3,0	6,0	44	20	37	0	0	0	0
+60	8056	Castelldefels	2,9	1,8	1,4	4,0	1,0	1,0	3,0	41	6	42	11	35	100	60
+60	8073	Cornellà de Llobregat	2,9	1,6	0,6	5,2	2,0	3,0	0,0	20	3	58	19	18	0	36
+10	8074	Cubelles	5,2	2,7	14,4	0,0	0,0	3,0	0,0	36	5	41	18	0	0	0
+10	8076	Esparreguera	3,8	2,2	2,2	11,7	1,0	3,0	0,0	35	6	48	10	44	100	32
+10	8077	Esplugues de Llobregat	4,2	1,7	1,9	2,3	1,0	1,0	0,0	11	18	33	39	6	0	0
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	5,5	1,9	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	11	5	65	19	0	--	--
+10	8089	Gavà	2,5	1,0	0,4	0,9	2,0	1,0	0,0	11	5	50	34	14	100	25
+10	8096	Granollers	3,7	1,5	2,6	23,1	0,0	11,0	6,0	12	11	66	11	0	0	14
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	4,4	1,2	2,5	4,7	24,0	49,0	45,0	24	2	37	38	27	16	47
+10	8102	Igualada	14,2	3,0	1,7	6,6	2,0	0,0	20,0	35	12	22	31	32	100	100
+10	8110	Malgrat de Mar	1,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	56	0	22	22	0	--	--
+10	8112	Manlleu	8,4	3,2	15,1	2,4	1,0	1,0	2,0	34	6	41	19	0	0	0
+60	8113	Manresa	3,5	1,4	0,5	0,9	3,0	0,0	0,0	25	9	42	24	17	0	0
+60	8121	Mataró	7,7	3,6	8,8	2,5	53,0	11,0	35,0	45	5	23	27	12	89	100
+10	8124	Mollet del Vallès	3,4	1,4	0,0	2,1	3,0	0,0	4,0	42	14	23	20	0	--	0
+10	8136	Montornès del Vallès	9,7	3,3	11,3	0,6	11,0	0,0	2,0	30	0	57	13	0	11	0
+10	8147	Olesa de Montserrat	11,0	3,1	17,0	0,0	9,0	4,0	6,0	21	8	67	4	43	80	50
+60	8169	Prat de Llobregat, El	9,0	5,2	8,7	2,9	6,0	4,0	70,0	27	2	63	8	19	81	100
+10	8172	Premià de Mar	2,0	0,5	5,4	2,0	0,0	0,0	0,0	43	7	36	14	86	60	14
+10	8180	Ripollet	5,9	2,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	15	1	54	30	2	--	0
+60	8184	Rubí	7,8	2,6	9,2	1,9	7,0	2,0	4,0	19	10	37	33	0	0	62
+60	8187	Sabadell	4,9	0,9	2,8	4,7	13,0	33,0	109,0	31	3	51	16	35	100	100
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	5,1	3,2	1,3	0,0	3,0	5,0	1,0	63	23	8	6	0	0	--
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	6,3	2,2	28,9	16,1	4,0	5,0	1,0	46	0	37	17	36	74	48
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	1,7	0,7	0,5	0,6	--	--	--	11	0	48	41	74	0	30
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	6,1	1,8	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	32	1	42	24	15	--	0
+10	8231	Sant Pere de Ribes	6,9	3,0	7,2	5,0	2,0	8,0	0,0	47	2	27	24	0	43	0
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	15,5	3,9	7,1	14,1	5,0	6,0	7,0	22	5	55	18	13	98	100
+10	8252	Barberà del Vallès	3,6	1,7	1,5	6,0	0,0	3,0	4,0	27	0	64	9	45	100	95
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	14,6	1,6	8,6	5,5	6,0	0,0	6,0	66	20	12	2	0	0	50
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	3,6	1,7	10,2	0,0	2,0	1,0	0,0	51	12	28	9	3	0	0
+10	8298	Vic	19,8	7,1	1,1	3,4	3,0	2,0	2,0	29	12	49	11	9	0	0
+60	8301	Viladecans	5,2	1,9	9,6	2,9	4,0	6,0	13,0	14	6	44	36	15	37	100
+10	8305	Vilafranca del Penedès	7,9	3,5	4,1	2,8	1,0	1,0	0,0	37	6	30	28	6	2	2
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	5,3	2,2	16,3	--	3,0	3,0	0,0	29	25	25	21	0	3	50
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	6,0	1,3	17,0	2,8	1,0	2,0	5,0	17	0	59	24	27	37	0
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	3,6	1,3	1,9	0,3	1,0	0,0	0,0	14	0	51	35	27	43	88
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	1,4	0,6	1,6	1,7	0,0	3,0	0,0	38	12	19	31	7	5	4
		Mitjana 2017	5,7	2,0	5,5	4,5	4,4	5,1	9,0	30	7	42	21	16	36	41
		Mitjana 2017 Grup +40	5,4	1,9	5,1	4,7	7,0	7,5	15,2	28	6	45	21	16	51	53
		Mitjana 2017 Grup +10	6,5	2,2	6,8	3,9	2,0	3,0	3,3	36	9	37	18	15	17	34

			Vies d'accés dels casos de mediació					Potenciar les diverses àrees de mediació								
Cercle	Codi	Participant	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació	% d'hores dedicades a activitats de formació	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades
+10	8007	Arenys de Munt	53	8,8	30,9	1,5	5,9	45	12,1	5,2	3,6	9,1	9,1	5,0	3,0	7
+60	8015	Badalona	39	0,0	56,1	1,1	3,3	83	5,6	0,4	0,0	0,7	3,4	1,3	0,4	5
+10	8033	Caldes de Montbui	37	1,3	51,9	10,1	0,0	64	13,5	2,4	13,3	0,4	0,7	1,4	0,3	4
+10	8041	Canovelles	24	3,9	72,6	0,0	0,0	93	0,5	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	1
+10	8046	Cardedeu	28	0,0	61,0	8,5	2,4	75	3,7	1,2	0,9	0,2	0,0	0,0	0,0	19
+60	8056	Castelldefels	19	0,0	70,6	6,7	3,4	66	2,0	7,9	0,9	0,5	0,5	0,7	11,8	10
+60	8073	Comellà de Llobregat	37	0,0	57,0	3,5	2,8	78	10,0	6,0	0,0	0,3	2,5	1,0	0,0	2
+10	8074	Cubelles	79	0,0	20,5	0,0	0,0	96	3,7	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	--
+10	8076	Esparreguera	23	0,0	64,6	10,4	2,1	44	1,7	31,5	1,7	1,4	1,7	4,2	0,0	14
+10	8077	Esplugues de Llobregat	20	0,0	72,5	3,8	3,8	92	0,8	1,0	0,0	0,0	0,6	0,1	0,0	5
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	81	0,0	16,2	2,7	0,0	70	0,0	2,8	1,7	2,8	0,0	1,4	0,0	21
+10	8089	Gavà	45	2,3	38,6	6,8	6,8	78	0,7	1,4	0,0	0,0	7,6	0,1	10,6	1
+10	8096	Granollers	48	0,0	46,2	1,1	4,4	68	8,8	9,3	1,5	1,0	0,0	0,8	0,7	10
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	11	0,0	86,0	3,5	0,0	64	4,6	5,3	0,0	0,0	1,1	2,2	2,2	20
+10	8102	Igualada	40	0,0	39,5	19,3	0,8	83	1,2	1,7	1,2	0,2	2,9	0,0	3,1	7
+10	8110	Malgrat de Mar	89	0,0	0,0	0,0	11,1	96	1,3	0,3	0,0	0,1	0,0	0,5	0,0	1
+10	8112	Manlleu	48	0,0	51,6	0,0	0,0	91	0,2	0,0	1,2	0,2	0,7	0,7	1,2	4
+60	8113	Manresa	26	0,0	55,7	4,7	13,2	87	0,6	1,2	3,1	1,2	1,2	0,0	--	6
+60	8121	Mataró	41	0,0	45,8	6,6	6,1	60	5,2	1,6	0,6	0,0	16,0	1,4	12,9	3
+10	8124	Mollet del Vallès	28	0,0	71,0	1,5	0,0	86	0,2	6,7	0,9	0,7	1,1	1,4	1,5	1
+10	8136	Montornès del Vallès	38	1,9	60,4	0,0	0,0	86	3,1	0,9	0,0	3,7	1,2	0,0	0,3	5
+10	8147	Olesa de Montserrat	47	0,0	50,0	2,8	0,0	59	1,5	0,3	1,8	0,2	0,9	0,9	1,8	34
+60	8169	Prat de Llobregat, El	50	0,0	40,8	7,9	0,9	63	9,4	11,9	1,7	0,7	4,2	1,5	1,7	6
+10	8172	Premià de Mar	29	0,0	42,9	28,6	0,0	95	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3
+10	8180	Ripollet	30	12,4	54,3	3,7	0,0	32	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	1,6	0,0	66
+60	8184	Rubí	39	5,2	44,0	8,3	3,1	68	2,3	1,1	0,2	0,2	2,5	1,4	23,2	1
+60	8187	Sabadell	26	0,0	60,1	8,0	6,4	45	9,0	11,0	2,5	0,9	4,0	3,0	20,0	5
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	67	1,7	31,0	0,0	0,0	86	2,1	0,6	0,7	0,0	3,6	2,9	1,1	4
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	25	0,6	61,9	8,3	3,9	49	27,9	15,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	43	4,9	41,0	4,9	6,6	46	14,1	7,0	1,1	1,1	0,4	0,0	0,0	31
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	3	3,9	91,0	1,3	1,3	68	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	28
+10	8231	Sant Pere de Ribes	0	0,0	95,6	4,4	0,0	60	6,7	3,6	13,4	0,2	5,4	0,4	5,4	5
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	44	2,6	41,1	10,5	1,3	34	1,1	0,3	0,3	0,5	21,6	0,4	39,4	2
+10	8252	Barberà del Vallès	38	0,0	49,1	9,1	3,6	58	2,7	13,1	0,9	2,0	0,0	3,0	5,9	15
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	98	0,0	2,4	0,0	0,0	51	14,6	8,5	3,1	3,1	2,4	0,0	2,4	15
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	31	1,1	47,4	19,0	2,1	87	2,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	8
+10	8298	Vic	44	1,3	44,2	0,0	10,3	85	0,9	1,5	0,6	0,2	0,9	0,9	1,5	8
+60	8301	Viladecans	41	1,6	24,6	23,0	9,5	86	5,5	1,4	0,5	0,3	0,6	0,9	1,0	3
+10	8305	Vilafranca del Penedès	6	6,5	87,1	0,0	0,0	77	1,1	0,5	0,4	0,8	5,1	0,6	12,4	2
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	64	0,0	22,5	7,5	6,1	95	0,1	1,7	1,3	0,1	0,0	0,2	0,0	2
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	38	0,0	34,3	21,9	5,7	67	20,1	2,1	0,2	0,4	0,1	0,1	0,0	10
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	43	0,0	42,9	6,1	8,2	35	12,2	2,2	12,2	2,2	16,7	9,7	0,0	10
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	36	0,0	44,8	15,5	3,5	91	1,9	4,1	0,8	0,0	0,0	0,3	0,0	2
		Mitjana 2017	37	1,3	51,4	6,7	3,5	63,7	5,0	3,9	1,2	0,5	6,3	1,2	10,7	8
		Mitjana 2017 Grup +40	36	1,0	51,6	6,7	4	61	5,1	4,1	0,7	0,4	7,5	1,1	13,6	7
		Mitjana 2017 Grup +10	39	2,1	50,8	6,7	2	73	4,5	3,1	2,8	1,0	2,4	1,4	1,9	11

			Oferir un servei de qualitat als SMC							Oferir un servei accessible als usuaris	
Cercle	Codi	Participant	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala de 0 a 10)	Visites professionals als Serveis de Mediació	Hores d'obertura setmanal pel matí	Hores d'obertura setmanal per la tarda
+10	8007	Arenys de Munt	--	0,3	17,7	25	--	--	3,0	8	4
+60	8015	Badalona	3,0	1,2	--	3	--	--	--	35	4
+10	8033	Caldes de Montbui	--	0,8	48,6	15	--	--	25,0	13	7
+10	8041	Canovelles	--	2,8	--	35	--	--	15,0	9	15
+10	8046	Cardedeu	--	--	48,0	29	--	--	0,0	15	5
+60	8056	Castelldefels	2,6	0,1	58,1	10	--	--	25,0	22	16
+60	8073	Cornellà de Llobregat	--	2,6	14,4	4	--	--	30,0	4	0
+10	8074	Cubelles	--	1,5	--	5	--	--	0,0	20	0
+10	8076	Esparreguera	2,8	0,4	38,3	6	9,8	--	1,0	8	8
+10	8077	Esplugues de Llobregat	2,8	2,6	30,6	13	7,8	7,8	2,0	17	10
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	--	1,1	122,7	57	--	--	0,0	20	4
+10	8089	Gavà	3,0	3,3	45,8	30	--	--	--	15	12
+10	8096	Granollers	2,3	0,7	19,6	3	8,0	--	3,0	35	5
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	--	3,2	57,2	1	--	--	55,0	30	20
+10	8102	Igualada	--	2,1	28,9	28	9,0	--	2,0	25	2
+10	8110	Malgrat de Mar	--	2,8	--	0	--	--	3,0	25	10
+10	8112	Manlleu	2,7	4,7	30,6	13	8,7	--	2,0	16	2
+60	8113	Manresa	2,0	1,6	44,8	33	8,0	9,0	1,0	23	6
+60	8121	Mataró	--	2,0	81,2	18	--	--	10,0	25	11
+10	8124	Mollet del Vallès	3,0	2,7	27,0	0	--	--	3,0	25	15
+10	8136	Montornès del Vallès	--	0,4	52,7	28	--	--	0,0	8	7
+10	8147	Olesa de Montserrat	3,0	1,1	25,5	21	8,5	8,0	0,0	8	8
+60	8169	Prat de Llobregat, El	2,5	1,7	47,4	6	8,0	8,0	107,0	25	13
+10	8172	Premià de Mar	3,0	3,1	82,0	79	7,0	8,0	3,0	5	3
+10	8180	Ripollet	2,5	0,3	56,2	14	--	--	--	30	5
+60	8184	Rubí	2,5	0,0	30,9	29	7,0	8,8	8,0	20	12
+60	8187	Sabadell	2,4	1,9	42,9	51	8,7	--	1,0	35	8
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	--	4,2	32,5	2	--	--	--	38	6
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	2,7	3,3	39,2	11	8,8	--	1,0	30	15
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	2,5	0,9	26,8	10	7,8	--	35,0	25	15
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	--	5,5	69,4	28	--	--	--	14	8
+10	8231	Sant Pere de Ribes	--	--	51,5	10	8,4	8,5	4,0	15	15
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	--	1,9	83,5	2	--	--	5,0	20	30
+10	8252	Barberà del Vallès	2,6	1,0	32,8	9	--	--	2,0	18	3
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	2,0	0,2	22,2	56	8,1	8,1	32,0	8	4
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	--	0,1	65,8	20	9,5	--	0,0	34	6
+10	8298	Vic	--	0,0	92,3	6	--	--	20,0	35	3
+60	8301	Viladecans	2,8	5,0	22,1	17	8,7	7,9	2,0	8	12
+10	8305	Vilafranca del Penedès	--	0,6	29,8	22	--	--	--	20	0
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	2,6	2,5	54,3	22	8,5	8,8	2,0	20	6
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	2,6	--	15,6	18	8,1	--	8,0	33	7
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	--	4,4	31,1	12	--	--	2,0	25	5
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	2,5	3,9	21,3	17	--	--	4,0	30	12
		Mitjana 2017	2,6	1,9	51	15	8,3	8,3	11,24	21	8
		Mitjana 2017 Grup +40	2,6	1,9	57	13	8,2	8,4	17,0	24	11
		Mitjana 2017 Grup +10	2,6	1,8	37	20	8,5	8,2	6,0	18	6

			Identificar la tipologia dels diversos casos atesos							Identificar els casos de mediació reparadora atesos	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web		
Cercle	Codi	Participant	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	% de casos de mediació reparadora substitutòria de la sanció econòmica de les ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Visites al web (o blog)	Nombre d'actuacions en xarxes socials	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió
+10	8007	Arenys de Munt	38	10	37	12	0	0	0	3	--	17	12
+60	8015	Badalona	87	3	0	7	1	2	1	0	--	--	--
+10	8033	Caldes de Montbui	32	41	5	16	4	0	1	1	0	3	3
+10	8041	Canovelles	51	12	0	22	0	10	6	0	--	--	--
+10	8046	Cardedeu	39	38	6	11	0	6	0	0	467	12	4
+60	8056	Castelldefels	38	25	0	6	0	1	0	30	288	3	6
+60	8073	Cornellà de Llobregat	93	2	0	5	0	0	0	0	2.572	0	5
+10	8074	Cubelles	69	18	0	13	0	0	0	0	--	--	--
+10	8076	Esparreguera	63	10	8	15	2	0	2	0	--	0	5
+10	8077	Esplugues de Llobregat	70	18	1	11	0	0	0	0	0	0	0
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	95	5	0	0	0	0	0	0	--	--	2
+10	8089	Gavà	64	25	2	5	5	0	0	0	--	--	1
+10	8096	Granollers	89	0	2	1	0	8	0	0	--	--	--
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	74	3	7	4	0	1	0	11	0	0	0
+10	8102	Igualada	45	30	11	11	0	3	0	0	0	0	0
+10	8110	Malgrat de Mar	89	0	0	11	0	0	0	0	226	2	0
+10	8112	Manlleu	77	0	0	19	0	5	0	0	0	0	1
+60	8113	Manresa	92	0	0	1	0	6	0	2	10	3	4
+60	8121	Mataró	38	18	3	15	0	0	24	0	0	4	1
+10	8124	Mollet del Vallès	62	7	12	9	0	6	0	4	--	--	--
+10	8136	Montornès del Vallès	75	8	0	11	4	0	2	0	--	--	4
+10	8147	Olesa de Montserrat	44	39	7	4	0	0	3	3	0	0	1
+60	8169	Prat de Llobregat, El	22	23	0	4	3	2	21	25	--	--	17
+10	8172	Premià de Mar	43	43	7	7	0	0	0	0	0	0	1
+10	8180	Ripollet	42	28	1	14	4	11	0	0	--	--	--
+60	8184	Rubí	77	7	1	6	1	2	0	7	0	0	3
+60	8187	Sabadell	73	14	9	3	1	0	1	0	--	8	4
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	72	16	0	7	3	1	0	1	--	--	--
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	51	16	1	7	1	1	1	24	--	--	--
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	70	15	3	8	0	0	3	0	--	--	--
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	73	10	1	13	0	3	0	0	--	--	--
+10	8231	Sant Pere de Ribes	61	22	0	9	0	0	8	0	0	0	1
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	90	0	1	5	1	2	1	0	468	1.494	2
+10	8252	Barberà del Vallès	42	35	2	13	0	4	5	0	--	1	15
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	68	0	5	5	0	15	7	0	--	20	8
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	55	32	2	12	0	0	0	0	0	0	1
+10	8298	Vic	52	1	0	27	0	3	17	0	957	15	4
+60	8301	Viladecans	71	18	3	4	2	2	0	0	--	0	0
+10	8305	Vilafranca del Penedès	79	3	0	1	0	0	4	14	--	2	1
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	59	32	1	5	1	1	0	1	0	2	2
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	32	43	4	17	3	1	0	0	--	0	3
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	24	16	8	35	12	0	4	0	0	0	0
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	47	48	3	0	0	0	2	0	0	0	2
		Mitjana 2017	61	14	3	9	1	2	5	5	238	55	3
		Mitjana 2017 Grup +40	64	11	2	8	1	2	6	6	390	118	3
		Mitjana 2017 Grup +10	54	22	5	11	2	2	2	2	69	4	4

			Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió				Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors			Millorar les habilitats dels/les treballadors/res		Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	
Cercle	Codi	Participant	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals)	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	% de dones s/ total de mediadors/res	% de dones comandament s/ total de comandaments
+10	8007	Arenys de Munt	100	0	100	50	57	6,5	0,0	29.969	62	104	50	100	--
+60	8015	Badalona	100	0	0	--	22	12,6	1,1	29.433	91	83	7	100	--
+10	8033	Caldes de Montbui	100	0	73	0	42	3,5	0,0	15.400	7	46	20	100	--
+10	8041	Canovelles	100	0	50	50	67	5,2	0,0	16.882	--	16	8	50	--
+10	8046	Cardedeu	100	0	78	0	47	6,4	0,0	--	--	--	--	0	--
+60	8056	Castelldefels	100	0	76	0	33	3,4	1,1	24.845	40	6	11	60	0
+60	8073	Cornellà de Llobregat	100	0	0	100	38	2,9	0,5	28.667	120	22	9	100	0
+10	8074	Cubelles	100	0	100	0	55	3,7	0,0	--	12	--	--	100	--
+10	8076	Esparreguera	100	0	100	0	40	5,8	0,0	37.177	--	0	37	50	--
+10	8077	Esplugues de Llobregat	100	0	62	50	34	22,7	0,0	20.394	55	90	0	50	--
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	100	0	100	100	73	7,1	0,0	20.134	28	120	43	100	100
+10	8089	Gavà	100	0	68	0	46	14,7	0,0	20.393	39	14	0	100	--
+10	8096	Granollers	100	0	0	100	34	5,4	1,1	34.000	67	88	2	100	100
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	100	0	0	100	33	13,9	6,4	30.393	81	10	7	86	0
+10	8102	Igualada	100	0	0	0	31	6,2	2,2	40.800	120	31	11	100	--
+10	8110	Malgrat de Mar	100	0	0	100	169	5,6	0,0	19.582	60	20	0	100	--
+10	8112	Manlleu	100	0	0	100	42	4,6	0,0	25.917	24	27	9	100	100
+60	8113	Manresa	100	0	0	100	18	16,6	1,7	49.715	137	48	40	100	0
+60	8121	Mataró	100	0	97	0	67	5,7	11,4	24.864	79	16	28	71	100
+10	8124	Mollet del Vallès	100	0	0	100	33	6,4	64,0	35.464	66	16	4	50	--
+10	8136	Montornès del Vallès	100	0	100	0	72	12,0	0,0	21.866	59	38	6	67	--
+10	8147	Olesa de Montserrat	100	0	71	0	71	4,9	0,0	31.780	40	20	25	0	--
+60	8169	Prat de Llobregat, El	100	0	44	33	56	5,0	1,4	28.332	97	10	65	67	0
+10	8172	Premià de Mar	100	0	61	0	27	10,8	0,0	32.994	--	0	11	100	--
+10	8180	Ripollet	100	0	29	0	25	3,6	0,0	16.000	7	36	49	50	--
+60	8184	Rubí	100	0	72	0	43	8,0	0,0	20.973	80	7	7	50	--
+60	8187	Sabadell	100	0	0	83	35	7,5	0,5	30.810	82	32	0	100	100
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	100	0	33	67	38	4,1	0,0	32.200	121	29	0	67	0
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	100	0	41	0	40	6,8	0,5	23.375	90	54	31	100	0
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	100	0	35	--	32	7,6	0,0	50.269	45	12	13	67	--
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	100	0	30	0	25	11,9	0,0	19.354	13	27	15	100	100
+10	8231	Sant Pere de Ribes	100	0	100	0	74	7,3	17,2	24.845	52	15	23	40	0
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	100	0	81	0	162	11,6	3,4	25.508	100	35	0	50	0
+10	8252	Barberà del Vallès	100	0	65	0	34	6,1	0,8	20.383	37	25	19	33	0
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	100	0	0	100	32	1,9	0,0	31.815	24	--	--	100	--
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	100	0	0	100	30	11,5	0,0	49.291	55	124	6	0	100
+10	8298	Vic	100	0	0	0	75	9,2	1,5	31.040	72	20	2	50	100
+60	8301	Viladecans	100	0	76	0	41	8,1	1,6	20.639	16	54	3	100	100
+10	8305	Vilafranca del Penedès	100	0	0	100	41	13,9	0,0	24.600	253	18	0	0	100
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	100	0	76	0	46	19,4	4,1	27.923	96	33	2	100	--
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	100	0	0	0	21	13,9	1,1	23.800	38	46	8	100	--
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	100	0	100	0	40	6,1	0,0	--	56	159	0	100	--
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	100	0	13	100	20	4,3	0,0	37.242	19	25	0	0	--
		Mitjana 2017	100	0	42	31	44	8,5	3,6	28.227	69	36	11	71	52
		Mitjana 2017 Grup +40	100	0	41	34	45	9,2	4,3	29.794	76	33	10	75	53
		Mitjana 2017 Grup +10	100	0	49	26	42	6,8	1,6	26.494	53	46	13	64	50

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

			Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament els recursos		
Cercle	Codi	Participant	Despesa corrent del servei per habitant	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent
+10	8007	Arenys de Munt	2,06	0,28	0	79	21
+60	8015	Badalona	0,59	0,08	0	34	66
+10	8033	Caldes de Montbui	0,93	0,10	0	89	11
+10	8041	Canovelles	2,00	0,24	0	44	56
+10	8046	Cardedeu	1,26	0,15	0	62	38
+60	8056	Castelldefels	1,11	0,13	0	39	61
+60	8073	Cornellà de Llobregat	1,17	0,14	0	28	72
+10	8074	Cubelles	1,23	0,13	0	79	21
+10	8076	Esparreguera	1,21	0,13	0	54	46
+10	8077	Esplugues de Llobregat	0,83	0,11	0	56	44
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	1,78	0,21	0	77	23
+10	8089	Gavà	1,13	0,13	0	41	59
+10	8096	Granollers	0,99	0,09	0	48	53
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	1,12	0,15	0	30	70
+10	8102	Igualada	0,75	0,07	0	48	52
+10	8110	Malgrat de Mar	1,86	0,21	0	42	58
+10	8112	Manlleu	1,02	0,14	0	70	30
+60	8113	Manresa	0,69	0,08	0	75	25
+60	8121	Mataró	1,52	0,19	0	38	62
+10	8124	Mollet del Vallès	1,32	0,13	0	42	58
+10	8136	Montornès del Vallès	1,54	0,14	0	75	25
+10	8147	Olesa de Montserrat	1,08	0,14	0	56	44
+60	8169	Prat de Llobregat, El	1,33	0,11	0	33	67
+10	8172	Premià de Mar	0,84	0,12	0	61	39
+10	8180	Ripollet	0,95	0,12	0	39	61
+60	8184	Rubí	1,17	0,13	0	32	68
+60	8187	Sabadell	0,97	0,13	0	35	65
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	1,46	0,16	0	27	73
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	2,14	0,25	0	16	84
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	0,86	0,07	0	37	63
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	1,71	0,22	0	28	72
+10	8231	Sant Pere de Ribes	1,40	0,19	0	34	66
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	4,58	0,62	0	13	87
+10	8252	Barberà del Vallès	1,42	0,14	0	31	69
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	1,66	0,15	0	33	67
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	1,28	0,14	0	38	62
+10	8298	Vic	2,74	0,31	0	18	82
+60	8301	Viladecans	1,16	0,14	0	37	63
+10	8305	Vilafranca del Penedès	0,98	0,11	0	37	63
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	1,26	0,12	0	34	66
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	0,44	0,06	0	82	18
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	0,64	0,05	0	86	14
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	0,37	0,04	0	85	15
		Mitjana 2017	1,27	0,15	0	34	66
		Mitjana 2017 Grup +40	1,36	0,16	0	29	71
		Mitjana 2017 Grup +10	1,01	0,11	0	54	46

Cercle	Codi	Participant	Població	Densitat de població (hab / Km2)	Renda per càpita	Nombre de centres	Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	IVS1: % d'atur (base 100)	IVS2: Base imposable mitjana IRPF (base 100)	IVS3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	IVS4: % població de 75 anys o més que viu sola (base 100)	IVS5: % població nascuda fora UE (base 100)	IVS6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)
+10	8007	Arenys de Munt	8.728	410	16.526	1	90	100	95	103	101	206	91
+60	8015	Badalona	215.848	10.191	16.006	1	86	89	90	87	88	88	98
+10	8033	Caldes de Montbui	17.187	459	16.363	1	96	117	102	107	103	132	102
+10	8041	Canovelles	16.145	2.424	12.495	1	86	71	86	111	102	57	87
+10	8046	Cardedeu	18.210	1.505	17.336	1	100	118	109	109	107	160	108
+60	8056	Castelldefels	65.954	5.125	18.469	1	100	122	138	93	125	77	92
+60	8073	Cornellà de Llobregat	86.610	12.391	14.782	1	88	106	89	91	94	73	98
+10	8074	Cubelles	14.715	1.091	12.778	1	89	83	104	104	97	136	87
+10	8076	Esparreguera	21.889	799	15.915	1	96	94	98	110	125	157	99
+10	8077	Esplugues de Llobregat	45.890	9.976	18.229	1	97	120	116	92	109	87	101
+10	8086	Franqueses del Vallès, Les	19.584	672	14.518	2	93	99	95	104	117	101	97
+10	8089	Gavà	46.538	1.513	16.559	1	93	108	114	85	99	115	99
+10	8096	Granollers	60.695	4.082	15.152	1	92	98	102	107	90	69	100
+60	8101	Hospitalet de Llobregat, L'	257.349	20.754	16.271	1	84	104	85	86	91	47	93
+10	8102	Igualada	39.316	4.848	14.991	1	98	91	97	142	80	100	109
+10	8110	Malgrat de Mar	18.345	2.080	14.658	1	87	75	81	100	109	116	96
+10	8112	Manlleu	20.007	1.161	17.606	1	93	79	85	138	99	67	99
+60	8113	Manresa	75.152	1.804	17.395	1	98	87	98	152	85	78	102
+60	8121	Mataró	126.127	5.598	14.122	1	87	78	87	93	92	81	100
+10	8124	Mollet del Vallès	51.128	4.747	13.085	1	91	88	93	102	100	98	101
+10	8136	Montornès del Vallès	16.240	1.587	13.006	1	88	83	91	101	105	115	93
+10	8147	Olesa de Montserrat	23.552	1.416	16.457	1	95	93	96	112	105	136	105
+60	8169	Prat de Llobregat, El	63.897	2.034	14.635	1	90	105	94	90	99	131	100
+10	8172	Premià de Mar	28.049	13.293	15.196	1	95	89	106	93	97	91	111
+10	8180	Ripollet	37.899	8.753	13.157	1	88	88	89	101	96	109	95
+60	8184	Rubí	75.568	2.340	13.060	1	92	91	94	99	104	88	102
+60	8187	Sabadell	209.931	5.555	14.891	1	91	91	98	102	91	106	102
+10	8194	Sant Adrià de Besòs	36.624	9.587	14.873	1	77	72	87	81	87	86	76
+60	8200	Sant Boi de Llobregat	82.142	3.826	14.379	1	90	102	91	87	107	123	102
+60	8205	Sant Cugat del Vallès	89.516	1.856	23.568	1	116	184	179	100	131	102	103
+10	8211	Sant Feliu de Llobregat	44.198	3.739	16.906	1	94	133	107	90	102	142	98
+10	8231	Sant Pere de Ribes	30.142	739	12.606	2	89	83	103	96	96	107	94
+60	8245	Santa Coloma de Gramenet	117.597	16.800	14.521	1	83	86	77	90	98	55	91
+10	8252	Barberà del Vallès	32.860	3.954	13.590	1	93	106	93	93	119	160	100
+10	8260	Santa Perpètua de Mogoda	25.574	1.616	14.729	1	90	103	94	97	104	133	96
+10	8266	Cerdanyola del Vallès	57.723	1.889	15.428	1	98	128	110	96	102	119	108
+10	8298	Vic	43.964	1.438	18.236	1	90	111	94	117	60	52	101
+60	8301	Viladecans	65.993	3.235	14.286	3	94	103	95	85	119	143	109
+10	8305	Vilafranca del Penedès	39.532	2.012	14.911	1	93	99	96	120	90	79	100
+60	8307	Vilanova i la Geltrú	66.077	1.944	12.780	1	91	86	101	106	87	116	100
+10	8100690004	Consell Comarcal de l'Anoia	78.961	92	12.467	1	--	--	--	--	--	--	--
+10	8101410007	Consell Comarcal del Berguedà	38.791	34	19.883	1	--	--	--	--	--	--	--
+10	8102490004	Consell Comarcal d'Osona	91.521	82	19.202	1	--	--	--	--	--	--	--
		Mitjana 2017	60.971	675	15.656	1,1	91,0	100,0	98,1	97,8	97,6	93,5	98,8
		Mitjana 2017 Grup +40	92.757	4.023	15.760	1,1	90,9	102,0	98,9	95,7	96,9	88,8	99,1
		Mitjana 2017 Grup +10	30.631	198	15.356	1,1	92,8	97,1	92,8	113,8	99,5	136,4	99,6

Fase de millora

INTRODUCCIÓ

A continuació, es mostren els documents elaborats en el marc de la fase de millora per cadascun dels municipis participants en aquesta edició del Cercle de Comparació Intermunicipal.

En concret, es presenten:

- Quadre Resum d'Indicadors que incorpora les últimes dades enregistrades (2017) de cadascun dels municipis, comparades amb la mitjana dels participants del tram de població al qual pertanyen.

  Les agrupacions dels municipis segons trams de població han estat les següents:

  Grup 1: Municipis de menys de 40.000 habitants.

  Grup2: Municipis de més de 40.000 habitants.

- Anàlisi de punts forts i oportunitats de millora de l'any 2017 per a cadascun dels municipis, tenint en compte els criteris de valoració dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors de cada municipi, en relació a les mitjanes per tram de població dels grups anteriorment definits.

- Anàlisi de les interrelacions entre els indicadors a partir de la metodologia dels *Mapes de relacions*. Aquesta metodologia té com a finalitats específiques aprofundir en la cultura de l'avaluació mitjançant la definició de relacions entre indicadors i la seva contextualització; i, en segon lloc, fomentar l'intercanvi d'experiències i cerca d'accions de millora concretes.

Partint del Quadre Resum d'Indicadors, es fa una selecció personalitzada per a cada municipi d'aquells indicadors més rellevants i d'aquells en els quals el municipi té un resultat destacable (punt fort o oportunitat de millora). Aquesta selecció es representa en un mapa en el qual s'assenyalen aquelles interrelacions entre indicadors que poden ajudar a explicar més fàcilment el Quadre en el seu conjunt i poden ajudar a entendre com els resultats d'alguns indicadors afecten directament els resultats d'altres. Una vegada analitzades i validades les relacions, es proposa als municipis posar en context els resultats obtinguts aportant aquella informació més qualitativa que no queda registrada amb els indicadors del Quadre i que ajuda a entendre i explicar el servei. Finalment, la metodologia es centra en l'anàlisi d'una oportunitat de millora seleccionada pel propi municipi a partir del treball previ. De manera grupal, cada tècnic exposa el seu cas i s'identifiquen possibles accions de millora entre tots els municipis presents. Això permet identificar accions adreçades a la millora contínua que poden estar relacionades amb el sistema d'organització, l'existència de deficiències estructurals i de recursos, les persones treballadores o amb factors externs al servei.

Arenys de Munt

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Arenys de Munt comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	20
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	7,8
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	55
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	105
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	4,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	4,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	7,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	57
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	35
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	7,7
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	53
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	8,8
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	31
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	1,5
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	5,9
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	45
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	12
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	5,2
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	3,6
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	9,1
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	9,1
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	5,0
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	3,0
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	7,5
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,29
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	19
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	3,0
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	4,0
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	38
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,9
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	12
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	12
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Arenys de Munt comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	100
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	50
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	57
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	6,5
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	29.969
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	62
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	104
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	50
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	2,1
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,28
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	79
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	21
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	8.728
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	410
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	16.526
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	90
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	100
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	95
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	103
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	101
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	206
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	91
	Grup	100

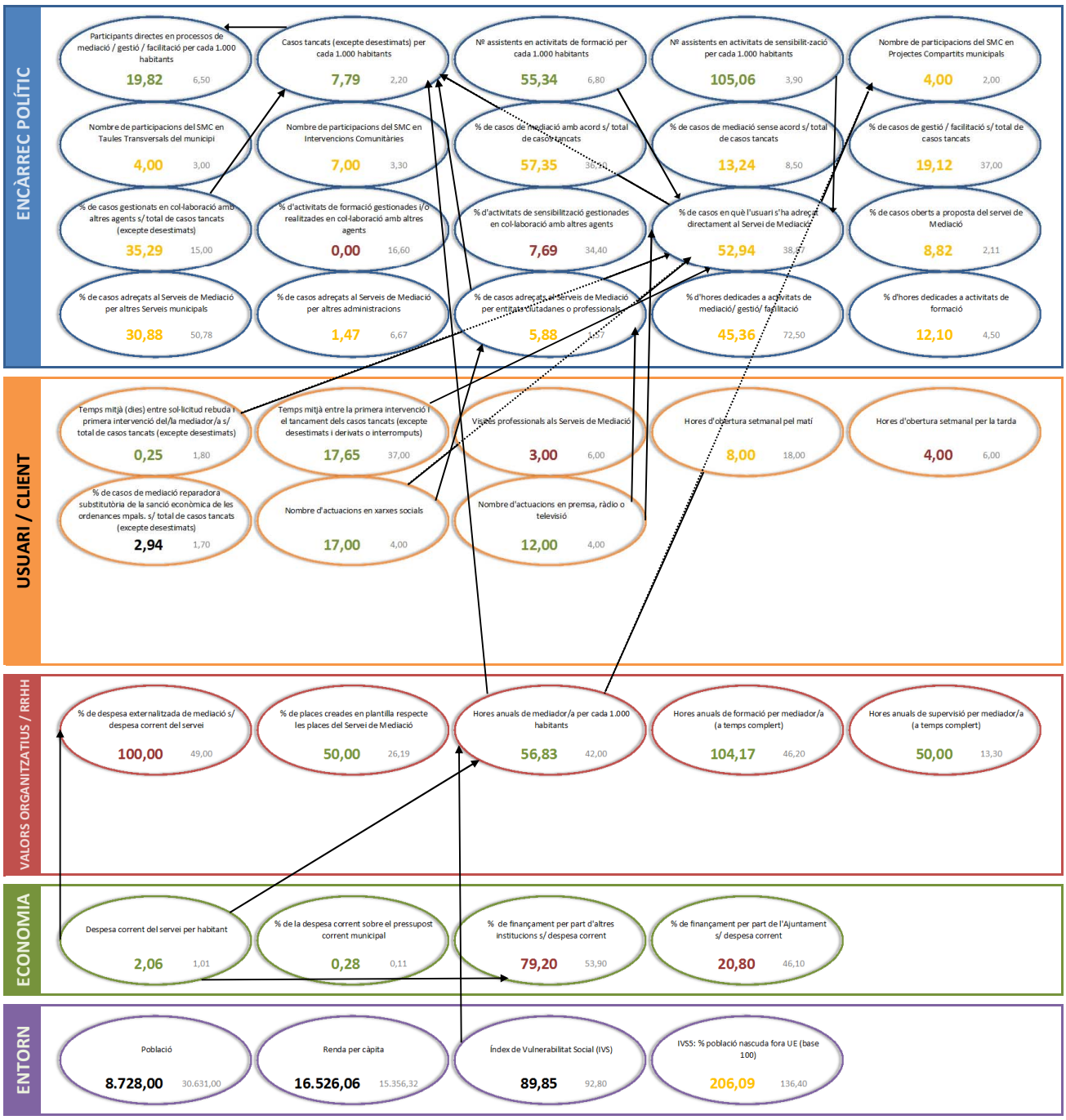
Mediació Ciutadana: Arenys de Munt comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (19,8) -Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (7,8) -Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (55,3) -Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (105,1) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,3) -Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (17,6) -Elevat: Nombre d'actuacions en xarxes socials (17,0) -Elevat: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (12,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (50,0) -Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (104,2) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (50,0) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (2,1) -Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,3) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (20,8)	-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Baix: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (7,7)
ENTORN -Població: 8.728 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 12,23 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 409,96 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (89,8) -IVS 1: % d'atur (99,6)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (95,2) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (102,7) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (100,5) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (206,1) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (91,0)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (4,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (7,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (57,4) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (13,2) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (35,3) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (8,8) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (1,5) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (5,9) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (12,1) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (5,2)	-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (9,1) -Elevat: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (9,1) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (5,0) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (3,0) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (8,0) -Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,9) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Arenys de Munt

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



ARENYS DE MUNT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Estem fent difusió per informar que el servei fa més que processos íntegrament de mediació.
- Tots els serveis van sobrecarregats en les seves tasques i no poden col·laborar en formacions/sensibilitzacions
- El 5 de casos derivats des de l'ajuntament es compensa amb que l'usuari s'adreça directament a sensibilització / formació i difusió

Dimensió Usuari/Client

- L'horari previst del Servei de mediació és movible segons la demanda i necessitats. Fan molt horari de matí per fer actuacions a escoles i IES.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Malgrat la subvenció és molt alta respecte el que l'ajuntament destina al servei, l'aportació municipal s'ha mantingut amb la crisi i a més es fa servir part del pressupost de la regidoria de vinculació (així és superior).

Dimensió Economia

- Si no hi hagués subvenció, el pressupost municipal es mantindria invariable, fet que implicaria menys hores de servei.

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Sensibilitzar i formar els tècnics dels altres serveis de l'ajuntament. Com arribar als tècnics dels altres serveis.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Fent projectes comuns.
→ Buscant problemes comuns amb els altres serveis i fent projectes compartits.
→ Creant taules transversals
→ Coordinant-se amb el treball de casos o projectes.
→ Fent-se valdre:
  - A través de la resolució de casos o projectes
  - Mostrant els resultat davant dels altres serveis
→ Explicar què fa el servei de mediació als altres serveis:
  - Policia local
  - Serveis socials
  - Medi ambient
  - Urbanisme
→ Dificultats:
  - Manca de temps
  - Prioritats polítiques
  - Tècnics amb jornades parcials
  - Conflicte entre la confidencialitat i la visibilitat

Badalona

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Badalona comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,4	1,6
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	0,87	0,83
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,17	1,0
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,77	0,55
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	3,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	10
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	5,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,0	7,8
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,1	1,1
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	70	72
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	19
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	5,6
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	14	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	39
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	56
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	1,1
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,3
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	78	83
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	7,2	5,6
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,40	0,42
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,74
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,4
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,3
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,42
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	14	5,4
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	3,0	3,0
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,81	1,2
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	-
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	9,0	3,3
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	35	35
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	4,0	4,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	64	87
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25	2,8
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,6	0,00
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,3	7,2
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,6	1,1
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,2	1,7
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,53	0,56
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Badalona comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	20	22
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	13	13
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	1,6	1,1
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	29.142	29.433
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	79	91
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	57	83
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	15	7,3
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,57	0,59
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,08	0,08
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	35	34
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	65	66
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	215.634	215.848
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	10.181	10.191
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	15.102	16.006
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	86	86
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	92	89
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	90	90
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	88	87
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	87	88
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	88	88
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	96	98
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Badalona comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (82,9)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (1,6)
-Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,8)
-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,0)
-Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,6)
-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Baix: Hores d'obertura setmanal per la tarda (4,0)
-Baix: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (22,1)
-Baix: Despesa corrent del servei per habitant (0,6)
-Baix: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,1)

ENTORN

-Població: 215.848 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 13,74 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 10.191,12 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (86,0)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (90,4)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (86,9)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (87,6)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (88,2)...

ALTRES COMENTARIS

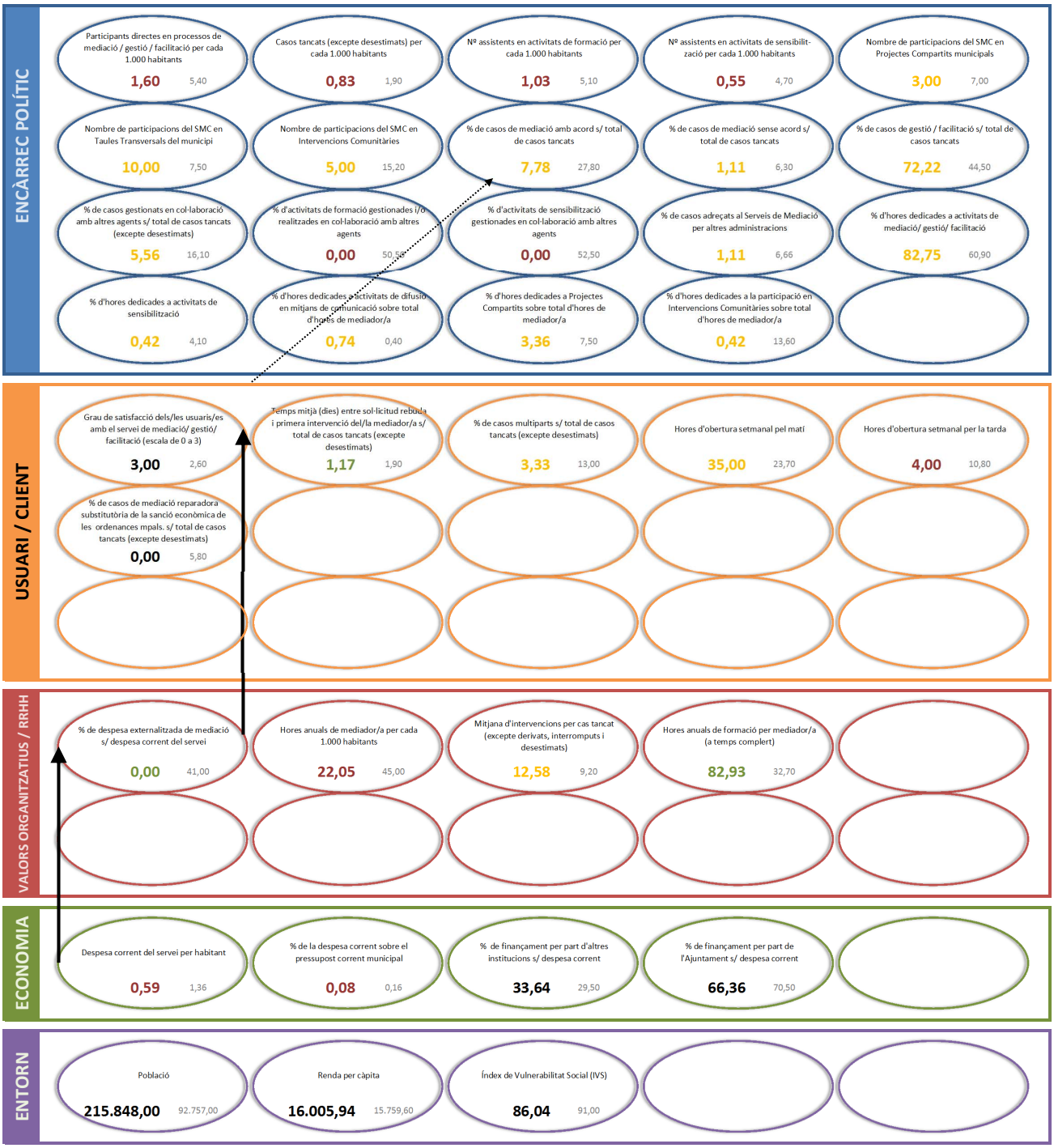
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (3,0)
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (5,0)
-Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (7,8)
-Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,1)
-Elevat: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (72,2)
-Baix: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (5,6)
-Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0)
-Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (1,1)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,4)

-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,7)
-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (3,4)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,4)
-Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (3,3)
-Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Baix: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,6)
-Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0)

Badalona

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



BADALONA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Tenen un equip de només 3 persones amb una població de 215.848.
- No hi ha Cap de servei, caldria definir un full de ruta que marqués les prioritats, actualment es fa internament.
- El servei està a una oficina aïllada, això no ajuda al treball transversal, que demana d'un esforç extra.
- Per arribar a més participants directes aniria bé posar en marxa el servei de suport a les comunitats de veïns.

Dimensió Usuari/Client

- Necessitaríem una figura que pogués fer les enquestes de satisfacció, ja que el mateix servei no les pot fer.
- Ens agradaria reprendre cartes d'agraïment per participar al servei (això genera un efecte multiplicador de demanda).

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

- Hi ha dos barris que pugen la mitjana respecte a tota la ciutat pel que fa a renda per càpita

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Com arribar a més ciutadania, tenint en compte que tenen poc personal i la complexitat dels casos multiparts que els arriben

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Sensibilització a les escoles.
- Trobada de mediadores escolars.
- Contactar amb els CRP.
- Prendre com a oportunitat l'obligació que tenen els centres de fer un Pla de convivència.
- Crear una xarxa de suport entre iguals.
- Buscar recursos externs tenint en compte que els propis són limitats.
- Decidir bé els objectius, cal saber què volem: difondre els serveis o difondre la mediació.

→ Difondre el servei a altres àrees perquè derivin casos.
- Explicar-los el servei i posar-los exemples de casos perquè ho entenguin més.
- Participació en taules transversals per donar més visibilitat entre els altres serveis.
- Fer més projectes compartits.

→ Aprofitar les xarxes existents el barri per difondre el servei.

→ Començar per serveis o centres o barris on hi hagi més possibilitats d'èxit per poder posar en valor el servei.

Barberà del Vallès

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Barberà del Vallès comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	5,0	3,6
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,7	1,7
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,73	1,5
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	6,9	5,0
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	4,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	39	27
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	56	64
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,3	9,1
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	58	45
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	100
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	91	95
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	38
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	49
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	9,1
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,6
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	73	58
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,0	2,7
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	10	13
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,90
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,0
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,0
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	5,9
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	12	15
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,6	2,6
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	33
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	14	9,1
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,0	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	18	18
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	3,0	3,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	40	42
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	51	35
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,8
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,8	13
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,8	3,6
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,3	5,5
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	1,0
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Barberà del Vallès comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	65	65
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	31	34
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	8,3	6,1
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,81
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	20.644	20.383
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	80	37
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	25
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	36	19
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	0,00	33
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,4	1,4
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,16	0,14
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	31	31
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	69	69
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	32.832	32.860
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	3.951	3.954
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	12.894	13.590
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	92	93
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	104	106
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	93	93
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	92	93
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	118	119
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	155	160
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	99	100
	Grup	101	100

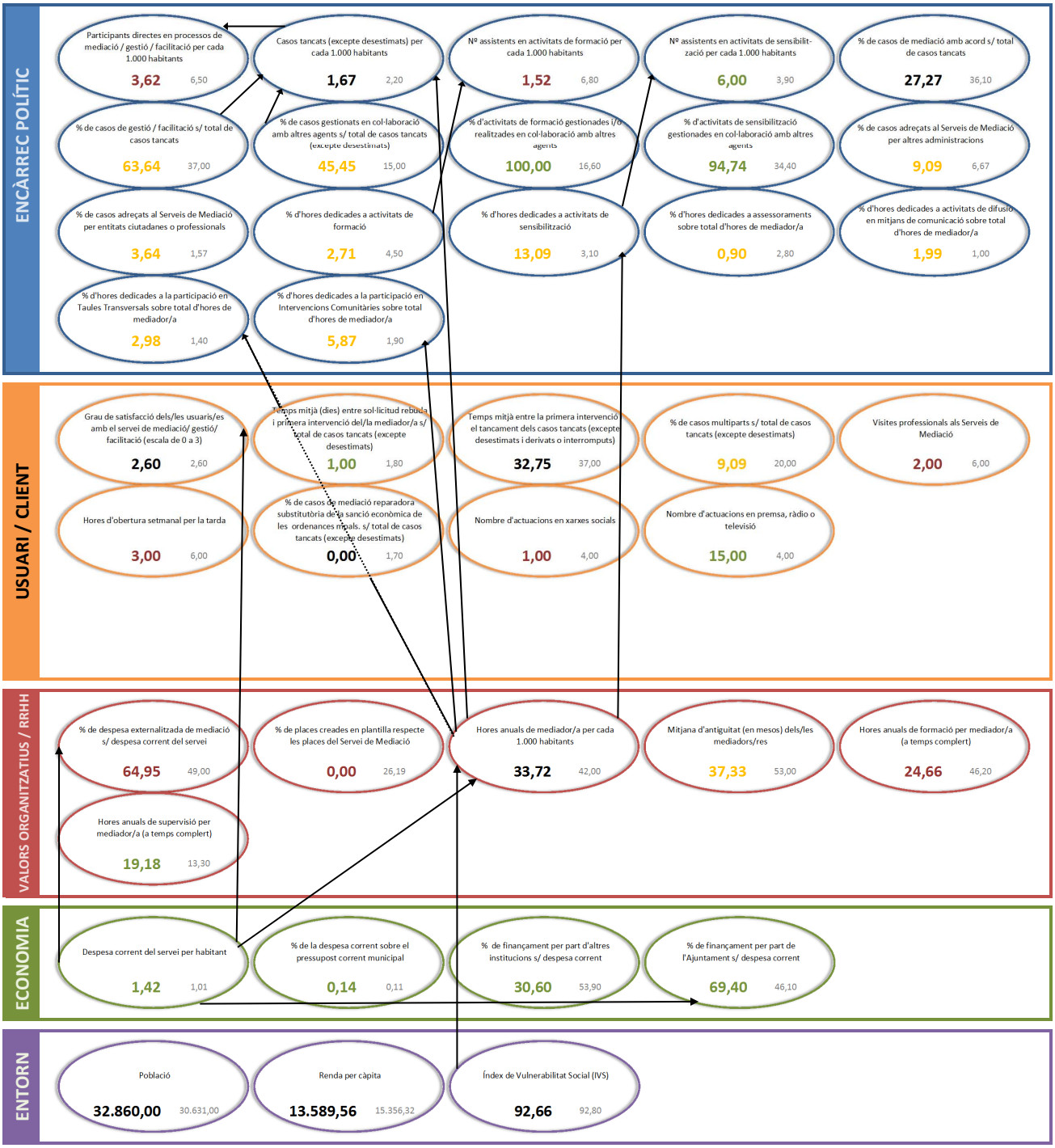
Mediació Ciutadana: Barberà del Vallès comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (6,0) -Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (94,7) -Elevat: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (15,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,5) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0) -Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (69,4)
ENTORN -Població: 32.860 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 11,47 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 3.954,27 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (92,7) -IVS 1: % d'atur (106,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (92,5) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (92,6) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (118,7) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (159,8) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (100,4)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (63,6) -Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (9,1) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (45,5) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (3,6) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (13,1)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (2,0) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (3,0) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (5,9) -Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (9,1) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Barberà del Vallès

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



Caldes de Montbui

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Caldes de Montbui comparat amb 22 municips

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	12
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	4,6
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	25
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	2,6
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	1,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	32
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,6
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	46
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	7,6
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	30
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	37
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	1,3
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	52
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	10
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	64
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	13
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,4
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	13
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,40
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,67
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,3
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,27
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	4,4
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,84
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	49
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	25
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	13
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	7,0
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	32
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	41
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,8
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	3,0
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	3,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Caldes de Montbui comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	73
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	42
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	3,4
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	15.400
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	7,0
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	46
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	20
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,93
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,10
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	89
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	11
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	17.187
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	459
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	16.363
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	96
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	117
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	102
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	107
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	103
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	132
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	102
	Grup	100

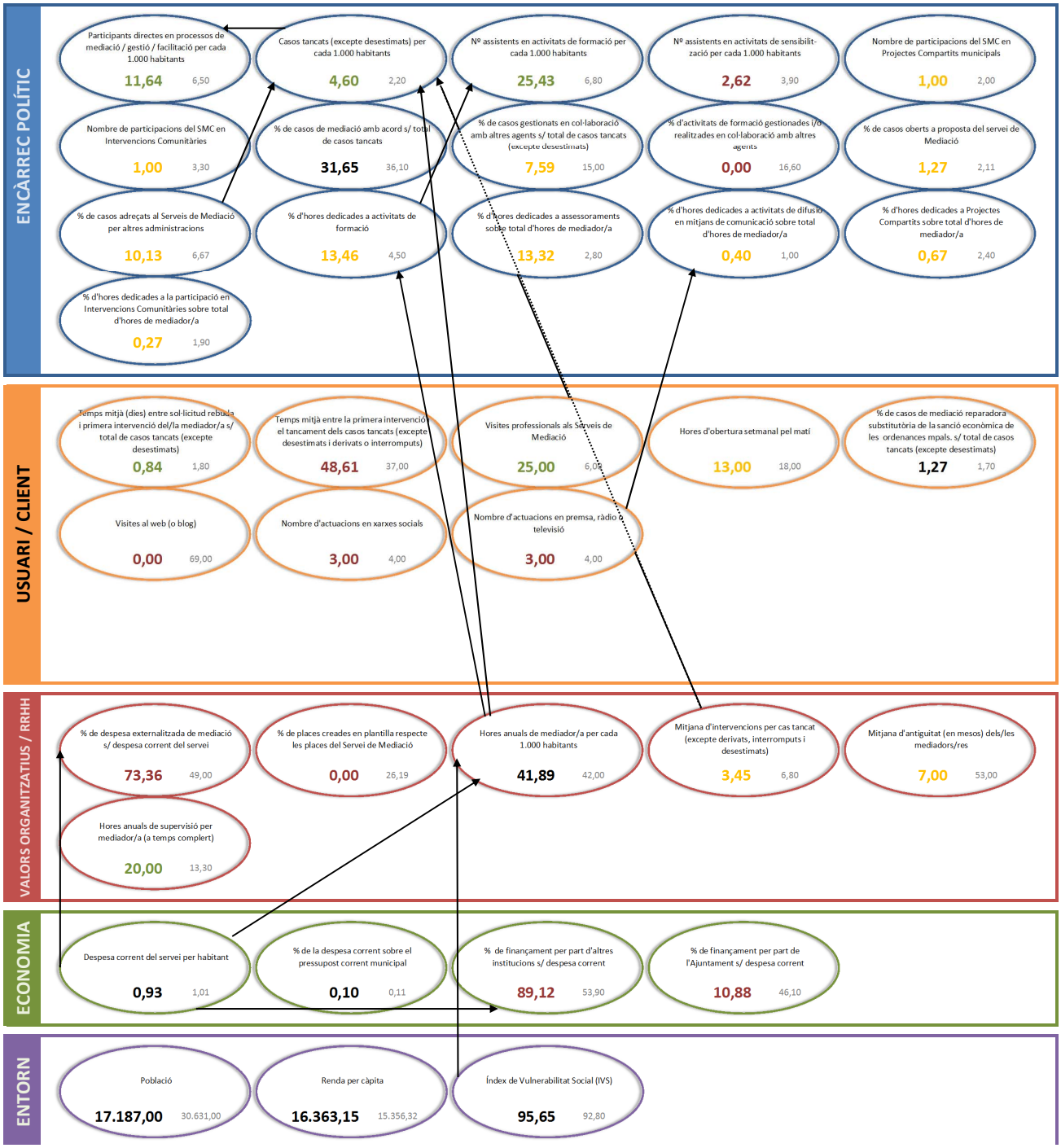
Mediació Ciutadana: Caldes de Montbui comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (11,6) -Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (4,6) -Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (25,4) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,8) -Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (25,0) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (20,0) -Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (89,1) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (10,9)	-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 17.187 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 10,43 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 458,93 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (95,7) -IVS 1: % d'atur (116,8)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (102,2) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (107,1) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (103,4) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (132,0) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (101,7)
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (1,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (10,1) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (13,5)	-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (13,3) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,4) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,7) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,3) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (73,4) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (7,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Caldes de Montbui

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CALDES DE MONTBUI

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític
Dimensió Usuari/Client
Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans
Dimensió Economia
Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Necessitat d'innovar constantment

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Dificultats:
- Manca de formació.
- Manca de supervisió
- Manca de temps
- Soledat del tècnic.

→ Propostes:
- Demanar a l'ajuntament, empresa i Diputació més formació i supervisió.

Canovelles

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Canovelles comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	12	8,7
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	8,3	3,2
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,9	0,00
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,63	3,8
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	20
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	12
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	46	43
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,6	18
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	29	16
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	24
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	43	16
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	-
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	24
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	3,9
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	73
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	95	93
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,38	0,46
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,1	0,92
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,92
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,92
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,92
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,92
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,92
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	3,0	1,4
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	2,8
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	-
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35	35
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	15
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0	9,0
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	16	15
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	45	51
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	12
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,0	0,00
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	17	22
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,0	9,8
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	5,9
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,6	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Canovelles comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	50	50
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	50
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	66	67
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	2,3	5,2
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,19	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	16.682	16.882
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	84	-
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	10	16
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	22	7,8
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	50
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	2,1	2,0
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,27	0,24
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	43	44
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	57	56
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	15.937	16.145
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	2.393	2.424
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	11.882	12.495
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	89	86
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	72	71
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	87	86
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	113	111
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	102	102
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	57	57
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	92	87
	Grup	101	100

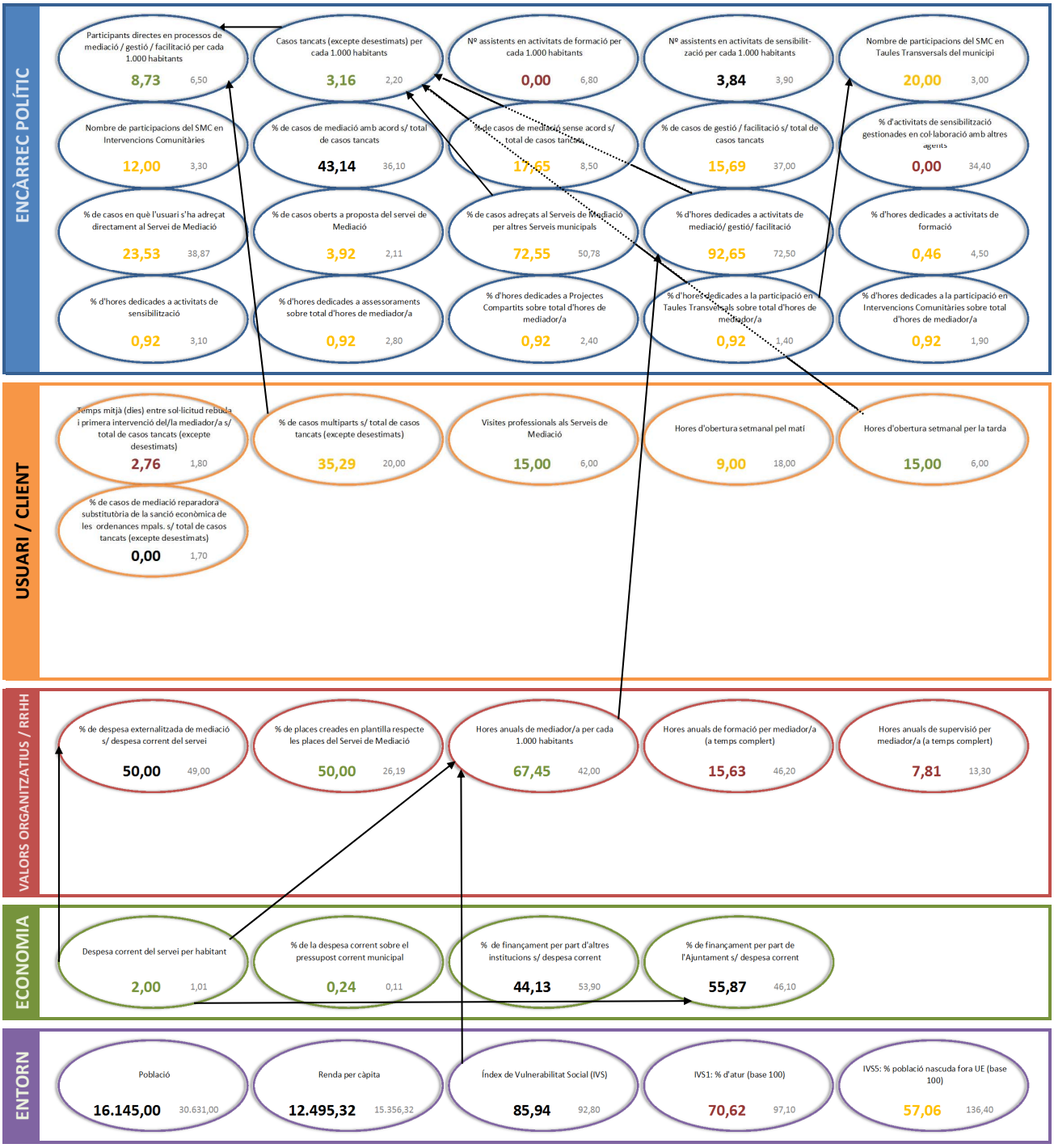
Mediació Ciutadana: Canovelles comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (15,0) -Elevat: Hores d'obertura setmanal per la tarda (15,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (50,0) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (67,5) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (2,0) -Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,2)	-Nul: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (2,8) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (15,6)
ENTORN -Població: 16.145 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 17,25 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 2.424,17 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (85,9) -IVS 1: % d'atur (70,6)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (86,0) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (110,8) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (102,2) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (57,1) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (87,1)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (20,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (12,0) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (17,6) -Baix: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (15,7) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (3,9) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,5) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,9)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (35,3) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (9,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)

Canovelles

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CANOVELLES

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Aquesta edició del servei no ha fet formació.
- No s'han fet accions de sensibilització.
- L'augment de casos sense acord és perquè la tipologia dels casos és més complexa.
- El servei ja comença a funcionar més.

Dimensió Usuari/Client

- Massa temps entre la sol·licitud i la 1a intervenció causat per l'augment de casos i poques hores de servei.
- La tipologia de casos que predomina és la de casos veïnals determinat per un índex de vulnerabilitat alt.
- Manca de mediació reparadora, que cal sobretot amb joves. El servei no dona per tant.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Cal augmentar el nombre d'hores del servei.
- Cal que el mediador/a faci més formació.
- Saturació de casos. Augmenta el nombre de casos.

Dimensió Economia

- Millora la qualitat del servei respecte mitjans de comunicació, xarxes socials, web, etc.
- Millora en casos de mediació reparadora

Dimensió Entorn

- Índex de vulnerabilitat alt.
- Força població estrangera. Diversitat cultural.
- La majoria de casos venen dels serveis socials.

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Fer més formació i sensibilització

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Formació. La formació es pot fer a:
- Les escoles i instituts, a mestres, alumnes mediadors, alumnes mediadors de pati o menjador.
- Presidents d'escala
- Veïns sobre les comunitats.
- Tècnics d'altres serveis de l'ajuntament

→ Relacionar amb la formació amb les necessitats del municipi en aquell moment.
→ Prendre com a oportunitat l'obligació que tenen els centres de fer un Pla de convivència.
→ Permet l'oportunitat de treballar amb els nens i a partir d'aquí amb les seves famílies.

→ Sensibilització:
- Aprofitar els temes que interessin al municipi en aquell moment.
- Aprofitar-la per fer difusió del servei.

→ Dificultats:
- Que el servei de mediació acabi sent un calaix de sastre.
- La manca de temps i recursos.
- El baix interès dels tècnics i la ciutadania.

Cardedeu

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Cardedeu comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	13
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	4,5
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,2
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,1
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	6,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	44
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	20
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	28
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	61
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	8,5
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	2,4
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	75
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,6
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,2
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,94
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,24
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	19
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	-
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	48
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	29
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	15
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	5,0
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	39
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	38
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,1
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	11
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,1
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	40
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	7,8
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	4,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Cardedeu comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	78
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	47
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	6,4
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	-
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	-
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	-
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	-
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,3
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,15
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	62
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	38
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	18.210
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	1.505
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	17.336
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	100
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	118
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	109
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	109
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	107
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	160
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	108
	Grup	100

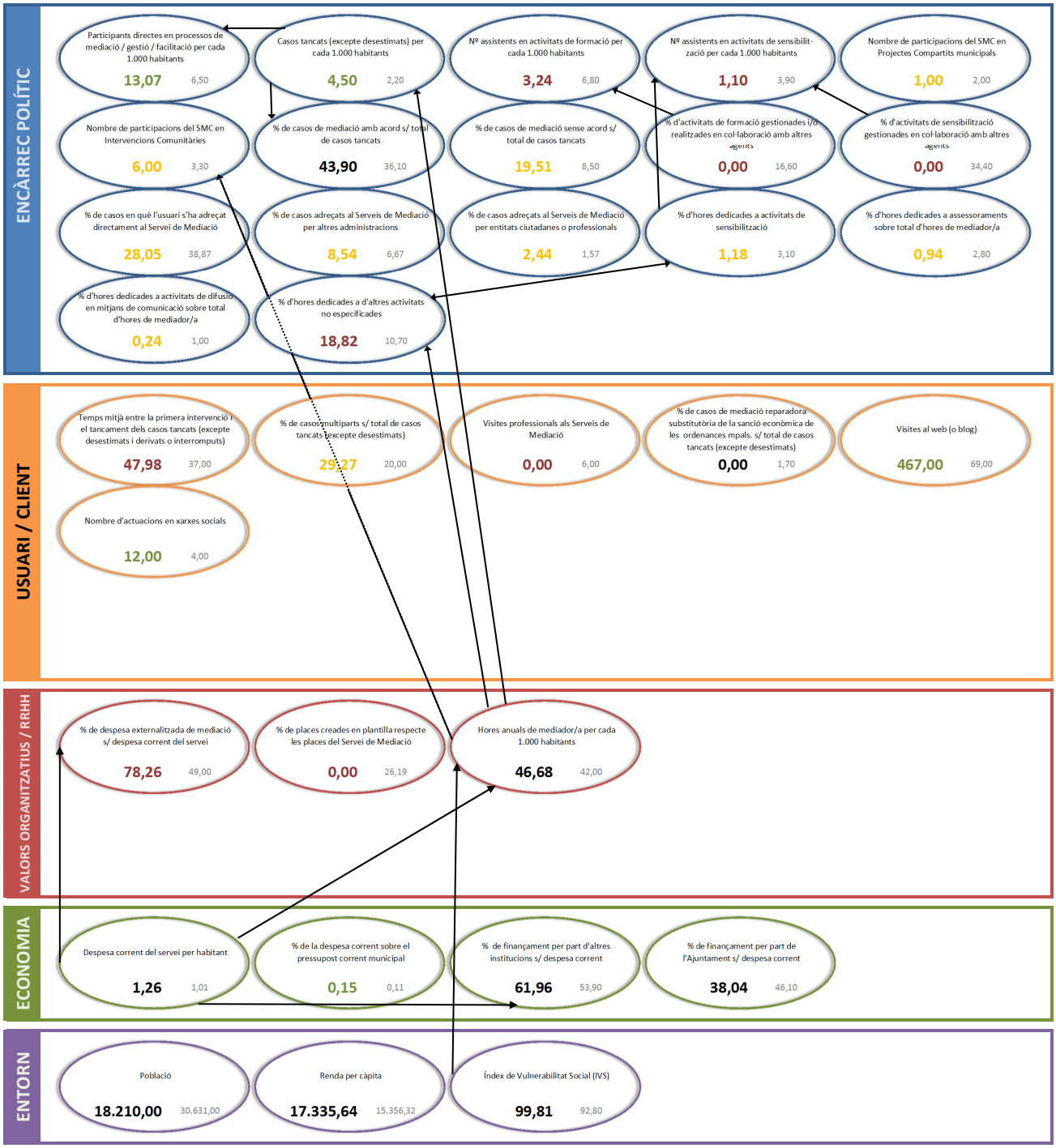
Mediació Ciutadana: Cardedeu comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (13,1) -Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (4,5) -Elevat: Visites al web (o blog) (467,0) -Elevat: Nombre d'actuacions en xarxes socials (12,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (3,2) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (1,1) -Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Visites professionals als Serveis de Mediació (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 18.210 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 10,32 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 1.504,96 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (99,8) -IVS 1: % d'atur (118,0)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (109,4) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (109,0) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (107,4) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (160,4) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (107,8)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (6,0) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (19,5) -Nul: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (2,4) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,2)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (18,8) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (78,3) -Nul: % de dones s/ total de mediadors/res (0,0)

Cardedeu

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CARDEDEU

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Les dades son del 1r any de servei
- Cal detallar més les hores.
- El % de casos adreçats al servei de mediació per altres administracions -Treball amb les escoles
- El % de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals - treball en la xarxa ciutadana.

Dimensió Usuari/Client

- Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament, possiblement pels dos dies de dedicació allarga el temps de gestió.
- No rep visites per ser el primer any de servei.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Conjugar l'alt nombre de casos atesos amb la participació a la xarxa municipal i amb altres accions. Es tracta d'un servei molt jove que atén un gran nombre de casos. Què més podem fer des del servei sense desatendre la gestió de casos?

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Implicació en el projecte educatiu de ciutat.
- → Participar en taules transversals: infància i altres espais possibles ja creats al municipi.
- → Augmentar el nombre d'hores del servei i recursos.

Castelldefels

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Castelldefels comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,8	2,9
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	1,8
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,6	1,4
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,9	4,0
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	3,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	41
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,8	5,9
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	42	42
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,8	11
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	48	35
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	100
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	60
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	19
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	71
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	6,7
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,4
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	75	66
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	4,5	2,0
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	6,3	7,9
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,91
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,54
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,45
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,68
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	12
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	14	9,7
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	2,6
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,15	0,07
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	58
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	9,5	10
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,1	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	25
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	22	22
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	14	16
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	27	38
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	25
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,95	0,00
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,7	5,9
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,9	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,95	0,84
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,95	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	42	30
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	288
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	3,0
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	4,1
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Castelldefels comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	73	76
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	26	33
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	3,1	3,4
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	2,2	1,0
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	24.629	24.845
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	36	40
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	4,5	5,9
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	18	11
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	60
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,0	1,1
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13	0,13
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	43	39
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	57	61
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	64.892	65.954
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	5.042	5.125
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	17.671	18.469
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	101	100
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	121	122
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	137	138
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	91	93
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	122	125
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	77	77
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	100	92
	Grup	99	99

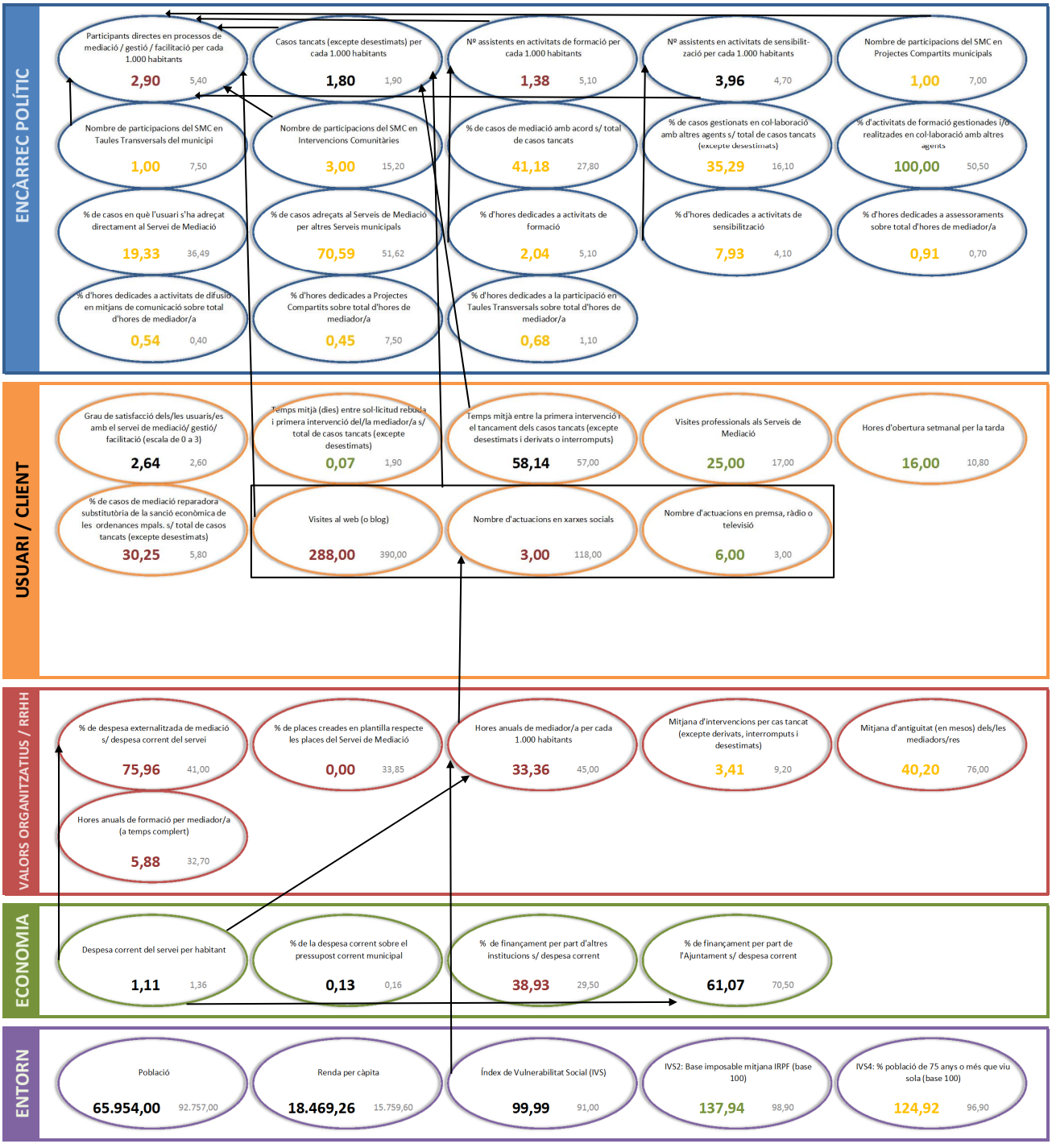
Mediació Ciutadana: Castelldefels comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,1) -Elevat: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (6,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,4) -Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (3,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (5,9)
ENTORN -Població: 65.954 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 9,99 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 5.124,63 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (100,0)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (137,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (92,6) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (124,9) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (77,1)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (1,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (3,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (35,3) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (2,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (7,9)	-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,5) -Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (30,3) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (76,0) -Baix: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (3,4) -Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Castelldefels

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CASTELLDEFELS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El baix nombre de participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants es deu a: l'augment de casos de mesures alternatives (1 persona/cas), la manca de difusió interna i externa (tant a les altres administracions com la població), manca de recursos econòmics que comporta menys recursos personals i materials.
- El baix nombre de casos tancats per cada 1.000 habitants es deu a: l'augment de casos de mesures alternatives (1 persona/cas), la manca de difusió interna i externa (tant a les altres administracions com la població), la manca d'implicació de les parts a la mediació (temps, dedicació, voluntat i impossibilitat de localització).
- El baix nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants es deu: l'augment de casos de mesures alternatives (1 persona/cas), la manca de difusió interna i externa (tant a les altres administracions com la població), poques activitats i de tipus individual o adreçades a col·lectius tancats.
- El baix nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants es deu: l'augment de casos de mesures alternatives (1 persona/cas), la manca de difusió interna i externa (tant a les altres administracions com la població), la major part de les accions s'adrecen a professionals de diferents serveis municipals i, per tant, hi participen com a molt 1 o 2 persones.

Dimensió Usuari/Client

- L'elevat percentatge de casos de mediació reparadora sobre el total de casos tancats es deu al bon funcionament del programa.
- El baix temps mitjà de dies entre la sol·licitud rebuda i la primera intervenció del/la mediador/a es deu a la gran eficiència de l'equip de mediació.
- El baix nombre de visites al web es deu: no es fa prou difusió de l'existència d'una secció de mediació al web municipal. Aquesta informació no sortia al díptic del Servei; el web és poc atractiu; manca de notícies sobre la mediació i manca de difusió interna.
- El baix nombre d'actuacions en xarxes socials es deu a què no existeix una xarxa social pròpia de participació.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Augmentar la difusió, la sensibilització i la formació, tenint en compte que no es disposen dels recursos suficients i les hores del servei són poques.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Demanar reforç de mediadors/es en períodes de més feina.
- → Fer que la informació sobre el SMC sigui més accessible al web municipal.
- → Fer una difusió més eficient.
- → Acotar el temps dedicat a casos per poder tenir més dedicació a les activitats transversals.
- → Generar necessitats en àmbits concrets com educació i habitatge.
- → Demanar al referent polític on s'han de destinar els recursos, quina ha de ser l'àrea prioritària.
- → Pactar el repartiment de costos del SMC amb la policia local, fent que un dels agents esdevingui també mediador.
- → Formar els integradors socials dels instituts per tal que derivin casos.

Cerdanyola del Vallès

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Cerdanyola del Vallès comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,0	3,6
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,7	1,6
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	11	10
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,87	0,00
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	2,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	59	51
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,2	12
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	29	28
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,2	9,5
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	9,3	3,2
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	31
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	1,1
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	47
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	19
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	2,1
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	87	87
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,9	2,0
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7	2,3
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,91
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	8,4	7,8
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,95	0,05
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	66
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	31	20
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,3	9,5
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	34	34
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	6,0	6,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	62	55
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	27	32
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,2	2,1
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,2	12
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Cerdanyola del Vallès comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	30	30
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	15	12
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	49.452	49.291
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	43	55
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	78	124
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	6,0
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,3	1,3
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,15	0,14
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	38	38
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	62	62
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	57.543	57.723
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	1.883	1.889
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	14.638	15.428
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	97	97
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	123	128
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	109	110
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	95	96
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	101	102
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	120	119
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	107	108
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Cerdanyola del Vallès comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (10,2)
-Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,1)
-Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)
-Elevat: Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert) (49.291,0)
-Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (124,0)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0)
-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Nul: Visites professionals als Serveis de Mediació (0,0)
-Nul: Visites al web (o blog) (0,0)
-Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0)
-Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0)

ENTORN

-Població: 57.723 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 9,54 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 1.888,84 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (97,5)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (109,5)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (96,1)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (101,5)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (118,9)...

ALTRES COMENTARIS

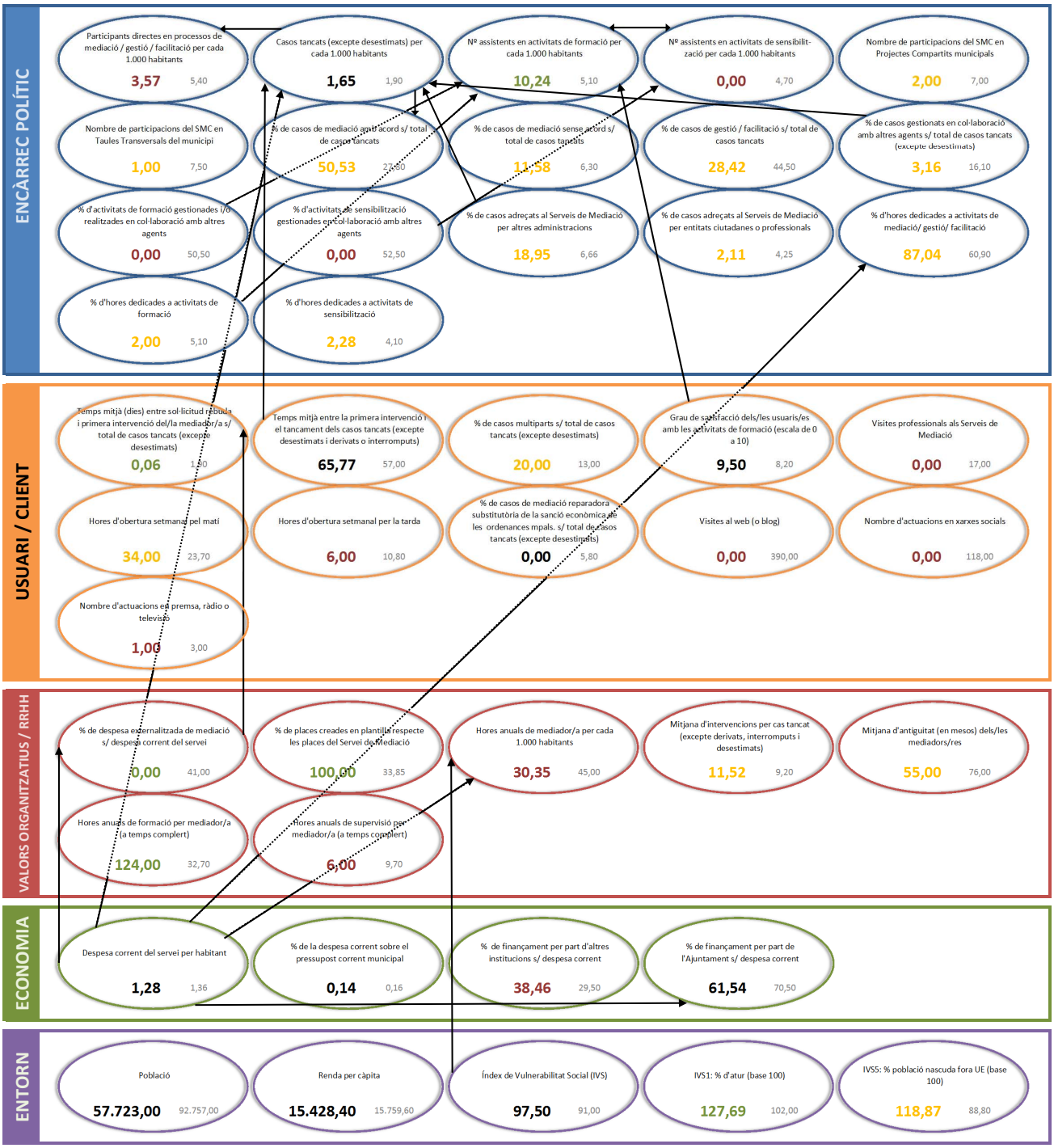
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (2,0)
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0)
-Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0)
-Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (50,5)
-Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,6)
-Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (9,5)
-Baix: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (3,2)
-Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (18,9)
-Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (2,1)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (2,0)

-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (20,0)
-Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0)
-Nul: % de dones s/ total de mediadors/res (0,0)
-Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Cerdanyola del Vallès

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



Consell Comarcal de l'Anoia

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Consell Comarcal de L'Anoia comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,1	6,0
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,4	1,3
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,5	17
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,53	2,8
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	2,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	5,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	27	17
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,6	0,00
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	57	59
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	24
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	17	27
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	7,1	37
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	0,00
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	38
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	34
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	22
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	5,7
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	69	67
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	20	20
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	8,3	2,1
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,24
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,36
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,12
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,06
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	2,9	10
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	2,6
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,50	-
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	19
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	36	18
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,0	8,1
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	8,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	24	33
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	14	6,5
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	45	32
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35	43
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10	3,8
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,5	17
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,8	2,9
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,95
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,8	0,00
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	3,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Consell Comarcal de L'Anoia comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	18	21
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	14	14
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,84	1,1
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	23.564	23.800
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	24	38
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	1,1	46
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	14	7,8
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,37	0,44
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	-	0,06
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	93	82
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	1,5	18
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	78.517	78.961
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	91	92
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	11.794	12.467
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	93	92
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	89	80
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	87	86
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	117	119
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	107	101
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	231	185
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	95	99
	Grup	101	100

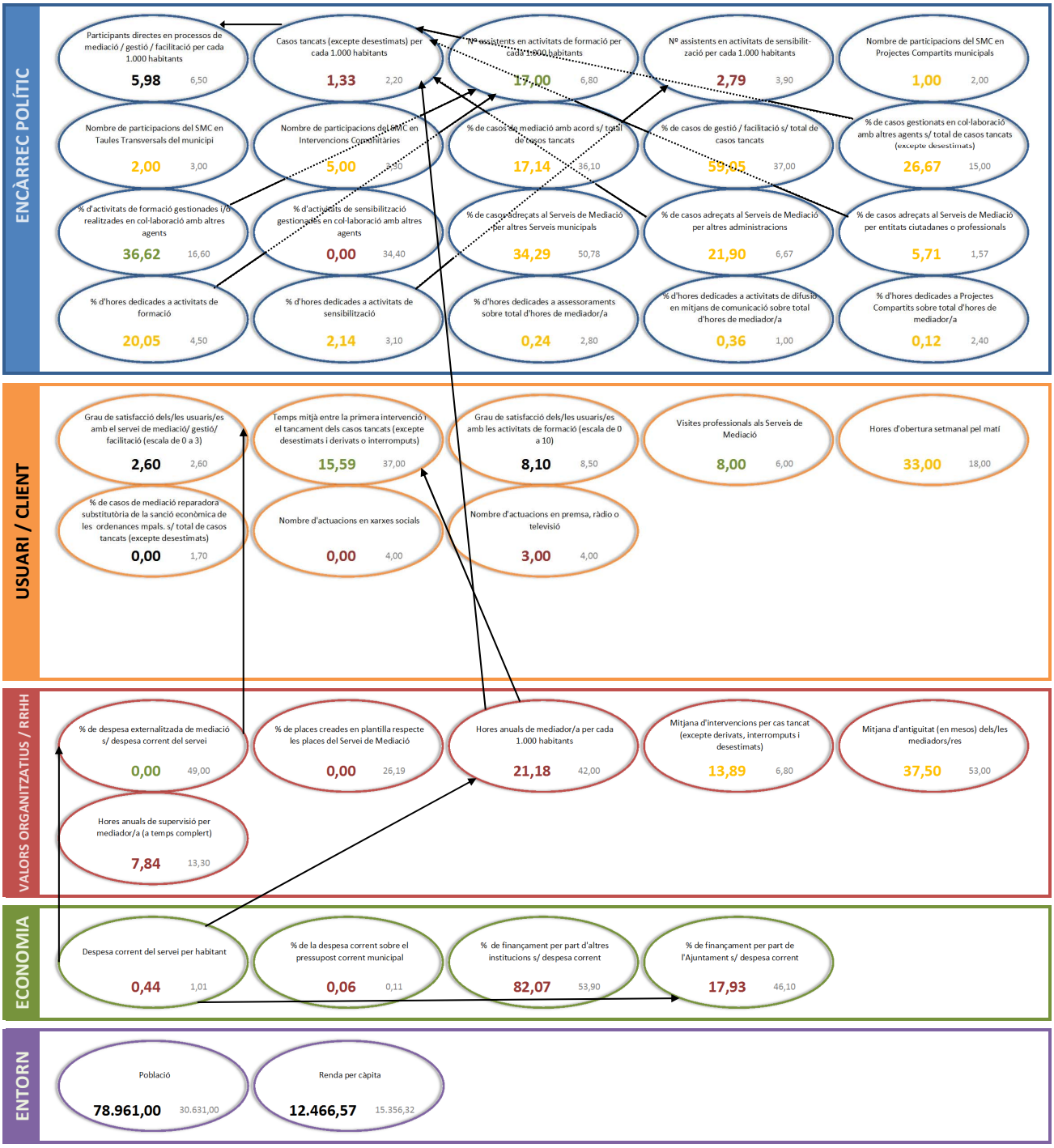
Mediació Ciutadana: Consell Comarcal de L'Anoia comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (17,0) -Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (36,6) -Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (15,6) -Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (82,1) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (17,9)	-Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Despesa corrent del servei per habitant (0,4)
ENTORN -Població: 0 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 0,00 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (91,7) -IVS 1: % d'atur (80,4)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (86,4) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (118,5) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (101,3) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (185,1) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (98,9)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (5,0) -Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (17,1) -Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (59,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (26,7) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (21,9) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (5,7) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (20,0)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,4) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,1) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,1) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: Hores d'obertura setmanal pel matí (33,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (13,9) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Consell Comarcal de l'Anoia

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017

Comparat amb: *Mitjana 2017*



CONSELL COMARCAL DE L'ANOIA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Núm. d'assistents proporcional al núm. d'hores dedicades a sensibilització.
- Redefinir què entenem per sensibilització i quines activitats hi encabim.
- Les hores dedicades a formació van en detriment a la gestió de casos i la difusió.

Dimensió Usuari/Client

- Fins l'any 2018 el SMC no ha tingut accés Twitter.
- No hi havia accés directe al SMC des de la pàgina web del Consell Comarcal.
- No s'han prioritzat entrevistes en ràdio i TV.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Meitat d'hores anuals de mediador que el grup. Menys hores=menys casos.
- Més hores de dedicació en cada cas (casos escolars).

Dimensió Economia

- Cofinançament ajuntaments

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Augmentar els casos veïnals atesos pels SMC
Els casos escolars i familiars són el màxim de casos atesos. Pocs casos veïnals

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Determinar si hi ha casos o si no n´hi ha. Per què no demanen mediació.
- → Esbrinar quins agents estan en contacte. Cal fer contactes amb Associacions de veïns, Agències de la Propietat Immobiliària i Administracions de finques.
- → Visites presencials a les comunitats de veïns
- → Treball directe amb els presidents de comunitats.
- → Buscar un bon enteniment entre comunitats i associacions vinculades al municipi.
- → Fomentar que els gestors de les comunitats siguin de proximitat i més vinculats al municipi.
- → Facilitar documentació i protocols als presidents de comunitat.
- → Fer taules transversals amb les entitats
- → Conscienciar que hi ha temes veïnals que es poden abordar dels del SMC

Consell Comarcal del Berguedà

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Consell Comarcal del Berguedà comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,7	3,6
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,1	1,3
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,4	1,9
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,08	0,34
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	14
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,7	0,00
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35	51
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37	35
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	30	27
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	43
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	58
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	43
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	43
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	6,1
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	8,2
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	97	35
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,5	12
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,71	2,2
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	12
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,2
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	17
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	9,7
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,2	9,7
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,3	4,4
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	31
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,3	12
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	30	25
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	3,0	5,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37	24
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	16
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,3	8,2
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35	35
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,3	12
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	4,1
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	0,00
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Consell Comarcal del Berguedà comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	22	40
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	5,4	6,1
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	-	-
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	29	56
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	5,0	159
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,36	0,64
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	-	0,05
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	101	86
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,01	14
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	38.950	38.791
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	35	34
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	18.822	19.883
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	102	100
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	119	101
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	82	83
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	143	156
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	91	89
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	316	180
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	115	111
	Grup	101	100

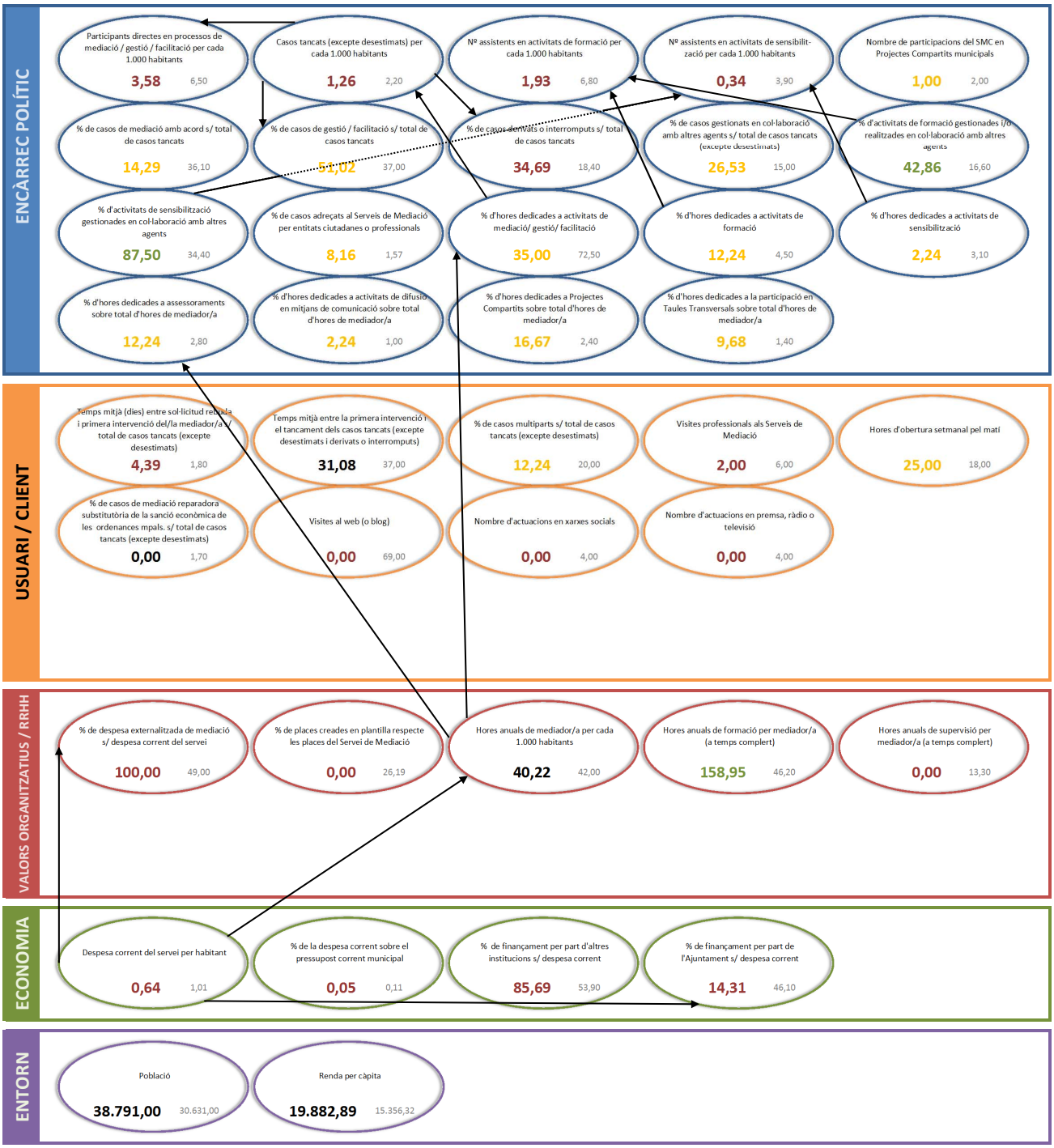
Mediació Ciutadana: Consell Comarcal del Berguedà comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (42,9) -Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (87,5) -Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (158,9) -Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (85,7) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (14,3)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,9) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,3) -Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (34,7) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (4,4) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0) -Baix: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,0)
ENTORN -Població: 0 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 0,00 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (99,6) -IVS 1: % d'atur (100,6)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (82,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (155,9) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (89,0) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (179,8) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (111,3)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (14,3) -Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (26,5) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (8,2) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a (35,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (12,2)	-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (12,2) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (2,2) -Elevat: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (16,7) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (9,7) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Consell Comarcal del Berguedà

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CONSELL COMARCAL DEL BERGUEDÀ

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- L'alt percentatge d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents, però que tenen un baix nombre de participants s'explica perquè s'adrecen a grups reduïts i s'aconsegueix un alt impacte.
- L'alt percentatge d'activitats de formació gestionades en col·laboració amb altres agents contrasta amb el baix nombre d'assistents, a causa que es fa a grups reduïts.
- L'alt percentatge de casos de gestió/facilitació es deu a què moltes entrevistes acaben tenint un caràcter de contenció i la mediació no prospera.
- Alt percentatge d'hores dedicades a la participació en Taules transversals a causa del model integrat del Consell Comarcal.
- El baix nombre de casos tancats es deu a la complexitat d'alguns d'ells.

Dimensió Usuari/Client

- El servei de mediació no és estructural, sinó que està externalitzat i principalment es dedica a la gestió de casos i formació però no a la sensibilització.
- El Servei no tenia una persona de caràcter tècnic de comandament que el gestionés.
- Poca política interna en matèria de comunicació.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Canvi de comandament. El 2018 es treballarà per integrar el servei

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Difondre el SMC per posar-lo en valor

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Difusió en àmbits municipals concrets.
- → Legitimació del SMC per part del coordinador/polític.
- → Presentació del SMC servei per servei.
- → Explicar bé allò que es fa i les limitacions que té.
- → Posar en clar el funcionament del SMC.
- → Disposar d'una bústia de queixes i suggeriments.
- → Disposar d'un telèfon específic de mediació per mantenir l'anonimat dels usuaris dins l'Ajuntament i que permeti agilitar tràmits.
- → Intentar no associar la mediació amb els Serveis Socials.
- → Fer molta pedagogia amb els regidors i caps d'àrea.

Consell Comarcal d'Osona

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Consell Comarcal d'Osona comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,0	1,4
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	0,43	0,63
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	1,6
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,4	1,7
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	46	38
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	12
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18	19
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	31
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	6,9
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	4,5
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	4,0
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	36
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	45
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	16
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,4
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	94	91
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,1	1,9
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	4,1	4,1
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,82
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,33
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,55	1,9
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	2,5
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,8	3,9
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	21
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10	17
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	4,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25	30
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	15	12
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	46	47
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	48
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	3,4
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	0,00
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,7
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	2,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Consell Comarcal d'Osona comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	13	13
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	20	20
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	4,3	4,3
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	37.342	37.242
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	18	19
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00	25
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,37	0,37
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	-	0,04
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	85	85
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	15	15
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	91.192	91.521
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	82	82
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	18.311	19.202
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	99	99
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	147	139
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	91	92
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	127	129
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	103	98
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	248	193
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	102	106
	Grup	101	100

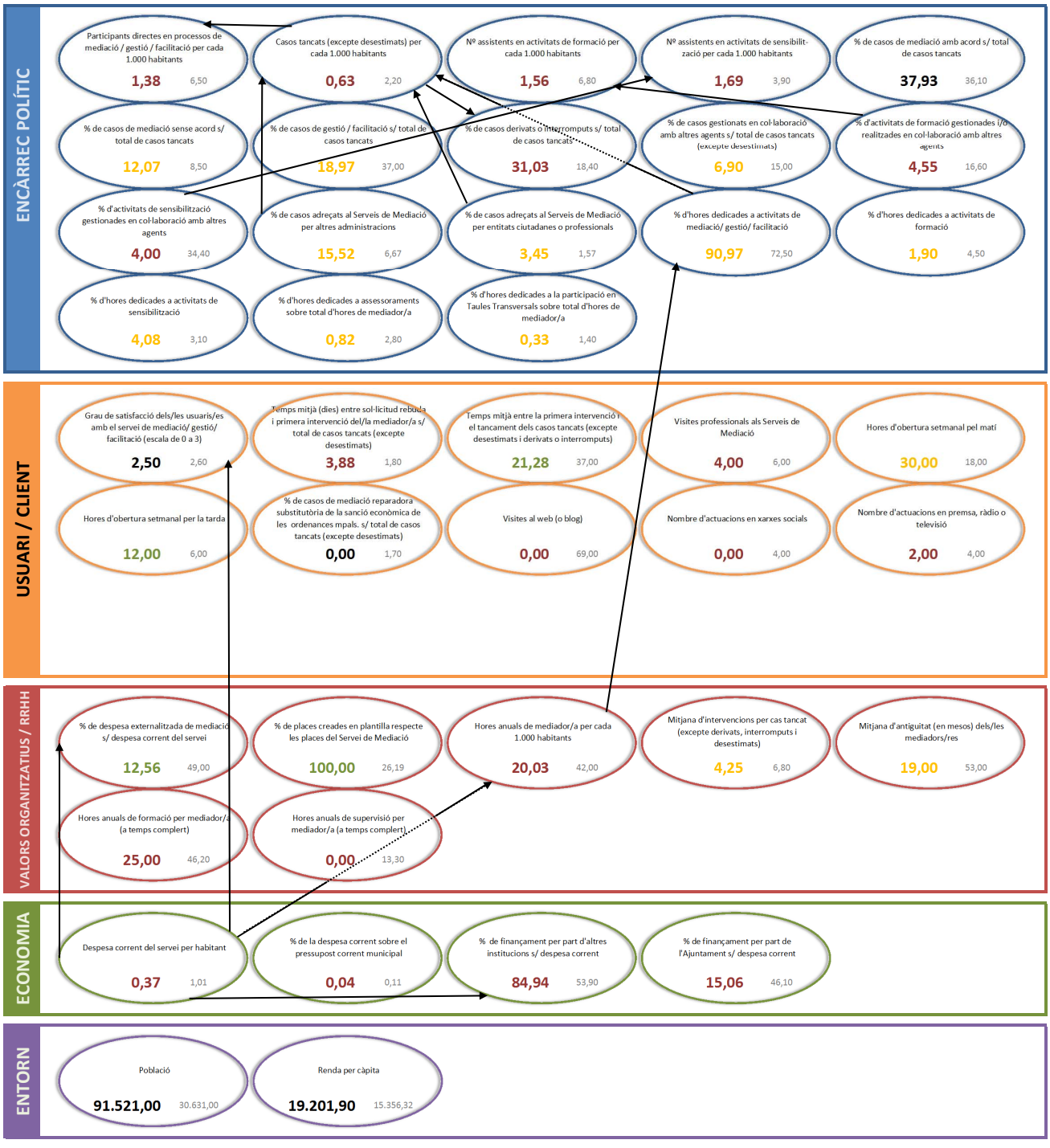
Mediació Ciutadana: Consell Comarcal d'Osona comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Hores d'obertura setmanal per la tarda (12,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0) -Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (84,9) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (15,1)	-Baix: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (1,4) -Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,6) -Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,6) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (1,7) -Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (31,0) -Baix: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (4,5) -Baix: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (4,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (3,9) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Baix: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (20,0) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0) -Baix: Despesa corrent del servei per habitant (0,4) -Baix: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,0)
ENTORN -Població: 0 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 0,00 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (99,0) -IVS 1: % d'atur (139,3)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (91,7) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (128,6) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (98,4) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (192,7) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (106,3)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (6,9) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (15,5) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (3,4) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,9)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,8) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,3) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: Hores d'obertura setmanal pel matí (30,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Baix: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (12,6) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (19,0) -Nul: % de dones s/ total de mediadors/res (0,0)

Consell Comarcal d'Osona

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CONSELL COMARCAL D'OSONA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Menys casos multipart i més casos bipart.

Dimensió Usuari/Client

- Trigar de mitja 3 dies entre la sol·licitud i la primera intervenció no és en cap cas greu, inclús a vegades pot ser positiu.
- Vinculació amb el programa comarcal "passa" i amb policies locals.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

- Poca inversió local i menys despesa per habitant.

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Incrementar els casos per % de població

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Priorització
- → Incrementar recursos per part del Consell Comarcal i els Ajuntaments.
- → Presentar l'estructura de finançament dels altres Consells Comarcals.
- → Traslladar el missatge i insistir molt ("gota malaia") que cal més recursos i que la despesa corrent del servei és molt inferior a la mitja i que el finançament per altres institucions és molt superior al de la mitja.
- → Aprofitar les dades de cercles per explicar el servei.
- → Aconseguir suport administratiu.
- → Externalitzar la formació.
- → Col·laboració amb els Ajuntaments
- → Aprofitar la Diputació per traslladar missatge de la necessitat de més recursos.
- → Suport puntual del servei itinerant.

Cornellà de Llobregat

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Cornellà de Llobregat comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,5	2,9
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,5	1,6
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	0,57
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	6,2	5,2
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	2,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	20	20
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,6	2,8
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	60	58
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18	19
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	28	18
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	95	36
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	37
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	57
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	3,5
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	2,8
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	75	78
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	14	10,0
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	9,9	6,0
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,30
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,5
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,0
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,0	1,9
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,6	2,6
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	13
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,6	3,5
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	39
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	30	4,0
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	4,0	0,00
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	95	93
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,6	2,1
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,9	4,9
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	[illegible]
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	5,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Cornellà de Llobregat comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	38	38
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	2,6	2,9
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,46
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	28.383	28.667
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	114	120
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	5,0	22
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	9,0
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,2	1,2
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,15	0,14
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	28	28
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	72	72
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	86.072	86.610
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	12.314	12.391
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	14.143	14.782
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	88	88
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	106	106
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	90	89
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	90	91
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	91	94
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	73	73
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	100	98
	Grup	99	99

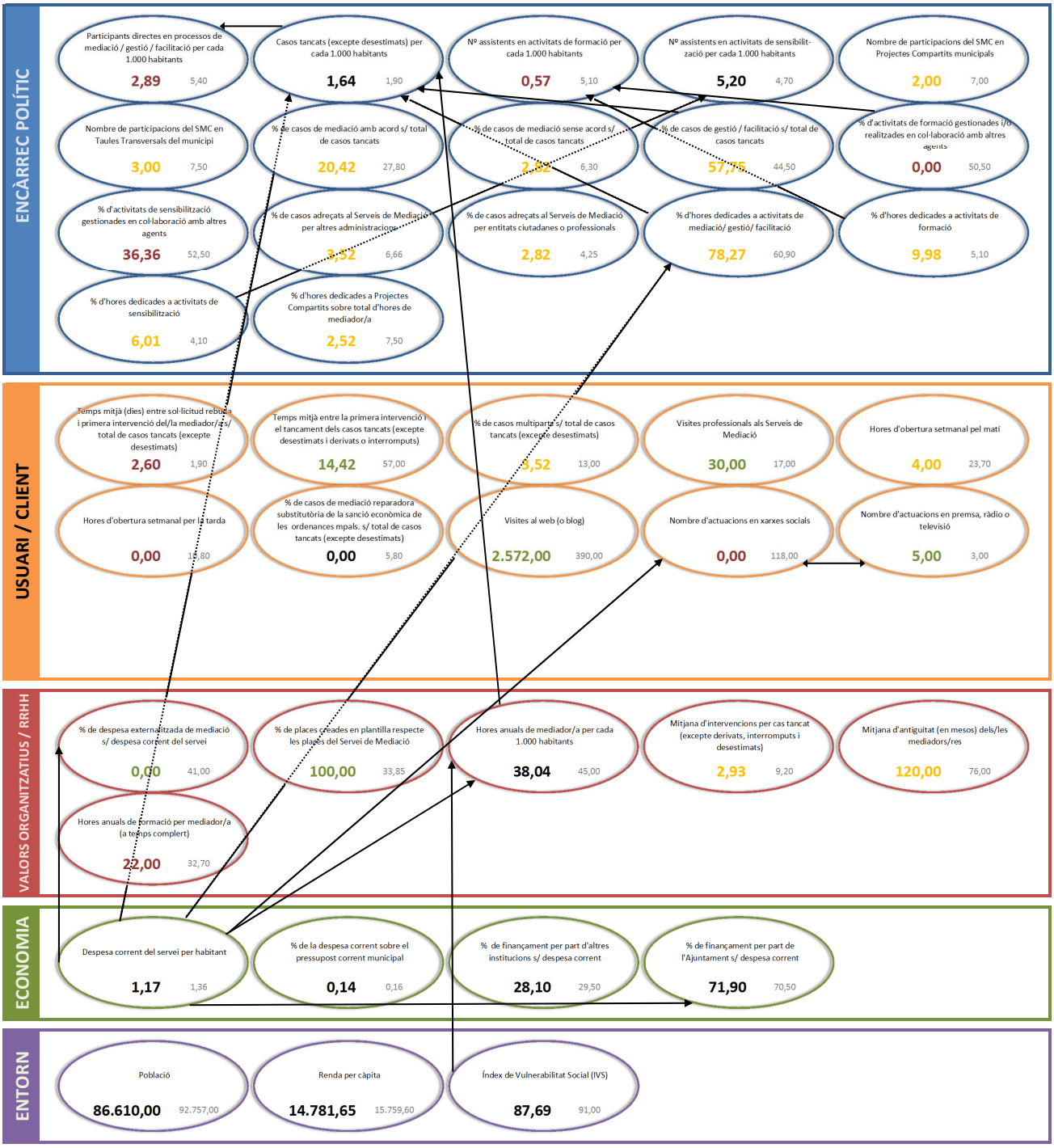
Mediació Ciutadana: Cornellà de Llobregat comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (14,4) -Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (30,0) -Elevat: Visites al web (o blog) (2.572,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,6) -Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Hores d'obertura setmanal per la tarda (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0)
ENTORN -Població: 86.610 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 11,44 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 12.390,56 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (87,7)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (89,0) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (90,6) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (94,1) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (73,2)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (2,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (3,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,8) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (10,0)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (2,5) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (3,5) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (4,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Baix: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (2,9) -Elevat: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (120,0) -Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Cornellà de Llobregat

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CORNELLÀ DE LLOBREGAT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El baix nombre d'assistents en activitats de formació es deu a què es dediquen un nombre d'hores per damunt de la mitjana a grups petits i més tancats (educadors cívics, facilitadors de la convivència).
- El baix nombre de participants directes en processos de mediació es deu a l'elevat nombre de casos bipart.

Dimensió Usuari/Client

- La mitjana de temps entre la sol·licitud i la primera intervenció no només depèn del servei, sinó que també es veu afectada per part dels/de les sol·licitants.
- Les hores de dedicació a la tarda (4 hores) és adequada per als usuaris i el tipus d'intervenció.
- Cal explicar que l'elevat nombre de visites al web es deu a què també ofereix informació sobre diversos temes de convivència, no només de mediació.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Les hores anuals de formació per mediador/a són més baixes que la mitjana perquè no poden fer tota la formació que voldrien.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Incrementar la participació del SMC en projectes compartits i taules transversals

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Insistir al referent polític o al cap tècnic de la necessitat d'impulsar una taula transversal per abordar casos.
- → Visibilitzar el problema que existeix per poder treballar transversalment.
- → Dedicar una persona exclusivament als problemes d'habitatge.
- → Aprofitar la bona relació de les mediadores amb la resta de serveis i el reconeixement i confiança de què gaudeixen.

Cubelles

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Cubelles comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	5,2
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,7
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,4
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	36
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	41
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	79
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	21
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	96
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,7
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,12
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no específicades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,5
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	20
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	0,00
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	69
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Cubelles comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	100
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	55
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	3,7
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	-
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	12
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	-
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	-
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,2
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	79
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	21
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	14.715
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	1.091
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	12.778
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	89
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	83
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	104
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	104
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	97
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	136
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	87
	Grup	100

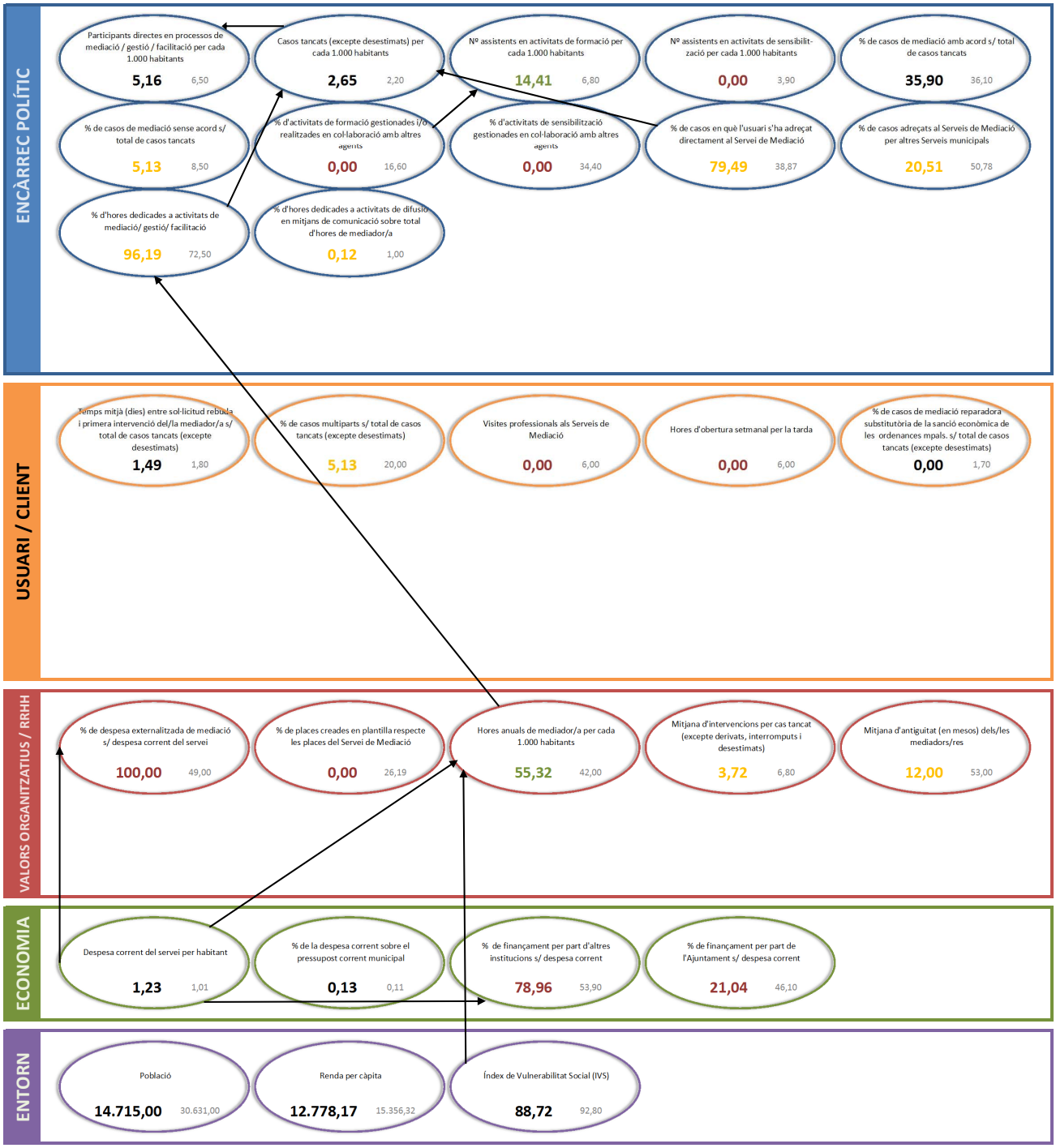
Mediació Ciutadana: Cubelles comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (14,4) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (21,0)	-Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Visites professionals als Serveis de Mediació (0,0) -Nul: Hores d'obertura setmanal per la tarda (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 14.715 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 14,73 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 1.090,81 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (88,7) -IVS 1: % d'atur (82,7)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (103,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (103,5) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (96,8) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (136,4) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (86,6)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (79,5) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (20,5) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,0)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,1) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (5,1) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (12,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Cubelles

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



CUBELLES

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- S'ha fet formació als instituts tot i no haver-hi dades.
- Derivacions a mediació des de l'OPIC és la via més alta d'arribada de casos.
- Bona difusió

Dimensió Usuari/Client

- Intervenció ràpida

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Antiguitat baixa.
- 100% de despesa externalitzada.
- Hores anuals mediador per cada 1000 habitants: població flotant

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

- Població flotant. Es triplica

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Treball transversal

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Agendar reunions amb altres serveis de forma periòdica
- → Identificar derivadors prioritaris i fer reunions individuals, resta per àrees.
- → Crear espais adhoc (si no existeixen espais de treball transversal promoure crear espais de treball en matèries/per temes en concret)
- → Aprofitar casos que arriben al servei de mediació per treballar conjuntament.
- → Aprofitar casos d'èxit
- → Incorporar un tècnic del servei derivador o fer mediació a l'espai físic del servei derivador.
- → Aprofitar vincle.

*També es parla del repte d'incrementar els participants directes als processos de mediació/gestió/facilitació i s'identifica que una via possible d'aconseguir aquest increment seria tenint el servei obert unes hores per la tarda.

Esparreguera

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Esparreguera comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,7
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,2
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,2
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	12
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,3
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	48
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	44
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	32
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	23
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	65
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	10
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	2,1
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	44
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	31
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,4
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	4,2
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	14
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,8
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,35
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	38
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,3
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,8
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	1,0
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	63
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,3
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,1
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,1
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	5,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Esparreguera comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	100
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	40
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	5,8
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	37.177
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	-
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	37
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,2
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	54
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	46
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	21.889
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	799
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	15.915
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	96
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	94
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	98
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	110
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	125
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	157
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	98
	Grup	100

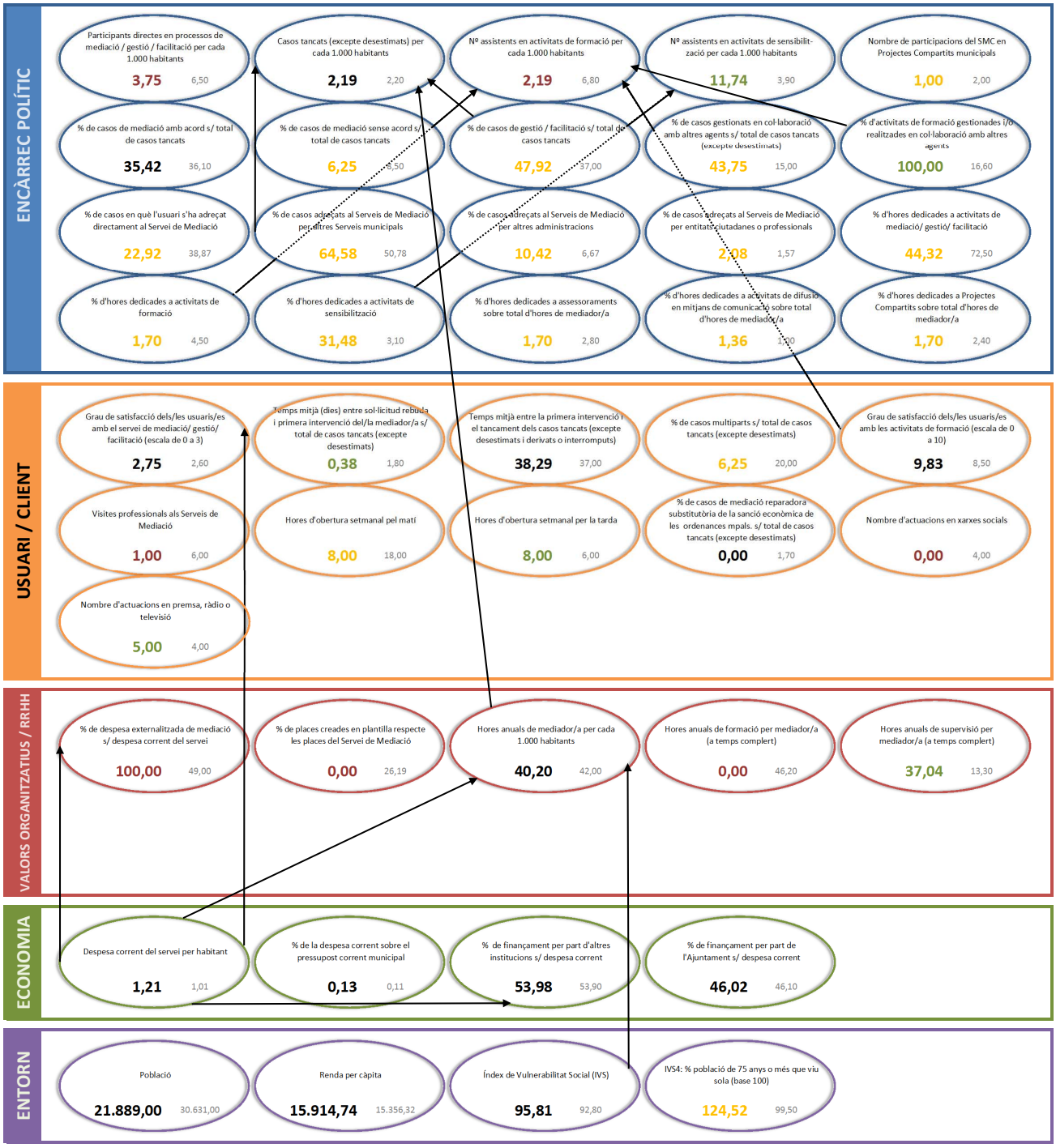
Mediació Ciutadana: Esparreguera comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (11,7) -Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,4) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (37,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (2,2) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (1,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Nul: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 21.889 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 12,93 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 798,87 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (95,8) -IVS 1: % d'atur (94,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (98,2) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (110,5) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (124,5) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (156,7) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (98,5)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (43,8) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (10,4) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,7) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (31,5)	-Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (4,2) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (6,3) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (8,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0)

Esparreguera

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



ESPARREGUERA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El SMC és nou, no conegut i d'activitat intermitent.
- Manca una definició clara del projecte del SMC.
- El SMC és externalitzat i, fins ara, es feien contractes menors i es disposava de poc pressupost.
- S'ha incrementat el pressupost per la nova llei de contractes.
- Passen poques persones pel SMC.
- Poca formació, poca sensibilització i poca participació.
- Poc vincle amb els agents socials i la ciutadania.

Dimensió Usuari/Client

- Aposta per la comunicació però no en xarxes, per dificultat de l'Ajuntament.
- Més obertura per la tarda (priorització de la ciutadania).
- Priorització de la resposta ràpida entre la sol·licitud i la primera intervenció.
- Grau de satisfacció alt per la bona entesa en resposta i tracte.
- La mediació reparadora no es porta des d'aquest Servei. Es desconeix qui ho porta.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

- Projecte nou amb expectatives i desconeixement de les possibilitats: de moment, no s'aposta per personal propi.

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Com crear un projecte comú entre l'àmbit de Convivència i el SMC, entenent que disposen de menys hores i horaris força diferents

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → La protecció de dades és un entrebanc per a les accions.
- → Millorar la coordinació i la comunicació entre el SMC i el Servei de Convivència.
- → Deixar clar que el SMC forma part de l'Ajuntament.
- → Aclarir les funcions del SMC i del Servei de Convivència.
- → Lideratge del SMC per part del Servei de Convivència.

Esplugues de Llobregat

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Esplugues de Llobregat comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	5,1	4,2
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,5	1,7
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,4	1,9
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,13	2,3
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,6	11
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,0	18
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	60	33
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25	39
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	14	6,3
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	20
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	73
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	3,8
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,8
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	95	92
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,00	0,77
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,62	0,96
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,58
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,13
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	2,6	5,4
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,9	2,8
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,7	2,6
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	31
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10	13
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,8	7,8
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	7,8
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	15	17
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	11	10
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	68	70
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	18
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,7	1,3
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	14	11
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,86	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,86	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Esplugues de Llobregat comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	65	62
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	50
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	35	34
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	8,7	23
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,25	0,00
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	27.154	20.394
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	36	55
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	99
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	15	0,00
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	67	50
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,79	0,83
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,11	0,11
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	39	56
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	61	44
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	45.733	45.890
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	9.942	9.976
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	17.441	18.229
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	98	97
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	121	120
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	114	116
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	89	92
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	108	109
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	88	87
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	108	101
	Grup	99	99

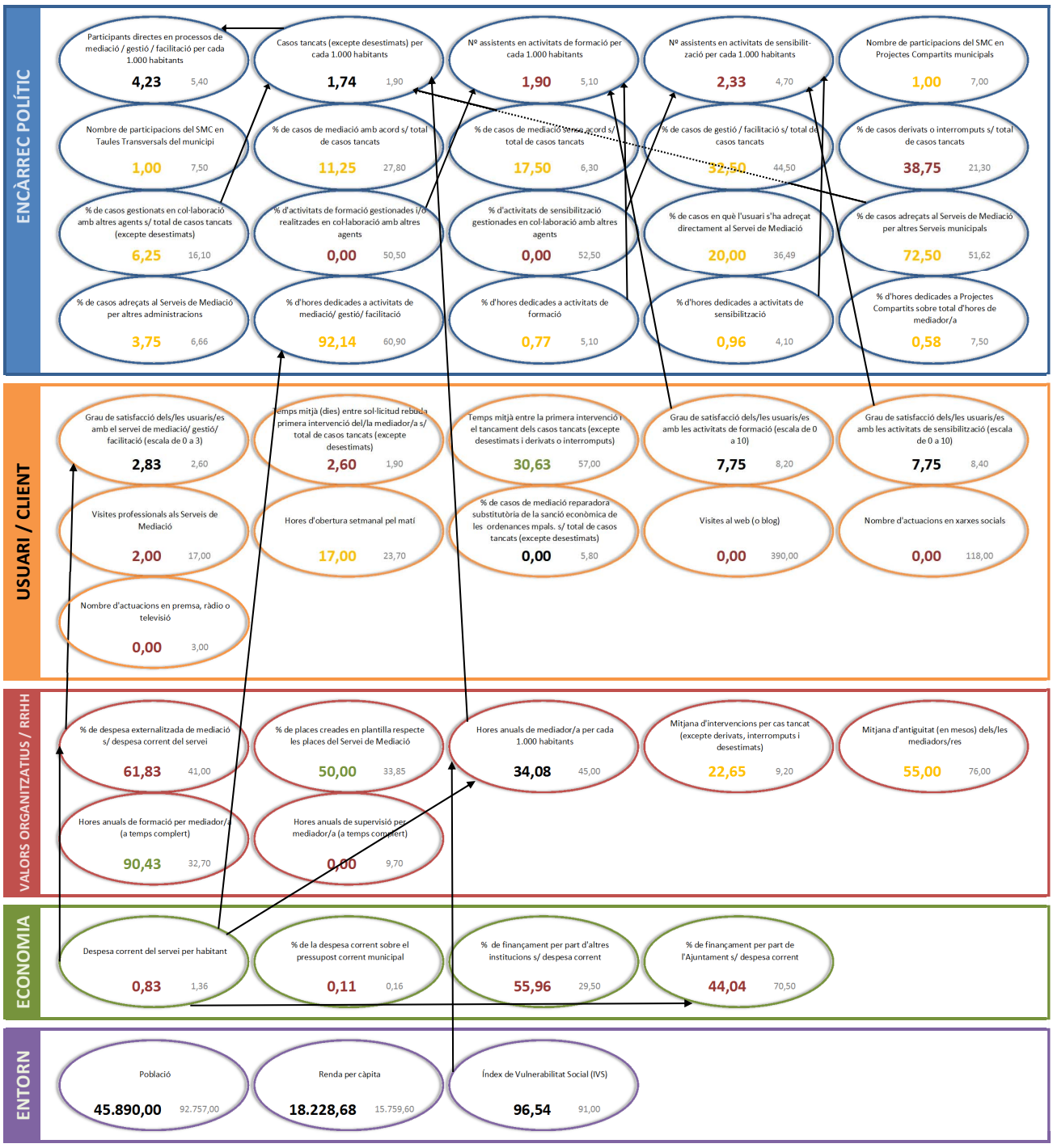
Mediació Ciutadana: Esplugues de Llobregat comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (90,4) -Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (56,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,9) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (2,3) -Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (38,8) -Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (0,0) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 45.890 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 10,11 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 9.976,09 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (96,5)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (115,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (92,0) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (109,4) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (87,5)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (1,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,3) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (17,5) -Baix: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (6,3) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a (92,1) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,8) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,0)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,6) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,1) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (61,8) -Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (22,7)

Esplugues de Llobregat

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



ESPLUGUES DE LLOBREGAT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- A nivell de formació hi ha massa oferta formativa municipal.
- Mica en mica anem formant part de més projectes municipals.
- Casos derivats: molts ciutadans venen al SMC a assessorar-s'hi i els derivem al SOI.
- Som conscients de que hem de fer més accions transversals en formació i sensibilització

Dimensió Usuari/Client

- Estem en espera reforma del web municipal. Hi ha restriccions d'accés a les xarxes social a l' Ajuntament.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Persona contractada externa treball un 75% més que el de plantilla

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Més accions transversals que afectin a la convivència en el municipi. Mancances dins l'ajuntament. No ens tenen en compte. Recança de diferents àmbits de l'ajuntament

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Més reunions regulars. Coordinar-se amb àrees afins en casos determinats.
- → Pedagogia interna. Crear la consciència que el servei de mediació va a fer feina no a donar-ne més.
- → Crear espais molt concretes de participació. Comissions o grups (urbanisme, treball al carrer amb temes de convivència)
- → A partir d'actuacions per temes d'accés a l'habitatge.
- → Fer veure que la figura dels mediadors és molt adaptable.
- → Correlacionar la figura de l'educador de carrer i mediador.
- → Correlació i coordinació amb Policia Local o Policia de Proximitat perquè hi ha casos compartits.
- → Incorporar altres coses a banda dels casos de mediació per poder treballar transversalment.
- → Fer pedagogia interna, servei per servei. Cal que cada departament hi hagi algú que conegui el servei de mediació. (Crear referents a cada departament: tècnic que pugui fer de pont amb els SMC.
- → Fer aquesta difusió a nivell polític (els regidors sovint no saben què es això de la mediació.
- → Fer una fitxa de cada departament perquè l'OAC pugui informar.
- → Instància genèrica amb una clàusula que indiqui que puguem compartir dades amb altres serveis de l'ajuntament.
- → Tenir cura d'obtenir resposta o *feedback* de les accions fetes amb altres departaments o oficines.
- → Crear un projecte liderat per mediació però amb la incorporació conscient d'altres àrees. Per exemple: acompanyament a les comunitats de veïns de protecció oficial fet a Vic. Per exemple: convivència, formació i educació.
- → Més visibilitat als mitjans de comunicació
- → Crear algun projecte que liderem nosaltres i creem vincles.
- → Dedicació amb els derivadors cas per cas.
- → Donar-ho a conèixer a nivell polític.

Franqueses del Vallès, Les

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Franqueses del Vallès (Les) comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	5,5
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,9
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	11
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,4
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	65
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	81
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	16
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	2,7
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	70
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,8
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	2,8
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,4
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	21
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,1
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	123
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	57
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	20
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	4,0
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	95
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,4
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	2,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Franqueses del Vallès (Les) comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	100
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	100
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	73
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	7,1
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	20.134
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	28
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	120
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	43
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	100
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,8
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,21
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	77
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	23
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	19.584
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	672
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	14.518
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	2,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	93
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	99
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	95
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	104
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	117
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	101
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	97
	Grup	100

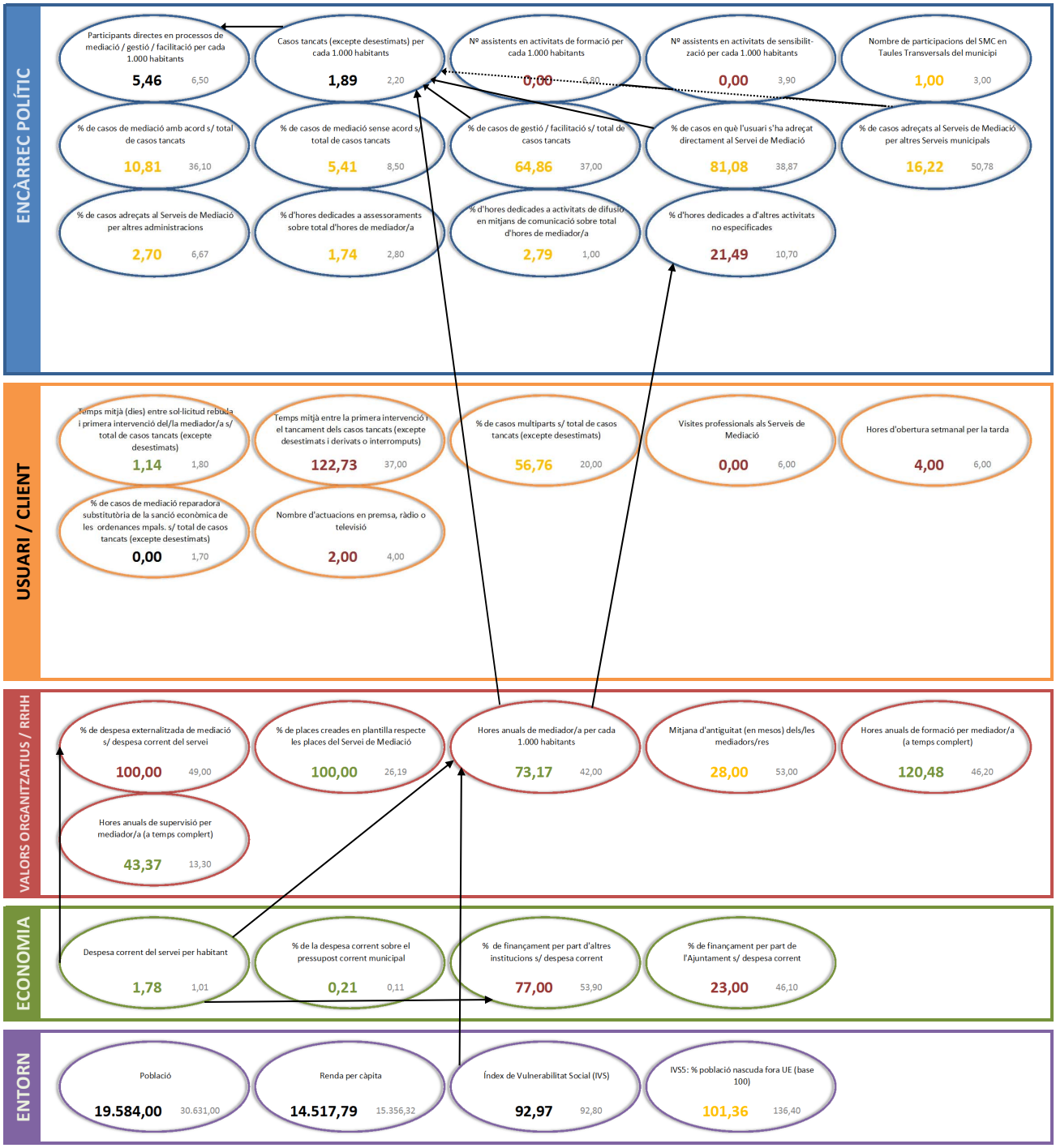
Mediació Ciutadana: Franqueses del Vallès (Les) comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (73,2) -Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (120,5) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (43,4) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (1,8) -Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,2) -Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (23,0)	-Nul: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0) -Elevat: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (122,7) -Nul: Visites professionals als Serveis de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 19.584 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 12,28 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 672,07 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (93,0) -IVS 1: % d'atur (99,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (95,4) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (103,9) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (116,9) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (101,4) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (97,1)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (10,8) -Elevat: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (64,9) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (81,1) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (16,2) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (2,7) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,0)	-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (2,8) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (21,5) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (56,8) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0) -Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Franqueses del Vallès, Les

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017

Comparat amb: *Mitjana 2017*



LES FRANQUESES DEL VALLÈS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- No s'han fet activitats formatives perquè estem realitzant una diagnosi del barri més vulnerable. Quan finalitzi, les realitzarem.
- És un servei que ofereix mediació i assessorament/suport, hi ha molts casos que no es tracten des de la mediació completament. Es barregen altres tècniques i anomenem gestió/facilitació

Dimensió Usuari/Client

- Molts casos tancats es mantenen oberts per oferir assessorament i suport però no té un pla de treball actiu.
- Estem treballant en una nova ordenança que inclourà mediació reparadora però encara no tenim aquesta opció.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- No hi ha plaça més creada en plantilla que la de la coordinadora. És una empresa externa amb una sola treballadora

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

- És un municipi amb 5 nuclis i dos d'ells especialment vulnerables i altre tres més rurals amb necessitats molt específiques.

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Els casos de gestió i facilitació s'haurien de reduir a favor dels casos de mediació. Era un servei de suport i assessorament i ara també mediació. Davant de casos que es veu clarissim que ha d'existir un procés de mediació, acaba sent una facilitació

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Cal alleujar la càrrega de pensar que el més important és tancar casos de mediació.
- → Relativitzar i interpretar els indicadors obtinguts.
- → Utilitzar la intermediació (no sempre cal arribar a la reunió de les parts)
- → Reunió de tancament del cas amb les parts i donar pautes per poder millorar la solució. Buscar eines que pugui fer la persona sense anar a mediació.
- → No tancar els casos de forma immediata quan un cas no s'ha arribat a la mediació.
- → No donar com a factor indispensable el temps. Tot requereix el seu ritme i deixar que les parts vagin fent el seu procés.
- → Treball individual
- → Cercles de pau, cercles de diàleg

Gavà

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Gavà comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,9	2,5
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	0,95
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,13	0,43
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,4	0,86
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	2,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	38	11
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,3	4,5
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	34	50
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	34
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	47	14
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	100
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	25
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	45
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	2,3
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	39
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	6,8
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	6,8
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	93	78
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00	0,70
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,2	1,4
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	7,6
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,09
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	11
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	3,9	1,2
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,2	3,0
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	4,5	3,3
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	46
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	30
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	15	15
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	12	12
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	57	64
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18	25
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	2,3
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	4,5
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	4,5
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Gavà comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	82	68
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	41	46
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	11	15
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,52	0,00
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	20.393	20.393
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	78	39
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00	14
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	8	0,00
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,82	1,1
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,09	0,13
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	38	41
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	62	59
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	46.266	46.538
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	1.505	1.513
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	15.844	16.559
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	91	93
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	107	108
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	110	114
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	82	85
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	98	99
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	117	115
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	94	99
	Grup	99	99

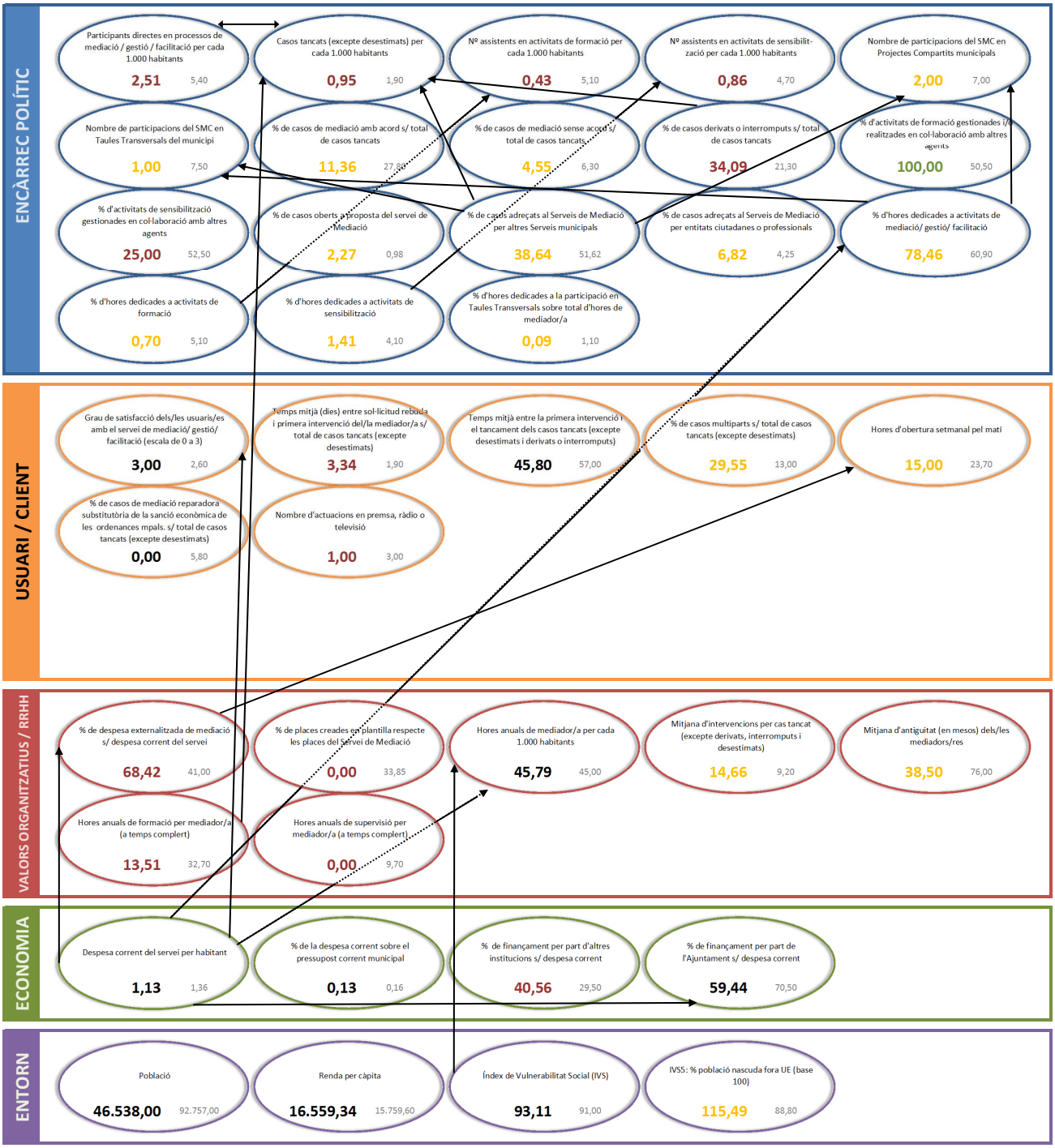
Mediació Ciutadana: Gavà comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (100,0)	-Baix: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (2,5) -Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,9) -Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,4) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,9) -Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (34,1) -Baix: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (25,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (3,3) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (13,5) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 46.538 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 11,26 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 1.513,43 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (93,1)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (114,2) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (85,4) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (98,9) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (115,5)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (2,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,4) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (2,3) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (6,8) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,7) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,4)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,1) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (29,5) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (68,4) -Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (14,7)

Gavà

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



GAVÀ

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Canvi de professionals al servei.
- Absència de la cap del servei durant l'any

Dimensió Usuari/Client

- No hi ha cultura municipal d'ús de mitjans de comunicació per informar del que es fa i dels serveis.
- TV (digital) i premsa divulga activitats culturals/festives i estratègies de col·laboració

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- No hi ha mediadors a temps complert

Dimensió Economia

- No ampliació capítol 1 motivat per llei de racionalització municipal

Dimensió Entorn

- Estrangers. Zona platja alt poder adquisitiu. Zona urbana baix poder adquisitiu

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Col·laboració/accions conjuntes amb altres àrees municipals i actors del territori/serveis

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Recuperar la tasca de crear xarxa (projectes definits 2016)
- → Generar espais adhoc (existeixen pocs espais de treball real) baixar del polític al tècnic.
- → Passar del vincle (persones) al servei (com a instrument). Exemple: no sempre va a parlar la/les mateixa/es persones. La vinculació es fa amb la marca, no amb les persones.
- → Jornada local "aliats per la mediació": es va visualitzar els vincles de ciutadans amb la mediació.
- → Reformular encàrrecs per aprofitar oportunitats (casos) de treball amb altres serveis.
- → Fer trobada amb altres serveis per mostrar amb dades de que es poden aprofitar del SMC en el seu dia a dia.
- → Incorporació al procés de mediació al tècnic del serveis derivador/competent. Fer físicament la mediació al servei que ha derivat el cas.

Granollers

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Granollers comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,4	3,7
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	1,5
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,0	2,6
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	30	23
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	11
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	6,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,0	12
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,0	11
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	51	66
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	42	11
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	7,1	0,00
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	71	14
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	48
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	46
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	1,1
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	4,4
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	73	68
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	8,3	8,8
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	9,5	9,3
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,5
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,98
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,76
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,73
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	8,2	9,6
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,1	2,3
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,3	0,69
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	20
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	3,3
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,0	8,0
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	3,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	35	35
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	5,0	5,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	82	89
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1	0,00
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,0	2,2
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,0	1,1
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1	7,7
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,0	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Granollers comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	52	34
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	5,0	5,4
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	1,1	1,1
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	32.798	34.000
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	55	67
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	50	88
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	6,0	2,3
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,4	0,99
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,14	0,09
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	35	48
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	65	53
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	60.174	60.695
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	4.047	4.082
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	14.408	15.152
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	93	92
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	94	98
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	101	102
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	110	107
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	89	90
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	68	69
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	99	100
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Granollers comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (23,1)
-Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,7)
-Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (19,5)
-Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)
-Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (87,7)
-Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (47,5)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Baix: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (14,3)
-Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (3,0)
-Baix: Hores d'obertura setmanal per la tarda (5,0)
-Baix: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (2,3)

ENTORN

-Població: 60.695 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 12,49 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 4.081,71 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (92,1)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (101,6)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (106,9)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (89,5)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (69,1)...

ALTRES COMENTARIS

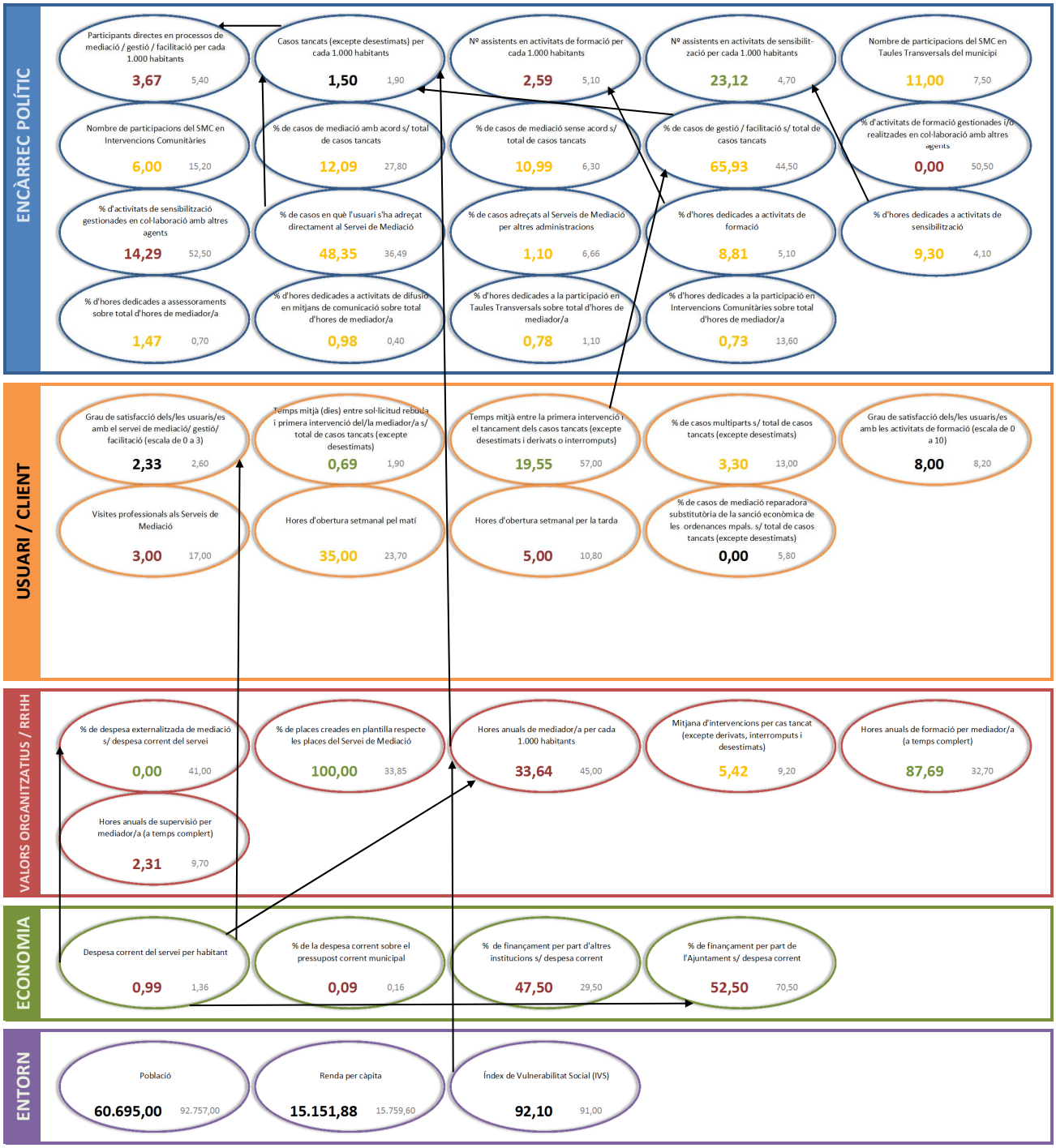
-Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0)
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (6,0)
-Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (12,1)
-Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,0)
-Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0)
-Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (1,1)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (8,8)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (9,3)

-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (1,5)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (1,0)
-Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,7)
-Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (3,3)
-Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0)
-Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Granollers

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



GRANOLLERS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Poques mediacions / gestió de conflicte i molta gestió i facilitació.
- Baix número de mediacions que acaben amb acord.
- Poques activitats de formació a la població.
- Poques activitats de sensibilització als agents.

Dimensió Usuari/Client

- Donem una resposta ràpida.
- Tanquem els casos més ràpid que la mitja.
- Pocs casos multiparts.
- Pendents de la mediació reparadora.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Poques hores de mediador per habitant

Dimensió Economia

- Baixa despesa corrent del servei per habitant i sobre el pressupost municipal
- Baix finançament municipal.

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Es plantegen nous projectes però tenen limitació de recursos.
Entre els projectes nous hi ha fer més projectes comunitaris amb treball transversal (amb serveis socials i altres), incorporar la mediació reparadora al servei, mantenir el servei de suport a les comunitats de veïns.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Fer una bona planificació valorant del que implica a nivell de càrregues de treball els nous projectes abans de posar-los en marxa.

→ Aconseguir més recursos

- Posar en valor el servei: lligant-lo amb la marca de ciutat relacionada amb la Pau i relacionant-ho amb el dret a la segona oportunitat.
- Oferir-se per donar suport al servei que actualment treballa amb les MASEs perquè vagin derivant la tasca a una mediació reparadora.

→ Reduir la càrrega de treball.

- Implicar tècnics d'altres departaments.

Hospitalet de Llobregat, L'

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Hospitalet de Llobregat (L') comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,6	4,4
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,0	1,2
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,6	2,5
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	3,7	4,7
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	24
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	49
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	45
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	31	24
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,3	1,9
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	32	37
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	31	38
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	14	27
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	41	16
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	39	47
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	11
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	86
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	3,5
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	61	64
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	4,8	4,6
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,4	5,2
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,1
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,2
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,2
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	33	20
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,6	3,1
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	57
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,1	1,3
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	55
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	30	30
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	20	20
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	86	74
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,5	2,5
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,4	6,7
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,0	4,5
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,75	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,5	0,64
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,1	0,32
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	11
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Hospitalet de Llobregat (L') comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	4,0	0,09
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	33	33
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	13	14
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	1,7	6,4
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	30.393	30.393
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	86	81
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	102	9,7
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	13	6,6
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	86	86
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,0	1,1
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,14	0,15
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	32	30
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	68	70
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	254.804	257.349
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	20.549	20.754
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	15.352	16.271
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	86	84
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	103	104
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	86	85
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	89	86
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	90	91
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	48	47
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	95	93
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Hospitalet de Llobregat (L') comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (55,0)
-Elevat: Hores d'obertura setmanal per la tarda (20,0)
-Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (37,6)
-Baix: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (15,8)
-Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (3,1)
-Nul: Visites al web (o blog) (0,0)
-Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0)
-Nul: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (0,0)
-Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (9,7)

ENTORN

-Població: 257.349 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 11,71 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 20.753,95 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (84,3)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (85,4)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (86,1)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (90,9)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (47,5)...

ALTRES COMENTARIS

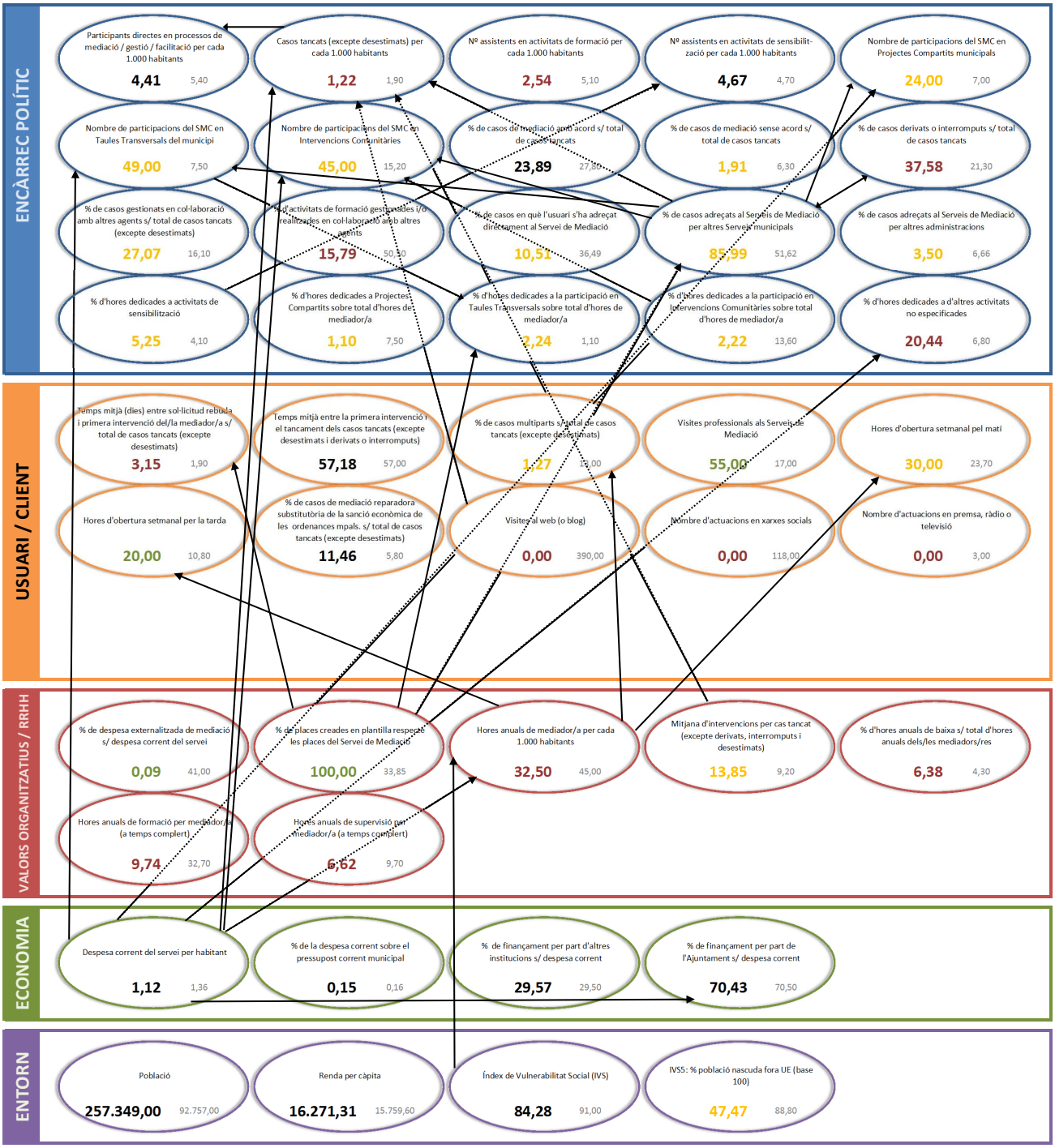
-Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (24,0)
-Elevat: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (49,0)
-Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (45,0)
-Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,9)
-Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (27,1)
-Baix: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (10,5)
-Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0)
-Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (86,0)
-Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0)

-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (1,1)
-Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (2,2)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (2,2)
-Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (20,4)
-Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,3)
-Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,5)
-Baix: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,3)
-Baix: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,1

Hospitalet de Llobregat, L'

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Els indicadors de nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals, en Projectes Transversals i en Intervencions Comunitàries son una imatge de la vocació comunitària del servei. En canvi, la dedicació a aquestes activitats no és gaire alta (com demostra els percentatges de dedicació).
- El percentatge de casos derivats o interromputs sobre total de casos tancats és molt alt i es deu a que no són els ciutadans els que escullen la mediació, sinó que és l'Ajuntament qui la prescriu; això també ho reflexa l'indicador de percentatge de casos adreçats al Servei per altres serveis municipals.

Dimensió Usuari/Client

- El temps mitjà entre la sol·licitud i la primera intervenció és més alta que la mitja. Manca de recursos? Quin és l'ideal?
- El percentatge de casos multiparts és més baix que la mitja perquè hi ha un servei de suport específic.
- El percentatge de casos de mediació reparadora és més alt que la mitja; és una nova aposta des de fa 2 anys.
- No hi ha aposta política per la difusió mitjançant web ni xarxes socials i en menor mesura actuacions en premsa, radio i televisió.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- El 100% de les places creades en plantilla. S'ha consolidat el servei. Tots/es els/les treballadors/es estan en plantilla.
- Les hores anuals de mediador per cada 1000 habitants és més baixa que la mitja. És un indicador que caldria subratllar amb els caps. S'hauria de millorar.
- Les hores anuals de formació per mediador són molt més baixes que la mitja. Els caps pensen que es fa molta formació.

Dimensió Economia

- La despesa corrent del servei per habitant és més baixa que la mitja. És una oportunitat de millora

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

% de casos derivats o interromputs sobre total de casos tancats

L'oficina centralitza totes les queixes que arriben a l'Ajuntament i deriva sense preguntar al ciutadà i, en el cas de la mediació, sense preguntar si està disposat a acudir a mediació. L'Ajuntament prioritza donar resposta al 100% de les queixes.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Formació en corresponsabilització al personal de l'oficina d'atenció de queixes.
→ Que l'oficina d'atenció de queixes pregunti si la persona que fa queixa s'ha corresponsabilitzat (ha fet alguna actuació per abordar el seu conflicte)
→ Calibrar el volum de feina.

Igualada

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Igualada comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	9,8	14
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,9	3,0
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,9	1,7
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	5,6
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	2,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	20
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	42	35
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,0	12
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19	22
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	31	31
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	40	32
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	100
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	60	100
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	40
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	39
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	19
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,84
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	92	83
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,0	1,2
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,83	1,7
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,2
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,17
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,9
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,1
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	4,1	6,6
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,3	2,1
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	29
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	30	28
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,0	9,0
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25	25
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	2,0	2,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	45
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	27	30
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	11
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,3	11
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,8	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,8	2,5
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,8	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	0,00
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Igualada comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	-	0,00
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	31	31
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	8,8	6,2
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	2,2
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	32.241	40.800
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	108	120
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	34	31
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	33	11
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,75	0,75
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,07	0,07
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	49	48
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	51	52
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	38.987	39.316
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	4.807	4.848
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	14.181	14.991
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	101	98
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	92	91
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	96	97
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	150	142
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	80	80
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	100	100
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	110	109
	Grup	101	100

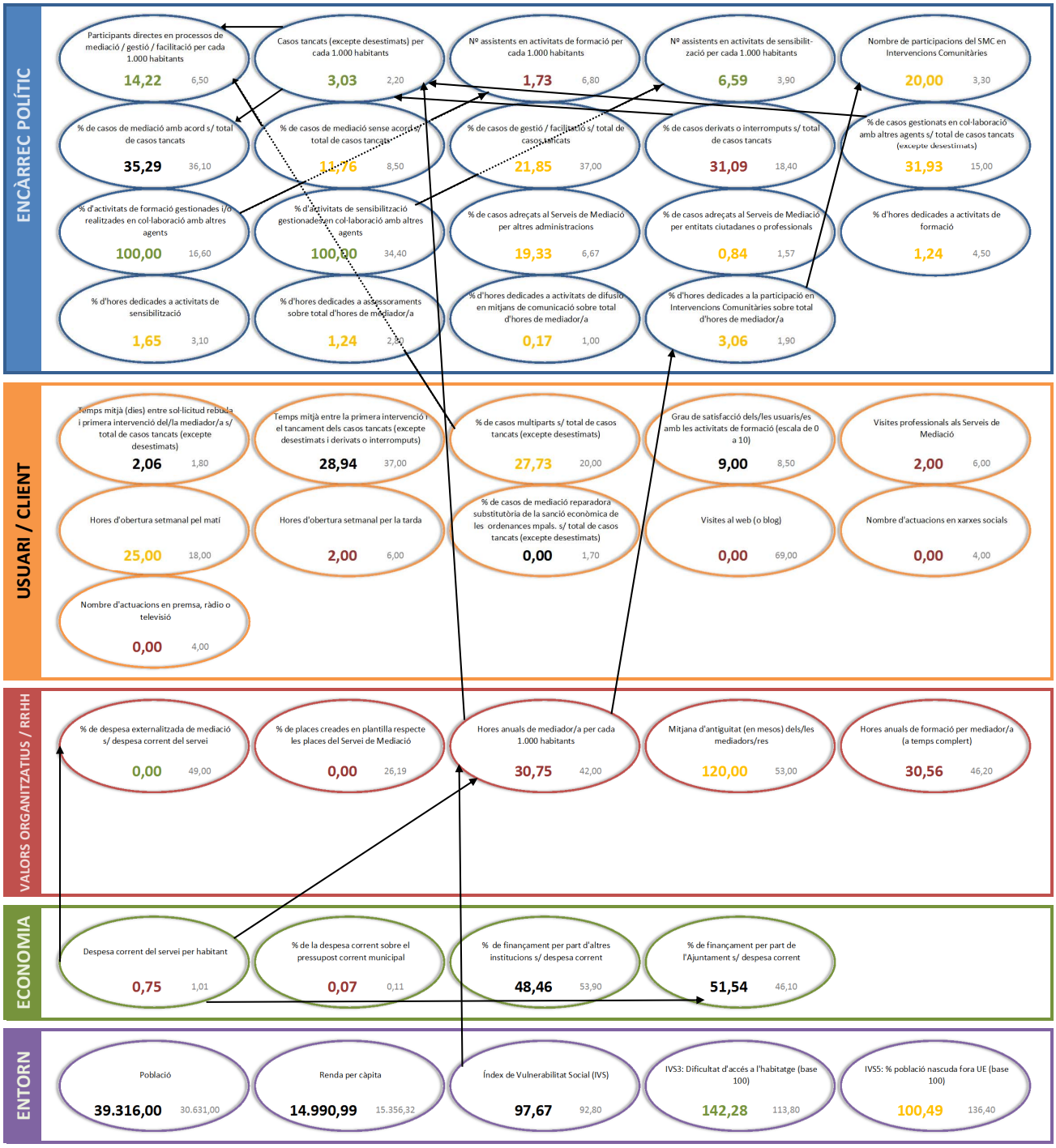
Mediació Ciutadana: Igualada comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (14,2) -Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (6,6) -Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Elevat: Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert) (40.800,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,7) -Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (31,1) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0) -Baix: Hores d'obertura setmanal per la tarda (2,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 39.316 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,34 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 4.847,84 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (97,7) -IVS 1: % d'atur (91,3)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (96,7) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (142,3) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (79,8) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (100,5) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (108,7)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (20,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (31,9) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (19,3) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,2)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (1,2) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (3,1) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Elevat: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (120,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Igualada

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



IGUALADA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- L'elevat percentatge de casos derivats/interrompts es deu a l'elevat nombre de persones que s'adrecen al SMC però no són casos de mediació.
- Quan s'han organitzat accions de formació hi ha poca participació.

Dimensió Usuari/Client

- La informació sobre el SMC es troba dins la web general de l'Ajuntament.
- No es registra l'ús que es fa del web

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

- Es pot créixer un 25%, cosa que permetria ampliar en formació i intervencions comunitàries

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Hi ha molta demanda en el tema de l'assetjament escolar. Cal: la creació d'una taula transversal, endreçar el protocol d'assetjament i educació no formal.
Es fa detecció d'assetjament a l'àmbit d'esports mitjançant: formació de monitors d'esports amb tallers de conflictes, Jornada de professors d'educació física.
Com fer la difusió dels tallers de conflictes?

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Difusió en xarxes.
- → Coordinar-se amb el departament de comunicació de l'Ajuntament.
- → Difondre els tallers perquè se sàpiga què es fa i captar casos.
- → Difondre els tallers en l'àmbit esportiu.

Malgrat de Mar

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Malgrat de Mar comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,98
	Grup	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	0,49
	Grup	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00
	Grup	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00
	Grup	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	56
	Grup	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22
	Grup	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22
	Grup	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00
	Grup	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-
	Grup	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-
	Grup	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	89
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	0,00
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	11
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	96
	Grup	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,3
	Grup	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,32
	Grup	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,06
	Grup	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,48
	Grup	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00
	Grup	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,5
	Grup	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-
	Grup	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,8
	Grup	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-
	Grup	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-
	Grup	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	3,0
	Grup	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25
	Grup	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	10
	Grup	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	89
	Grup	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	11
	Grup	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00
	Grup	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	200
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	2,0
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	0,00
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana -2017
Malgrat de Mar comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100
	Grup	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	100
	Grup	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	169
	Grup	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	5,6
	Grup	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00
	Grup	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	19.582
	Grup	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	60
	Grup	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	20
	Grup	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00
	Grup	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100
	Grup	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-
	Grup	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,9
	Grup	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,21
	Grup	0,11

Finançar adequadament els recursos		2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00
	Grup	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	42
	Grup	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	58
	Grup	46

Entorn

Entorn		2017
Població	Mun.	18.345
	Grup	30.631
Densitat de població	Mun.	2.080
	Grup	2.664
Renda per càpita	Mun.	14.658
	Grup	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0
	Grup	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	87
	Grup	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	75
	Grup	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	81
	Grup	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	100
	Grup	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	109
	Grup	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	116
	Grup	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	96
	Grup	100

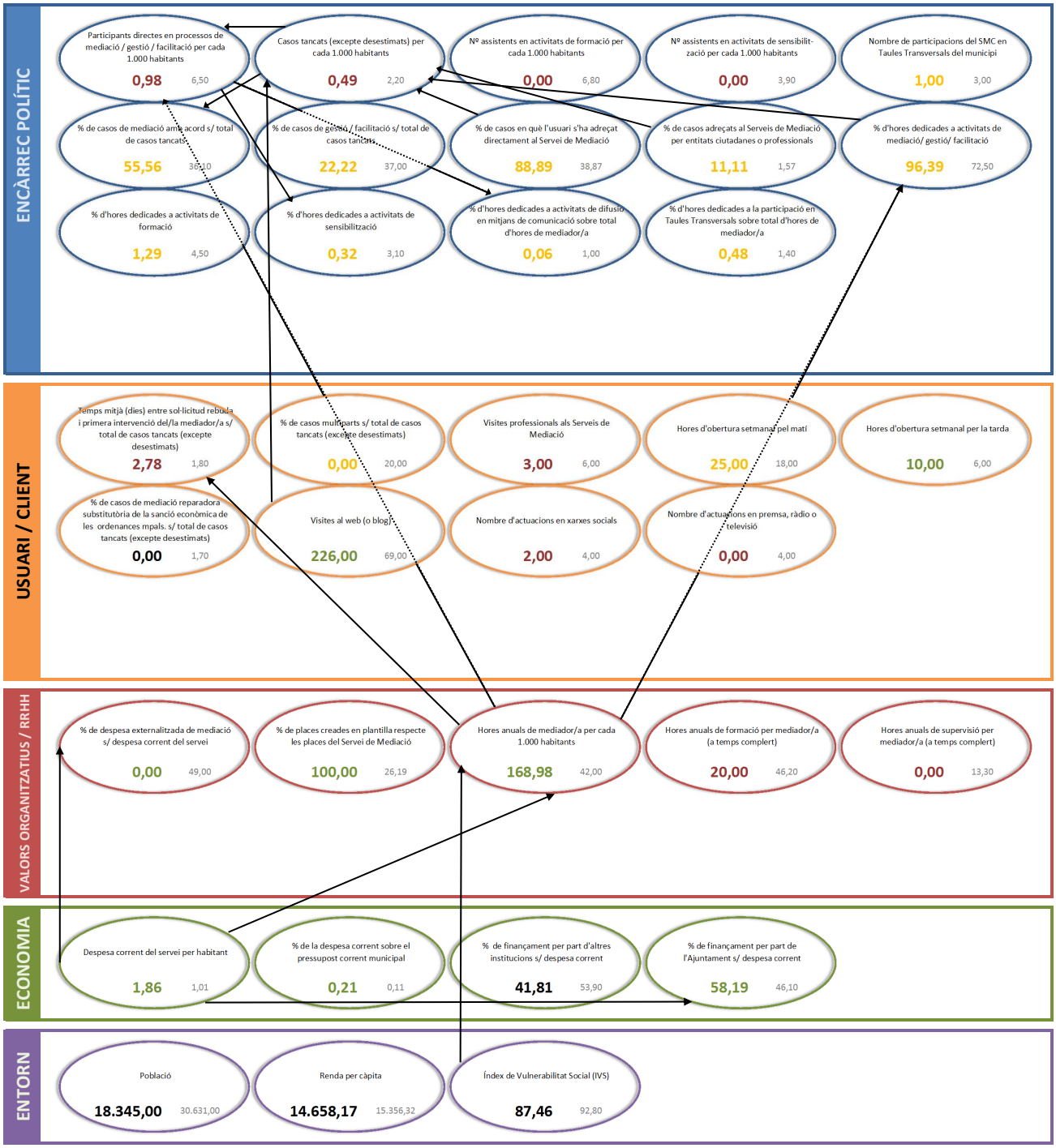
Mediació Ciutadana: Malgrat de Mar comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Hores d'obertura setmanal per la tarda (10,0) -Elevat: Visites al web (o blog) (226,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (169,0) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (1,9) -Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,2)	-Baix: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (1,0) -Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,5) -Nul: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (2,8) -Nul: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (0,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (20,0) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 18.345 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 16,19 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 2.079,93 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (87,5) -IVS 1: % d'atur (75,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (80,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (100,2) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (109,2) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (116,4) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (96,2)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (55,6) -Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (88,9) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (11,1) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,3) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,3)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,1) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,5) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Malgrat de Mar

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



MALGRAT DE MAR

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Es dediquen moltes hores però el ciutadà arriba poc al Servei atès que falten activitats de difusió.
- Desconeixement per part del propi Ajuntament del que és el SMC.

Dimensió Usuari/Client

- El temps mitjà de resposta és més elevat que la mitjana perquè es fan altres gestions de facilitació.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Manca de supervisió per part d'algú.
- S'han d'incrementar la formació.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Augmentar la formació en mediació/gestió de conflictes en l'àmbit educatiu

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Aprofitar els Consells escolars per fer difusió.
→ Aprofitar la formació a les escoles per crear una assignatura optativa.

Manlleu

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Manlleu comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,5	8,4
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,7	3,2
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,20	15
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	2,3
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	2,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	41	34
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	9,3	6,3
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37	41
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	19
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	30	0,00
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	0,00
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	48
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	52
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	97	91
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00	0,24
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00	0,00
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,2
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,24
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,71
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,71
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,2
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	2,6	4,3
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,3	2,7
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	4,2	4,7
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	31
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	67	13
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	8,7
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	16	16
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	2,0	2,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	76	77
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,9	0,00
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	19
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	4,7
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Manlleu comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	41	42
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	6,1	4,6
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	25.406	25.917
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	11	24
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	16	27
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	28	9,0
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,97	1,0
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13	0,14
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	73	70
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	27	30
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	20.104	20.007
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	1.167	1.161
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	16.787	17.606
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	90	93
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	79	79
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	85	85
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	126	138
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	97	99
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	66	67
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	90	99
	Grup	101	100

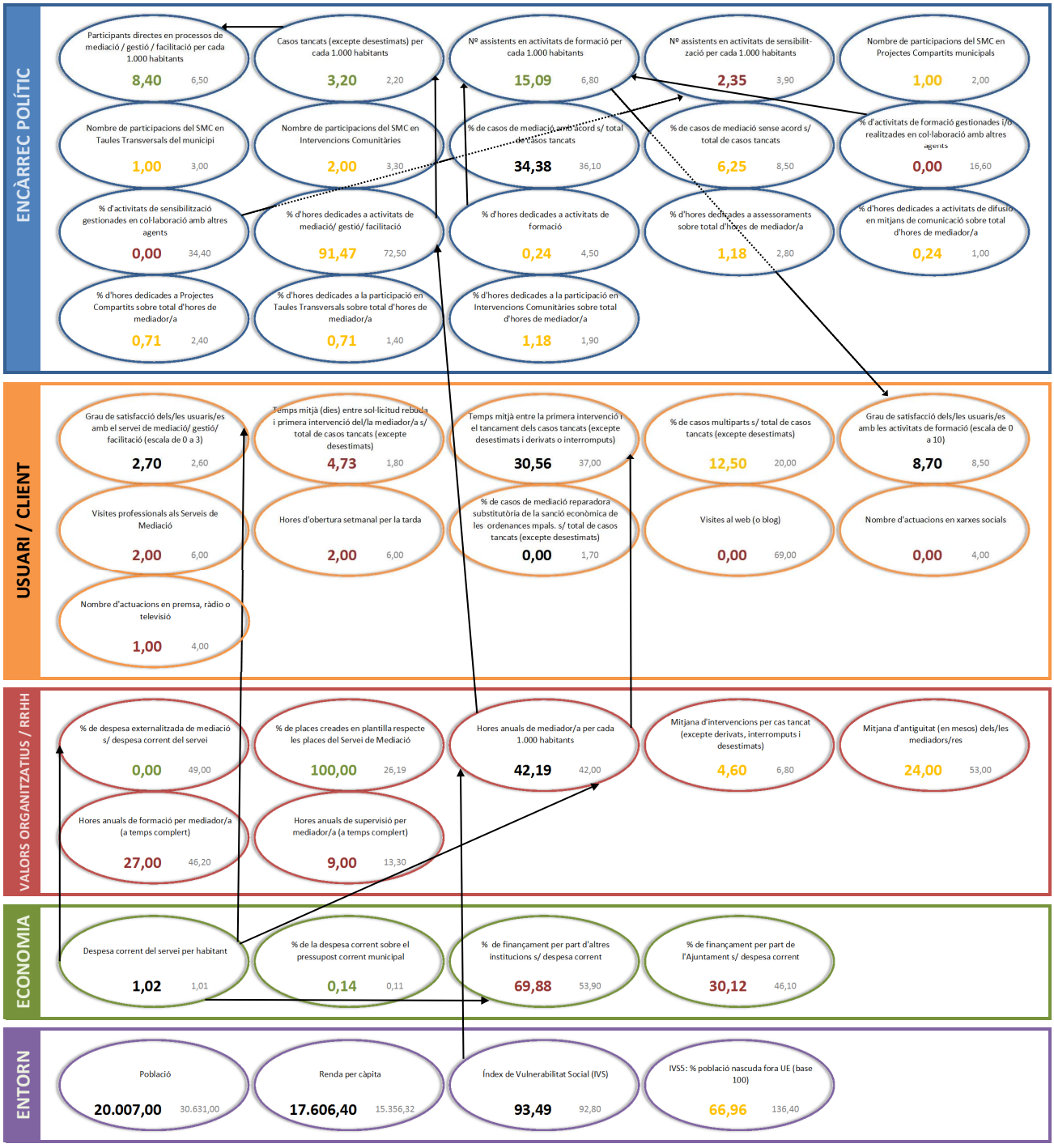
Mediació Ciutadana: Manlleu comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (15,1) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)	-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (4,7) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0) -Baix: Hores d'obertura setmanal per la tarda (2,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0)
ENTORN -Població: 20.007 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 15,39 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 1.161,17 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (93,5) -IVS 1: % d'atur (79,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (85,4) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (137,8) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (99,3) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (67,0) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (99,5)
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,2) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,0)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (1,2) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,7) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,7) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (24,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0) -Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Manlleu

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



MANLLEU

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític
· L'augment de participants directes i de casos tancats explica que hi ha millora partint dels mateixos recursos. · Una mediadora externa fa els tallers als centres escolars. Compten com assistents però no com hores dedicades a activitats de formació
Dimensió Usuari/Client
· MASE no el fem des del servei de mediació
Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans
Dimensió Economia
Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Recull de dades dels casos multiparts (difícil localitzar i fer participar)

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Crear/trobar sentiment de comunitat
→ Començar a treballar a partir d'alguna cosa que no tingui res a veure amb el problema.
→ Treball coordinat.
→ Comptar com a participants tots els que realment han participat i no tota la comunitat si no tothom que ha participat

Manresa

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Manresa comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,7	3,5
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,3	1,4
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,83	0,53
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,27	0,86
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	3,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	20	25
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1	9,4
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	39	42
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	36	24
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	17
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	26
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	56
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	4,7
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	13
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	88	87
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,96	0,62
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,72	1,2
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,1
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,2
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,2
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	-
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	9,6	6,1
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,9	2,0
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,6	1,6
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	45
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	44	33
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,3	8,0
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	9,0
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	1,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	20	23
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	6,0	6,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	91	92
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,0	0,00
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,0	0,94
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,1	5,7
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,9
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	10
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	3,0
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	4,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Manresa comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	11	18
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	19	17
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	12	1,7
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	49.239	49.719
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	144	137
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	48	48
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	19	40
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,69	0,69
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,09	0,08
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	74	75
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	23	23
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	74.752	75.152
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	1.795	1.804
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	16.401	17.395
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	101	98
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	90	87
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	98	98
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	153	152
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	85	85
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	78	78
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	105	102
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Manresa comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)
-Elevat: Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert) (49.715,2)
-Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (40,0)
-Elevat: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (75,1)
-Baix: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (24,9)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,5)
-Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,9)
-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (1,0)
-Baix: Visites al web (o blog) (10,0)
-Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (3,0)
-Baix: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (18,2)

ENTORN

-Població: 75.152 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 14,07 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 1.804,37 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (97,8)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (98,4)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (152,3)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (85,1)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (78,3)...

ALTRES COMENTARIS

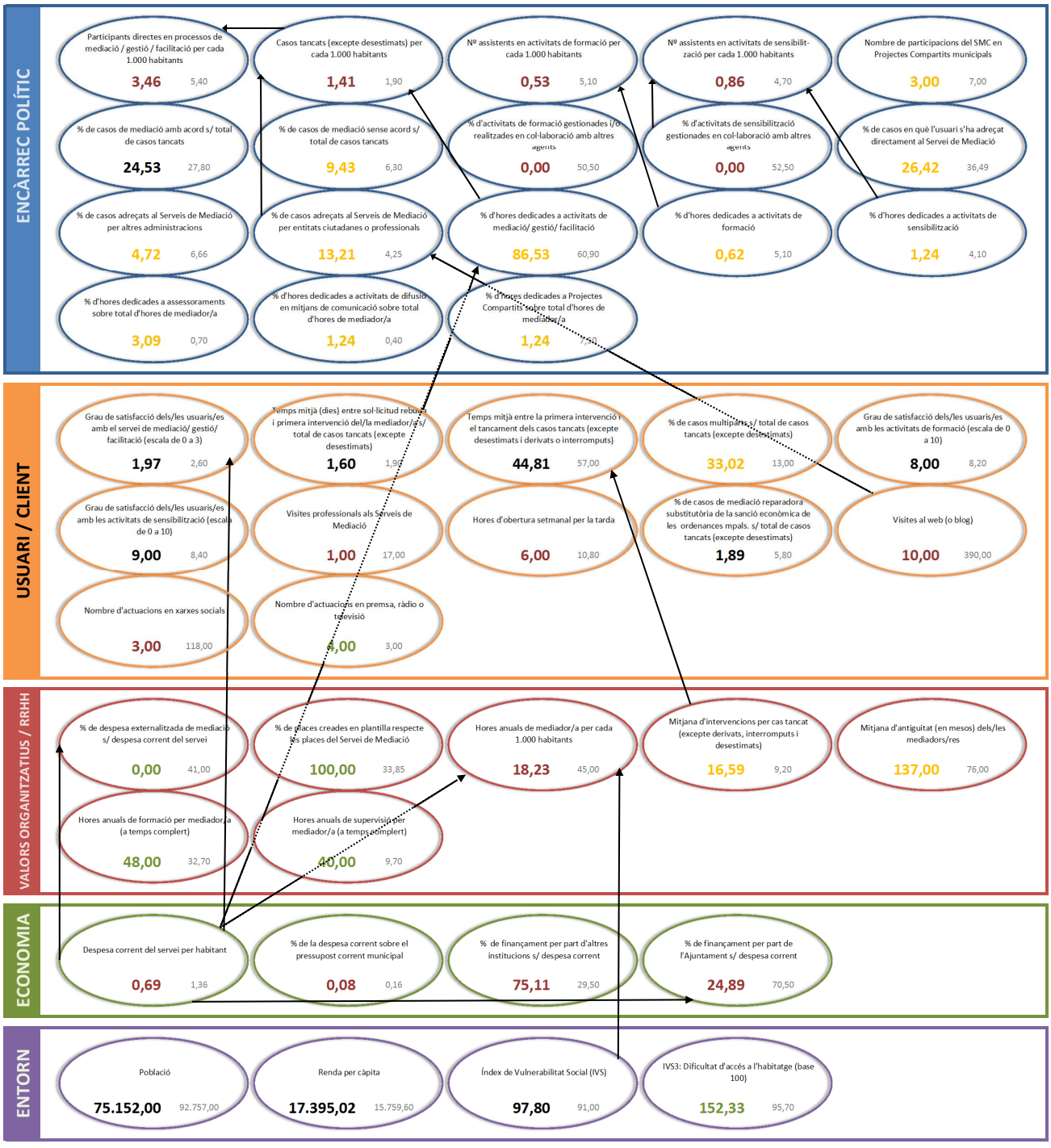
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (3,0)
-Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0)
-Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0)
-Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0)
-Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (13,2)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,6)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,2)

-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (3,1)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (1,2)
-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (1,2)
-Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (33,0)
-Baix: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,9)
-Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0)
-Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (16,6)
-Elevat: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (137,0)
-Nul: % de denes comandament s/ total de comandaments (0,0)

Manresa

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



MANRESA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Treball als barris amb les associacions de veïns
- La majoria de casos estan abordats a través de la gestió i facilitació. En ocasions causat per la disponibilitat del servei i altres per la disponibilitat dels usuaris.
- El boca-orella ha arribat a les administracions de finques i demanen suport al servei de mediació.

Dimensió Usuari/Client

- La quantitat d'intervencions del servei està molt relacionada amb la complexitat de cada cas i el treball en xarxa que sovint es decideix fer (serveis socials, urbanisme, etc.)
- Intentem tancar els casos abans de tres mesos (60 dies)
- La percepció del nivell de satisfacció d'usuaris és positiva.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- El servei de mediació només té una mediadora i l'atenció es limita a l'horari d'una sola professional.

Dimensió Economia

- Prioritzen contractació d'un professional directament per part de l'ajuntament

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Implicar les entitats ciutadanes i professionals en la gestió de casos que arriben al servei.
Molts administradors de finques truquen al servei de mediació.
Com implicar aquestes entitats que sempre demanen l'escut de l'administració

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Sessió de treball amb el tècnic de participació amb les comunitats de veïns. Dinàmica que permet identificar problemes i buscar solucions. (exemple de Vic).
→ Que els veïns tinguin implicació participant a les reunions.
→ Participar als espais de conversa sobre comunitats de veïns que fa la DiBa.
→ Treballar les competències en temes d'ocupació d'habitatges (acompanyament al propietari afectat)

Mataró

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Mataró comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	9,8	7,7
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	4,3	3,8
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	5,8	8,8
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,71	2,5
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	53
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	11
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	35
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	45
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,6	5,0
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	23
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	27
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	9,2	12
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	67	69
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	45	100
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	41
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	46
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	6,6
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	6,1
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	80	60
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,6	5,2
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,27	1,6
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,59
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	16
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,4
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	13
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	18	2,6
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,3	2,0
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	81
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	14	18
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	10
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25	25
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	11	11
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37	38
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	18
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,7	3,3
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	15
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,36	0,44
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,72	0,44
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	30	24
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,7	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	4,0
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Mataró comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	97	97
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	66	67
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	7,0	5,7
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	5,6	11
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	24.864	24.864
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	78	79
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	15	16
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	28	28
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	71	71
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,5	1,5
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,20	0,19
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	38	38
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	62	62
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	125.517	126.127
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	5.571	5.598
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	13.371	14.122
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	87	87
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	79	78
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	87	87
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	93	93
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	91	92
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	79	81
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	98	100
	Grup	99	99

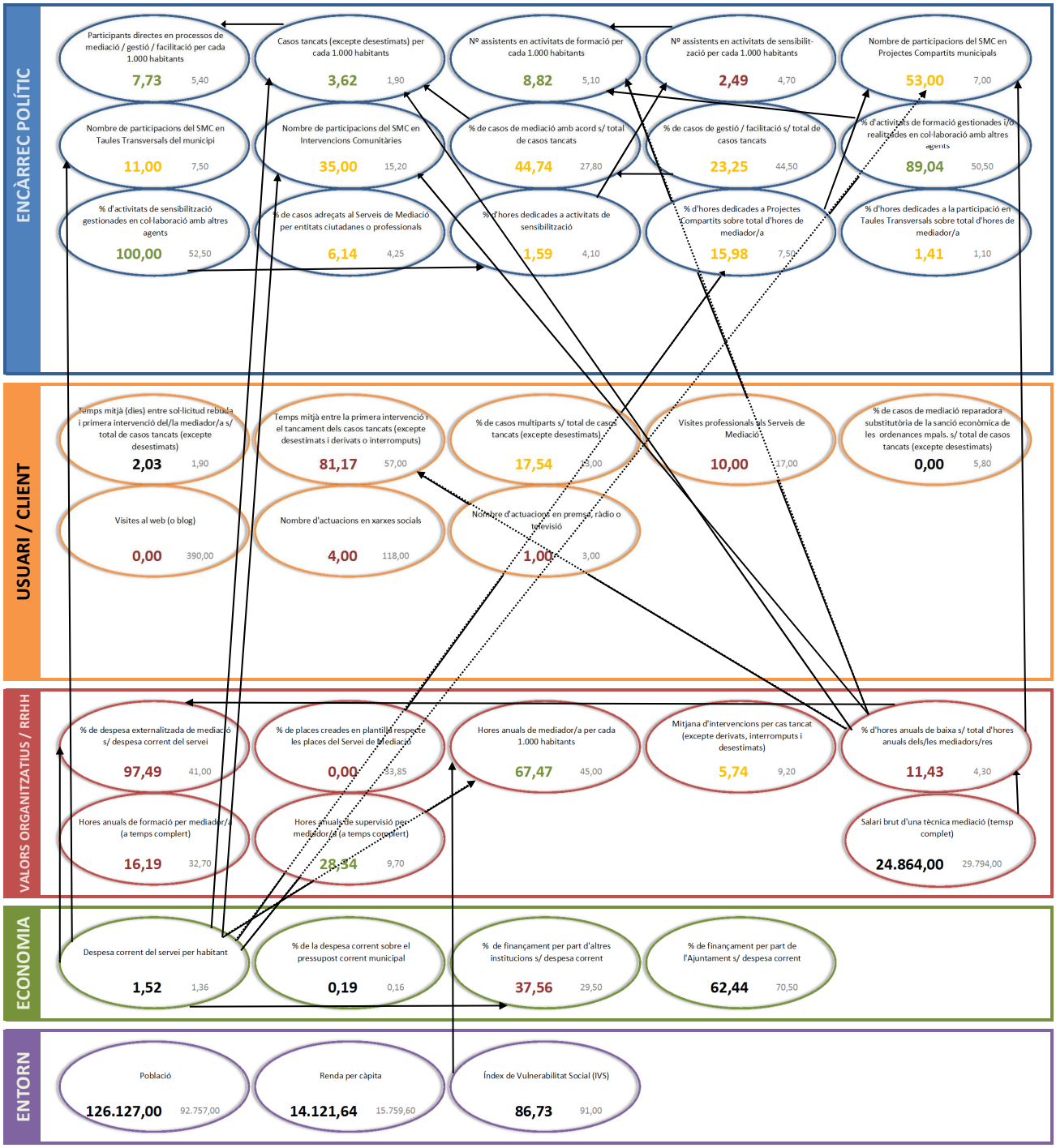
Mediació Ciutadana: Mataró comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (3,6) -Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (8,8) -Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (89,0) -Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (67,5) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (28,3)	-Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (4,0) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res (11,4) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (16,2)
ENTORN -Població: 126.127 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 15,63 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 5.598,18 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (86,7)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (87,5) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (93,1) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (91,9) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (80,6)...
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (53,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (35,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (44,7) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,6)	-Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (16,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (97,5) -Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Mataró

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



MATARÓ

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Les accions de sensibilització baixen perquè es duen a terme accions de formació on també es fa sensibilització.
- El SMC està molt consolidat en el territori, bon treball en xarxa, sinèrgies entre els diferents agents del municipi.

Dimensió Usuari/Client

- No es disposa de web pròpia: nova definició de web que no permet incloure les visites a la web de l'Ajuntament.
- La celebració del 15è aniversari del SMC va concentrar les visites dels professionals difícils de comptabilitzar.
- Les MASE cauen respecte l'ordenança de civisme i pugen en l'àmbit escolar que categoritzem com "Escolar"; és projecte nou i no hi surt reflectit.
- 45% casos són en matèria d'habitatge i s'allarguen molt en el temps.
- No es disposa de perfil propi en les xarxes socials.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Servei més de 15 anys externalitzat.
- Elevat volum de feina i intensitat. *Burn out*; baix sou i inestabilitat.
- 2017: any de celebració i importants baixes.

Dimensió Economia

- Inversió de l'Ajuntament per sota de la mitjana.
- Augmenta la inversió exterior malgrat l'antiguitat del SMC

Dimensió Entorn

- Elevat nivell de vulnerabilitat que incideix més directament en un SMC com aquest que treballa en matèria d'habitatge (45% dels casos)

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Internalitzar el SMC (esdevenir capítol I).
Actualment volum elevat de feina, condicions laborals poc incentivadores (sous baixos); es donen moltes baixes.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Vincular el servei per competència a l'àrea de seguretat o serveis socials. Són les úniques que actualment permeten incrementar el capítol 1 si hi ha pressupost.
- → Decisió política d'igualar sou a treballador públic.
- → Totes les licitacions s'han d'equiparar al sou mínim de tècnic mig d'acció social (problema que el sou base és molt baix, després s'afegeixen complements que no es reconeixen a les licitacions)
- → DiBa incentivi capítol 1 en els convenis
- → Dubtes sobre la legalitat de compartir espais amb funcionaris –evitar cessió de treballadors-. En els casos que s'ha plantejat que no es pot compartir espais s'ha posat el SMC en unes dependències annexes. Perill d'això és l'aïllament/poca visualització.
- → Estratègia fer-se imprescindible/necessari i argumentar a directors d'àrea/polítics la utilitat del SMC i els beneficis de tenir-lo internalitzat.
- → Demanar DiBa acompanyament en argumentar/motivar que esdevinguin capítol 1.
- → Crear col·legi professional o col·lectiu de pressió.

Mollet del Vallès

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Mollet del Vallès comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,5	3,4
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,5	1,3
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,72	2,1
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	3,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	4,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	63	42
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10	14
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	23
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1	20
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	-
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	3,7	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	28
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	71
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	1,4
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	89	86
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00	0,23
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	8,8	6,7
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,88
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,70
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,1
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,4
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,5
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	0,76	1,2
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	3,0
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,8	2,7
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	2
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,5	0,00
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	3,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25	25
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	15	15
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	78	62
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,5	7,2
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	10	12
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,1	8,7
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	5,8
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	4,3
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Mollet del Vallès comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	33	33
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	4,1	6,4
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	16	64
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	36.223	35.464
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	54	66
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	11	16
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	2,0	4,0
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	50
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,58	1,3
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,06	0,13
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	95	42
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	5,3	58
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	51.491	51.128
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	4.781	4.747
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	12.443	13.085
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	91	91
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	87	88
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	93	93
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	101	102
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	98	100
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	96	98
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	102	101
	Grup	99	99

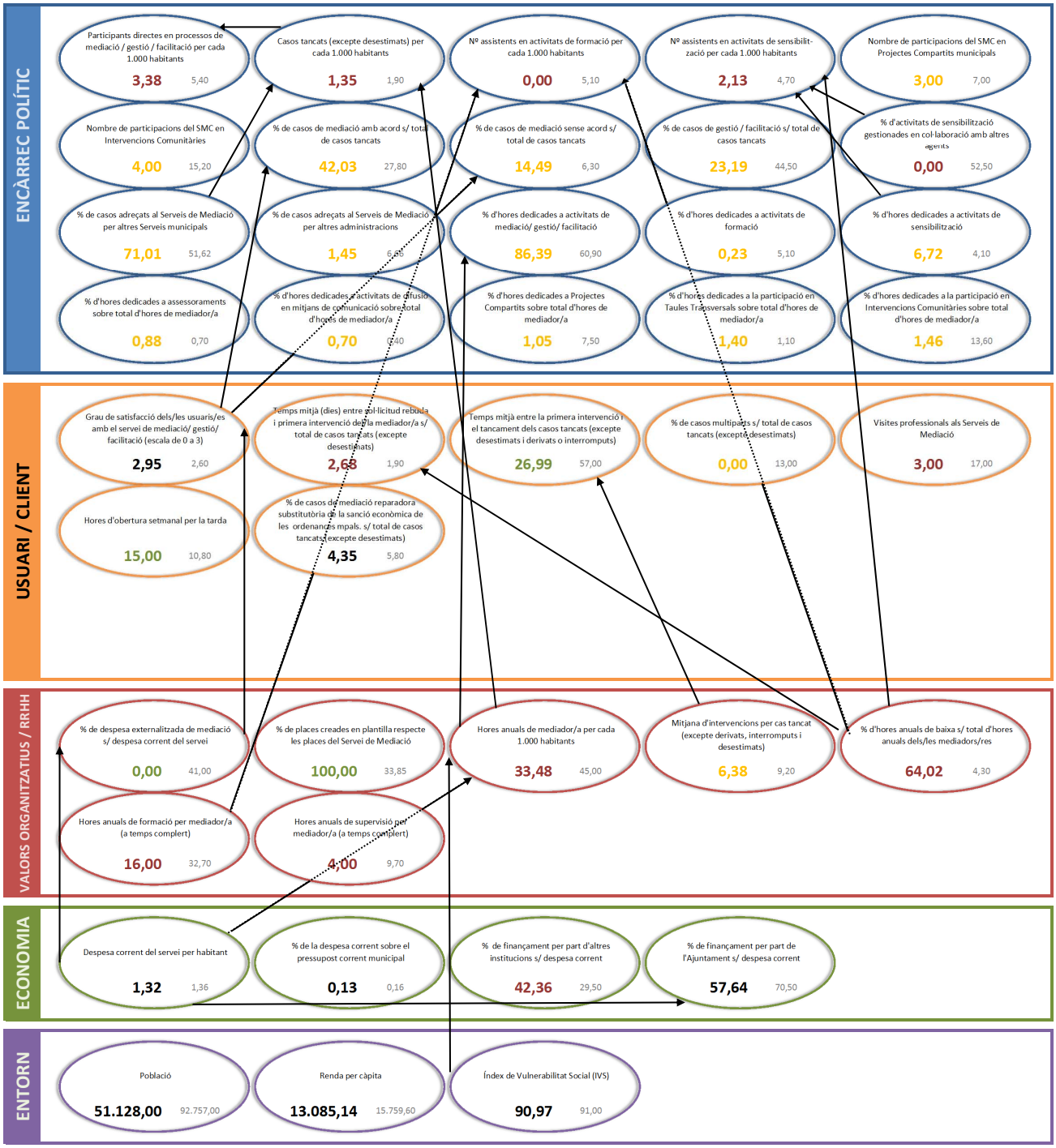
Mediació Ciutadana: Mollet del Vallès comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (27,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)	-Nul: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,0) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (2,1) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (3,0) -Elevat: % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res (64,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (16,0) -Baix: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (4,0)
ENTORN -Població: 51.128 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,84 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 4.747,26 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (91,0)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (92,8) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (101,9) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (100,2) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (97,7)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (3,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (4,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (42,0) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (14,5) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (1,4) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,2) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (	-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,7) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (1,1) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (1,5) -Nul: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0)

Mollet del Vallès

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



MOLLET DEL VALLÈS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Intenció d'augmentar les sessions formatives a la ciutadania.
- Augmentar nombre i qualitat de les sessions de sensibilització.
- Percentatge de casos adreçats per altres serveis municipals és molt alt. Això és degut a l'absentisme escolar i derivació de casos del nou síndic personer.

Dimensió Usuari/Client

- El temps mitjà de resposta és superior a la mitja degut a la baixa d'un mediador i festius i vacances del mediador actiu.
- El temps mitjà de tancament és inferior a la mitjana per la facilitat i accés a la informació directament.
- Les visites al servei es fan sota demanda: altres serveis i alumnes

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- La mitjana d'intervencions és inferior a la mitjana per ser personal de policia que té accés a informació de forma directa

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Accions formatives a alumnes a instituts.
Actualment no es fan per manca de formació dels mediadors

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Formació als mediadors per dur a terme aquestes formacions.
- → L'experiència ha demostrat que la formació puntual a alumnes no té impacte en la millora de la convivència (el SMC en aquest cas actua com una empresa externa). Només servei com a estratègia, com a via per entrar als instituts. Té més impacte la formació a mestres o AMPA's perquè apliquin mètodes a les aules/casa.
- → Enlloc de formació és més interessat intervindre en projecte de pla de convivència del centre.
- → També és interessant entrar al projecte "servei comunitari", que és obligatori a 3r i 4t d'ESO en que es fa una reflexió de la convivència i una vinculació del centre amb l'entorn.
- → També interessant des del servei de mediació del municipi donar suport/formació als alumnes mediadors als serveis de mediació escolar.
- → Jornada mediadors escolars (CRP)

Montornès de Vallès

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Montornès del Vallès comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	21	9,7
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	3,4	3,3
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	18	11
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	2,2	0,55
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	11
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	2,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,6	30
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	85	57
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	11	13
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00	0,00
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	11
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	17	0,00
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	38
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	1,9
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	60
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	81	86
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,7	3,1
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,6	0,86
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,7
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,2
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,34
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	13	4,6
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,73	0,35
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	53
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35	28
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0	8,0
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0	7,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	78	75
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	7,5
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,3	11
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	3,8
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,9
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	4,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Montornès del Vallès comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	66	72
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	6,9	12
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,71	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	21.866	21.866
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	18	59
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	34	38
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	23	6,1
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	67	67
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,5	1,5
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,15	0,14
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	99	75
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	9,8	25
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	16.218	16.240
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	1.585	1.587
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	12.367	13.006
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	88	88
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	81	83
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	91	91
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	92	101
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	97	105
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	109	115
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	99	93
	Grup	101	100

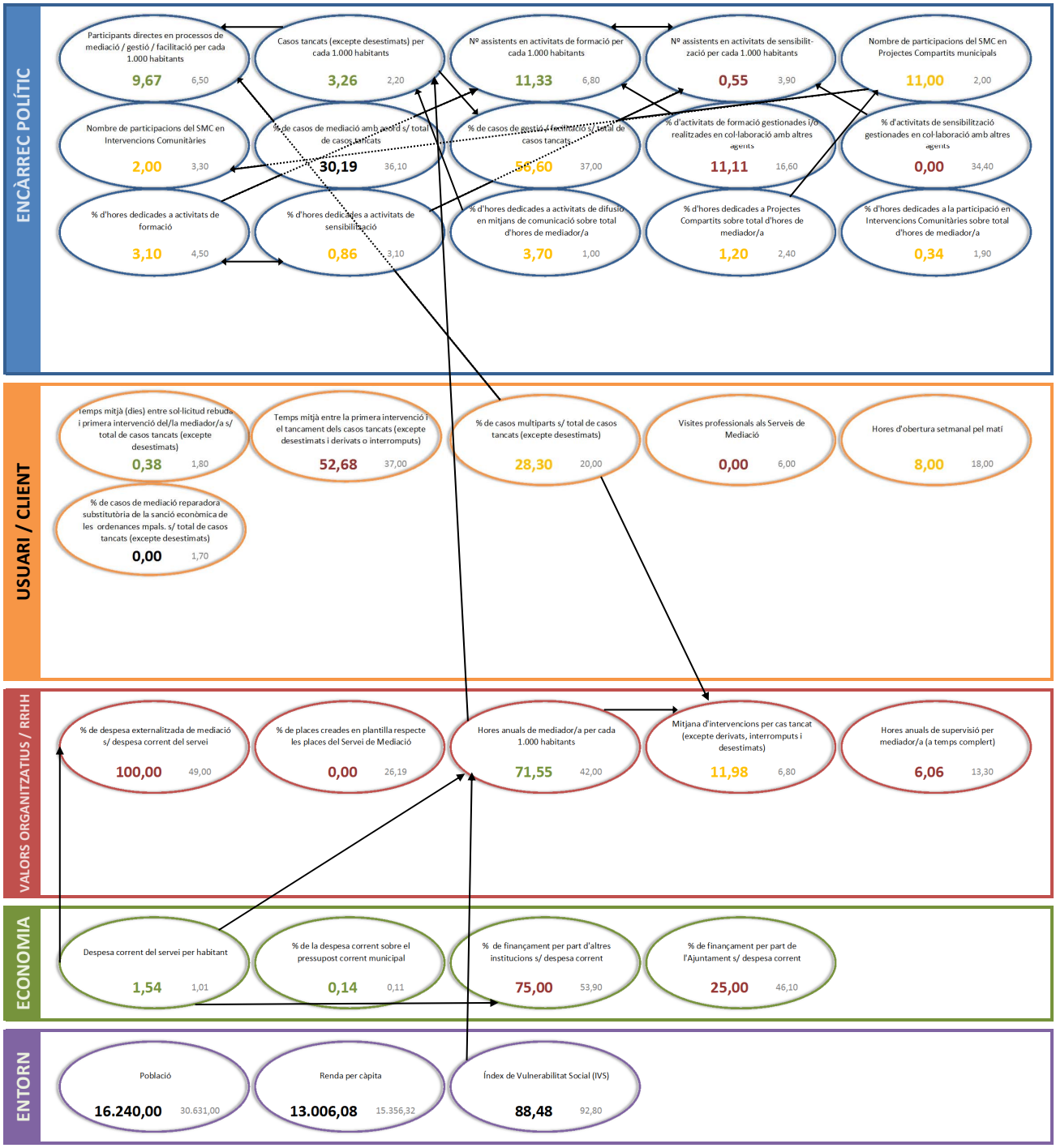
Mediació Ciutadana: Montornès del Vallès comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (11,3) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,4) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (71,6) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (1,5)	-Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,6) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Visites professionals als Serveis de Mediació (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (6,1)
ENTORN -Població: 16.240 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 14,66 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 1.587,49 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (88,5) -IVS 1: % d'atur (83,1)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (90,7) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (101,0) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (105,3) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (114,8) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (93,1)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (11,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0) -Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (56,6) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,9)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (3,7) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,3) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (8,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0) -Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (12,0)

Montornès del Vallès

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



MONTORNÈS DEL VALLÈS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- 2017 any de licitació del servei on s'han impulsat accions de sensibilització.
- Repte 2018-2019 visibilitzar serveis dins i fora, teixir xarxa amb agents i desenvolupar projectes i accions de sensibilització compartits.

Dimensió Usuari/Client

- Treball transversal amb servei suport comunitats veïns es tradueix en gestió de molts casos veïnals multiparts.
- 2018 s'ha ampliat nombre d'hores matí i s'ha iniciat projecte de mediació reparadora

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Pla de barris Montornès Nord.
- Aposta política per projectes comunitaris i promoure la convivència.
- Dificultats encabir servei a l'organigrama.

Dimensió Economia

- Finançament Fons barris 2013-17. Actualment només fons DiBa

Dimensió Entorn

- Caldria desagregar dades barri Montornès Nord

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Incrementar accions de sensibilització o formació en col·laboració i el nombre d'assistents

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Aprofitar reunions que puguin tenir associacions del municipi, entitats,.. per presentar periòdicament el servei i la mediació.
→ Aprofitar dates com el dia europeu de la mediació per exemple visibilitzant el servei al carrer.
→ Planificar més accions de sensibilització i formació cercant col·laboració amb altres

Olesa de Montserrat

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Olesa de Montserrat comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	8,1	11
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	3,3	3,1
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	12	17
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,30	0,00
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	9,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	4,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	6,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	21
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,7	8,3
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	45	67
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,4	4,2
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	3,7	43
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	60
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	13	50
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	47
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	50
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	2,8
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	66	59
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,1	1,5
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,90	0,30
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,8
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,24
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,90
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,90
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,8
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	30	34
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	3,0
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,1	1,1
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	26
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	21
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,5	8,5
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,0
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0	8,0
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0	8,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	34	44
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	39
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,2	6,9
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,9	4,2
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,2	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,4	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,4	2,8
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	30	2,8
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Olesa de Montserrat comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	70	71
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	70	71
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	4,4	4,9
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	31.780	31.780
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	28	40
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	20
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	25	25
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,0	1,1
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,15	0,14
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	59	56
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	41	44
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	23.645	23.552
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	1.422	1.416
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	15.745	16.456
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	94	95
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	90	93
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	95	96
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	111	112
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	103	105
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	131	136
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	100	105
	Grup	101	100

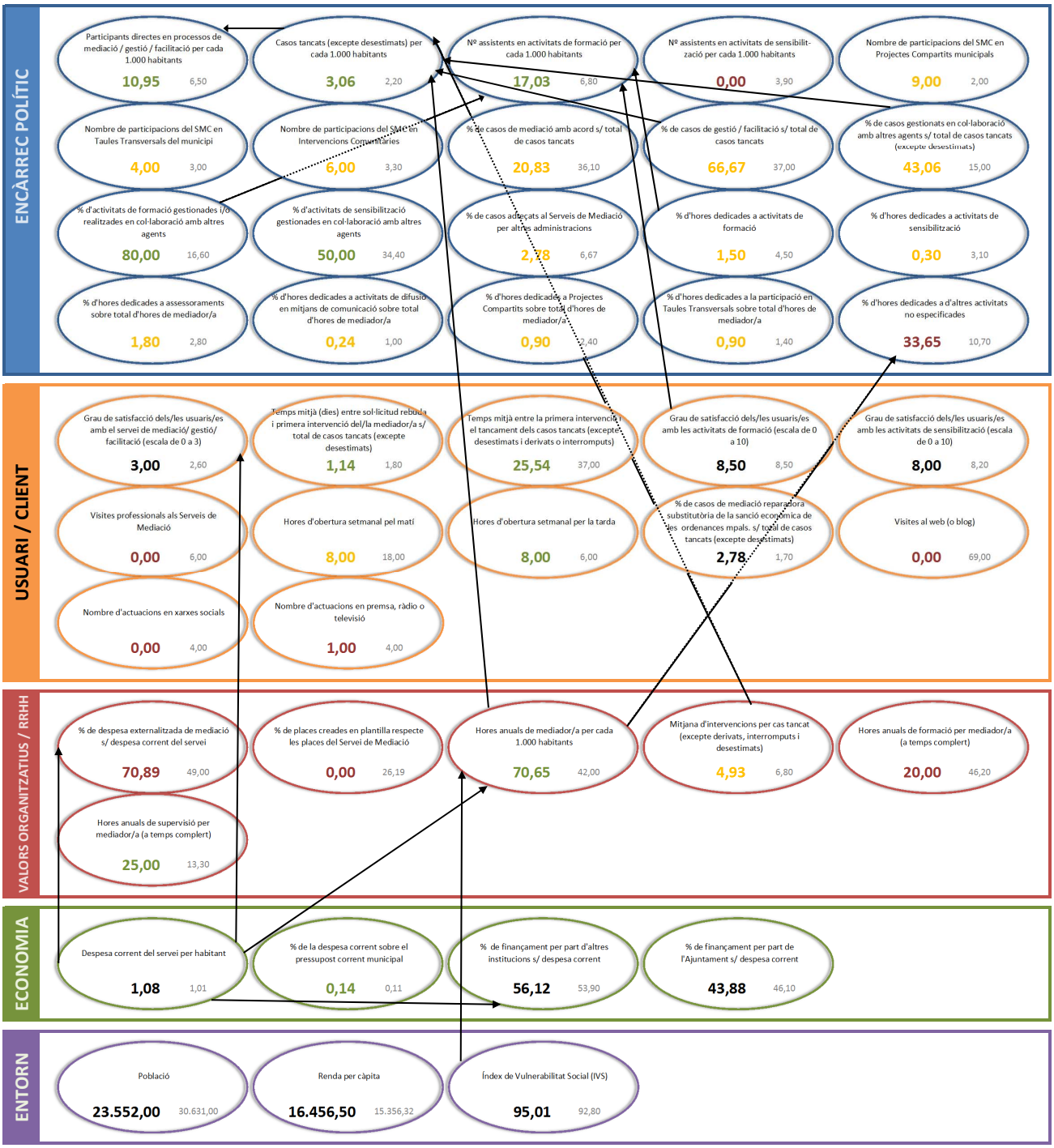
Mediació Ciutadana: Olesa de Montserrat comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (11,0) -Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (17,0) -Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (80,0) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (70,7) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (25,0)	-Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: Visites professionals als Serveis de Mediació (0,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (20,0)
ENTORN -Població: 23.552 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,16 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 1.416,24 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (95,0) -IVS 1: % d'atur (92,6)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (95,7) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (111,8) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (105,3) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (135,7) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (104,7)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (9,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (6,0) -Elevat: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (66,7) -Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (4,2) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (43,1) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (2,8) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,5) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,3)	-Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (33,7) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (8,0) -Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,8) -Nul: % de dones s/ total de mediadors/res (0,0)

Olesa de Montserrat

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



Prat de Llobregat, El

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Prat de Llobregat (El) comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	11	9,0
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	5,1	5,2
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,5	8,7
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	4,8	2,9
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	6,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	4,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	70
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	48	27
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,5	2,1
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	41	63
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,5	7,9
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	12	19
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	6,3	61
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	61	100
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	50
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	41
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	7,9
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,91
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	65	63
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	10	9,4
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	14	12
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,7
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,70
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	4,2
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,5
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,7
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	3,8	6,1
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	2,5
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,4	1,7
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	47
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,6	5,7
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	9,0	8,0
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,0
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	107
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25	25
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	13	13
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	22
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	23
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,2	0,30
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,8	4,2
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,9	3,0
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,3	1,8
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	31	21
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	25
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	11
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Prat de Llobregat (El) comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	44	44
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	33
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	54	56
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	7,0	5,0
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,23	1,4
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	28.332	28.332
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	85	97
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	15	10
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	20	85
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	67	67
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,3	1,3
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,12	0,11
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	33	33
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	67	67
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	63.457	63.897
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	2.020	2.034
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	14.002	14.635
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	88	90
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	101	105
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	94	94
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	86	90
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	98	99
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	132	131
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	95	100
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Prat de Llobregat (El) comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (9,0)
-Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (5,2)
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (8,7)
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (81,3)
-Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (100,0)
-Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (107,0)
-Elevat: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (17,0)
-Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (65,0)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (10,0)

ENTORN

-Població: 63.897 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 11,61 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 2.034,29 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (90,1)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (93,8)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (90,3)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (99,0)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (130,9)...

ALTRES COMENTARIS

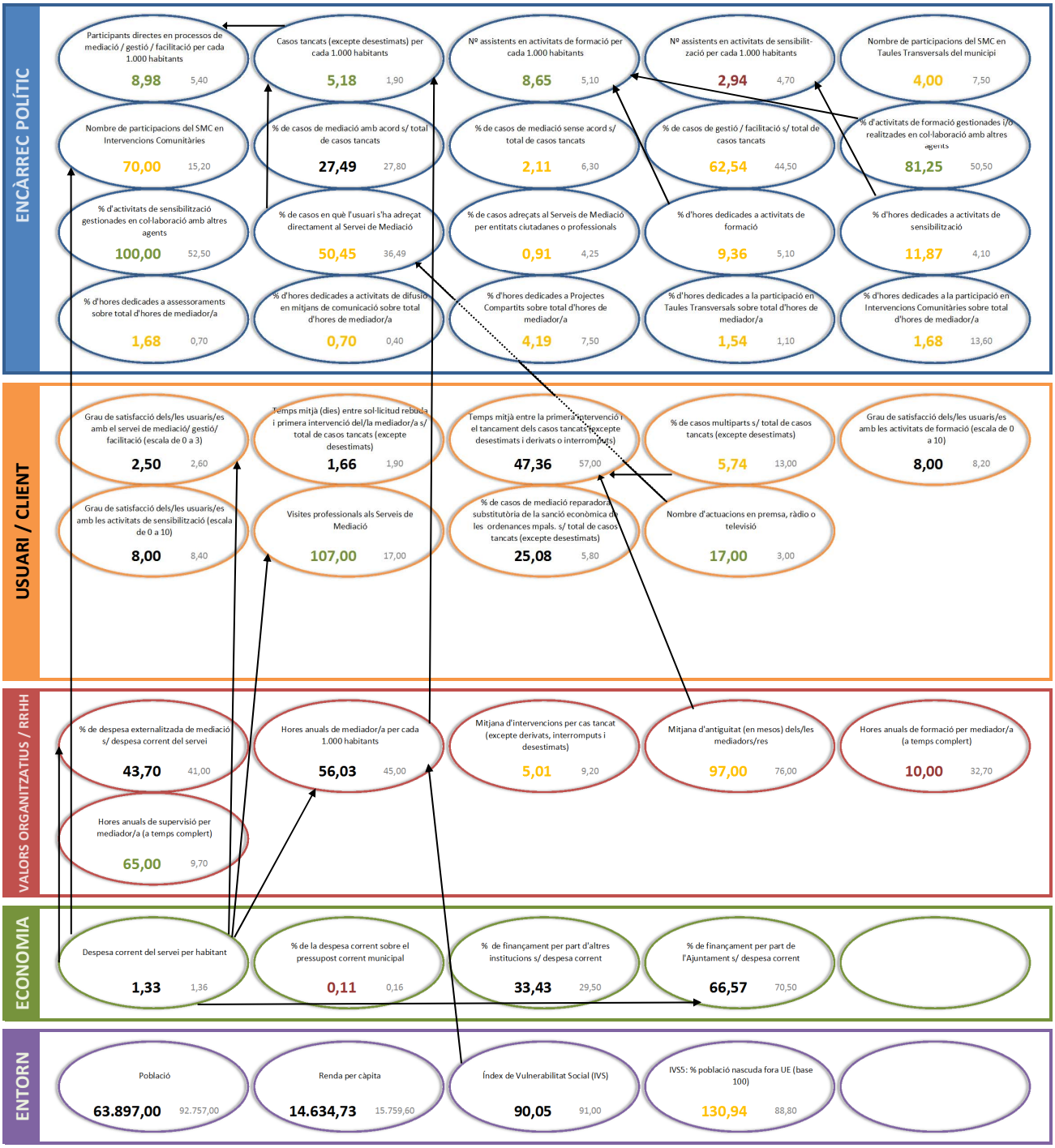
-Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (70,0)
-Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,1)
-Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (7,9)
-Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0)
-Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,9)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (9,4)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (11,9)

-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (1,7)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,7)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (1,7)
-Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (5,7)
-Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (25,1)
-Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Prat de Llobregat, El

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



EL PRAT DE LLOBREGAT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Part del temps es dedica a l'atenció directe a l'usuari. És un servei consolidat i molt conegut a on s'adrecen directament.
- Manca temps per activitats diferents a l'atenció com les taules transversals

Dimensió Usuari/Client

- Més visites de professionals pels serveis que comencen.
- Casos multiparts d'associacions, laborals, etc.
- Es fa molta mediació reparadora, són més de la meitat dels casos de mediació.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Dues persones de personal extern i una funcionària.
- Més hores anuals de supervisió i per això hi ha menys formació externa.

Dimensió Economia

- Baixa despesa municipal en relació al pressupost.

Dimensió Entorn

- Estabilitat, homogeneïtat i poca immigració tret d'un barri

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

S'ha creat un protocol de col·laboració amb els altres serveis per consolidar la tasca de les Mesures alternatives a la sanció econòmica. Els objectius del protocol són:

1) Sistematitzar treball transversal.
2) Definir objectius a treballar per cada cas
3) Definir canals de comunicació i estandarditzar-la.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Plantejar als responsables municipals la problemàtica perquè siguin ells qui preguin les decisions.
→ Aconseguir més recursos
  - Posar en valor les MASEs ja sigui amb el número de casos com amb el fet que l'ajuntament és un referent en aquest tema.
  - Valorar la resta de tasques que fa el servei de mediació, tant de casos com de prevenció.

→ Reduir la càrrega de treball.
  - Prioritzar tasques
  - Plantejar als responsables municipals la problemàtica

Premià de Mar

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Premià de Mar comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,75	2,0
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	0,43	0,50
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,6	5,3
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	3,5	2,0
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25	43
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	42	7,1
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	33	36
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	14
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,3	86
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	43	60
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	9,1	14
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	29
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	43
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	29
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	90	95
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	2,3	1,6
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,6	0,00
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	4,1	3,3
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	3,0	3,0
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,6	3,1
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	82
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	33	79
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	6,0	7,0
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,0
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	3,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	5,0	5,0
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	3,0	3,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	67	43
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	17	43
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	7,1
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	17	7,1
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Premià de Mar comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	61	61
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	22	27
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	7,3	11
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	32.994	32.994
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	100	-
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	14	11
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	100
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,84	0,84
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13	0,12
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	61	61
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	39	39
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	27.866	28.049
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	13.207	13.293
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	14.389	15.196
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	96	95
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	91	89
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	106	106
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	94	93
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	103	97
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	91	91
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	111	111
	Grup	101	100

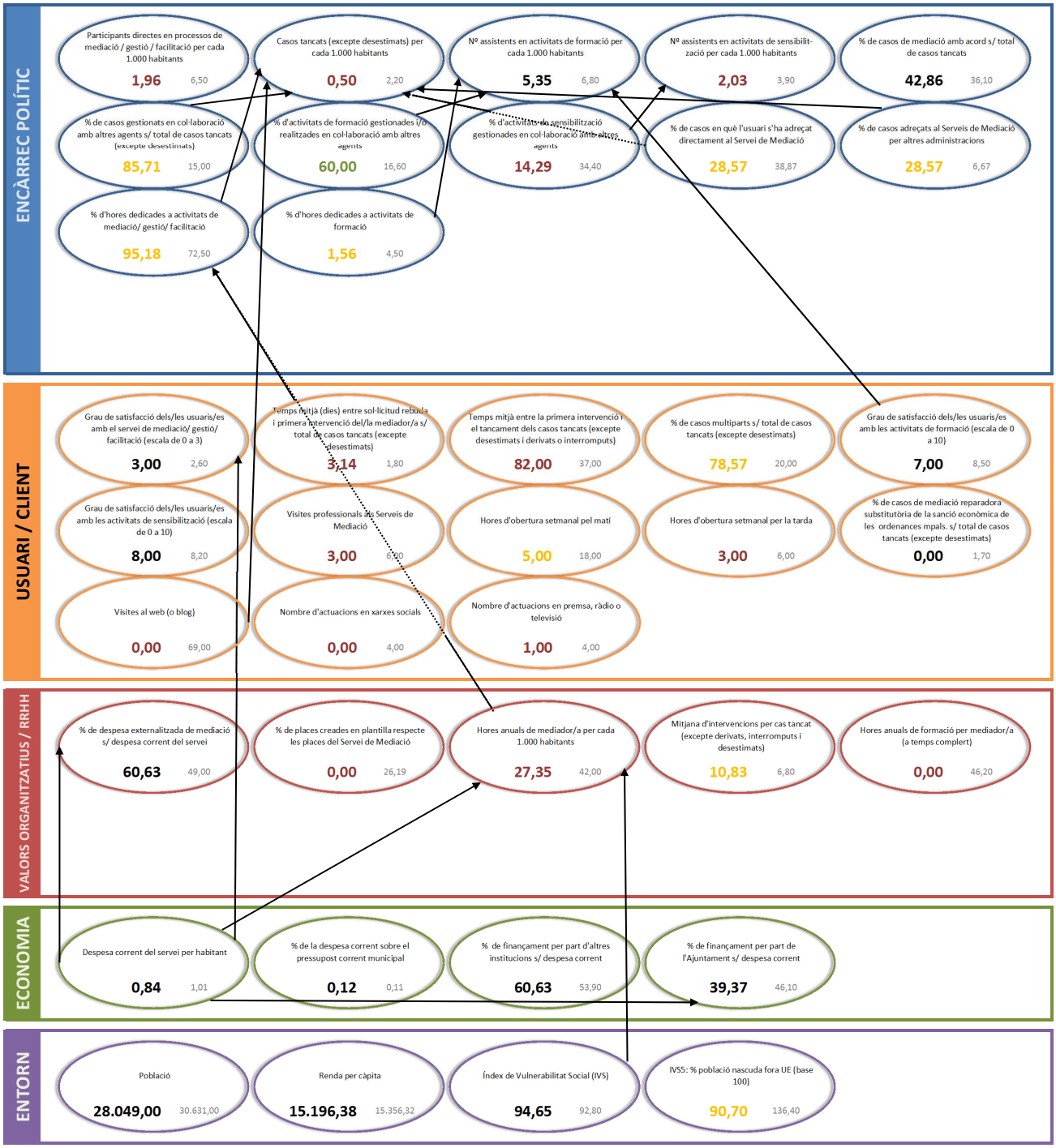
Mediació Ciutadana: Premià de Mar comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (60,0)	-Baix: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (2,0) -Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,5) -Baix: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (14,3) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (3,1) -Elevat: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (82,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Nul: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 28.049 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,65 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 13.293,36 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (94,7) -IVS 1: % d'atur (89,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (105,5) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (92,9) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (96,5) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (90,7) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (111,0)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (85,7) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (28,6) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,6) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,0)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (78,6) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (5,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (10,8) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Premià de Mar

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



Ripollet

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Ripollet comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,48	5,9
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,3	2,1
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19	15
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19	1,2
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	33	54
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	29	30
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	2,1	2,5
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	-
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	0,00
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	30
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	12
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	54
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	3,7
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	42	32
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	4,5	0,00
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,31
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,6
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	53	66
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,7	2,5
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	3,9	0,25
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	56
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,2	14
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	30	30
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	5,0	5,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	65	42
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	28
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,2
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,2	14
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	3,7
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	11
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19	0,00
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Ripollet comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	20	29
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	25	25
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	3,6	3,6
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	16.000	16.000
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	3,5	6,5
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	21	36
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	48	45
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	50
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,57	0,95
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,08	0,12
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	66	39
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	34	61
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	37.648	37.899
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	8.695	8.753
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	12.483	13.157
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	89	88
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	87	88
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	90	89
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	96	101
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	95	96
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	110	109
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	98	95
	Grup	101	100

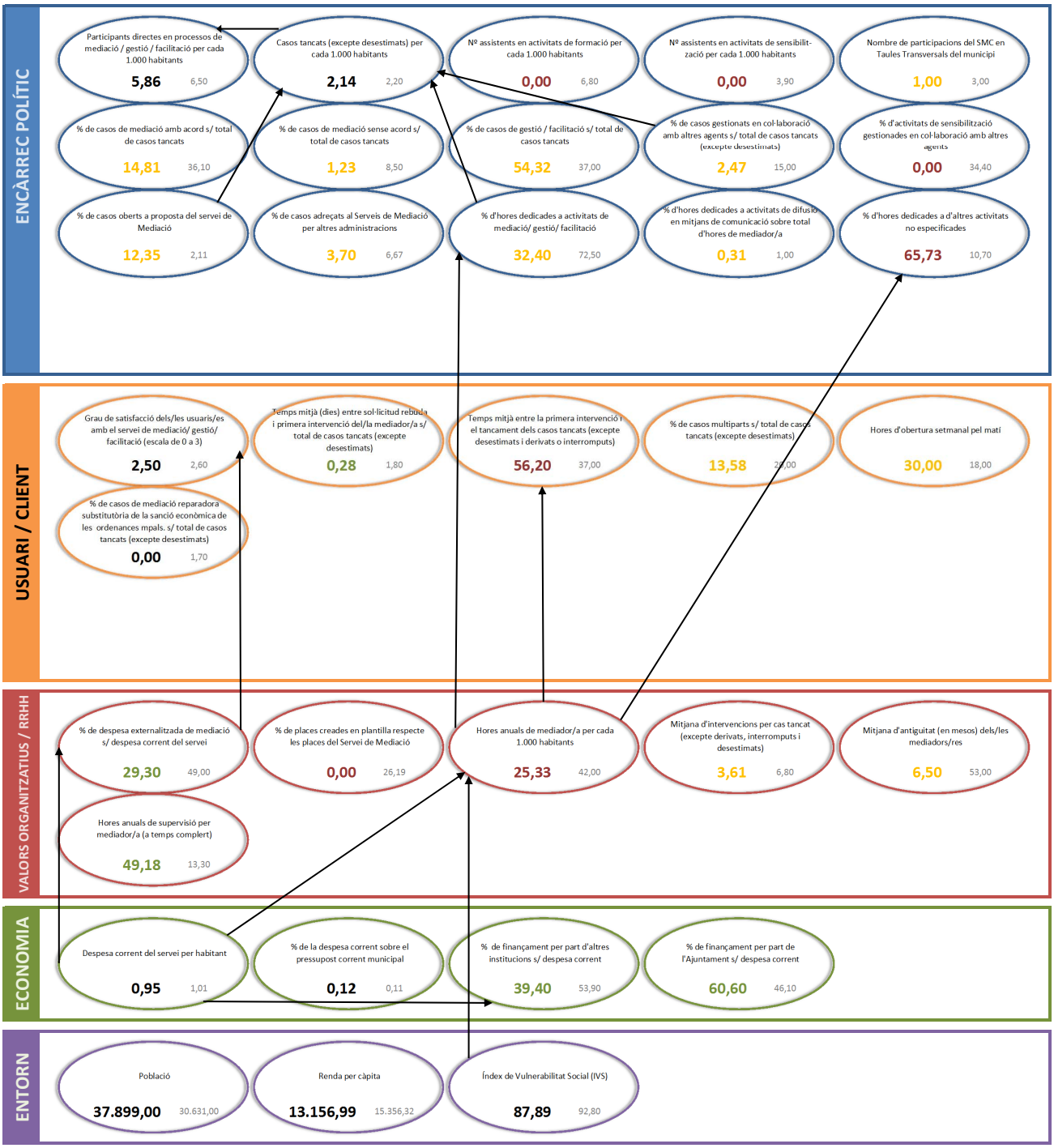
Mediació Ciutadana: Ripollet comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,3) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (49,2)	-Nul: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Elevat: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (56,2) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 37.899 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,91 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 8.752,66 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (87,9) -IVS 1: % d'atur (87,6)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (88,8) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (100,8) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (95,7) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (109,4) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (95,4)
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (14,8) -Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,2) -Baix: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,5) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (12,3) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a (32,4) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,0)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,3) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (65,7) -Elevat: Hores d'obertura setmanal pel matí (30,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (6,5)

Ripollet

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



Rubí

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Rubí comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	5,3	7,8
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	2,6
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	7,8	9,2
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,47	1,9
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	7,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	2,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	4,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	19
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	10
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	30	37
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37	33
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	18	62
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	39
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	5,2
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	44
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	8,3
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,1
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	75	68
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	19	2,3
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,63	1,1
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,15
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,19
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,5
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,4
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	23
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	5,6	1,3
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,4	2,5
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,05	0,05
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	31
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	29
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,6	7,0
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,8
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	8,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	21	20
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	12	12
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	89	77
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,81	7,3
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,52
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,9	5,7
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,6	1,0
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,81	2,1
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,81	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,4	6,7
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	3,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Rubí comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	72	72
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	43	43
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	8,2	8,0
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,66	0,00
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	20.973	20.973
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	68	80
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	52	6,8
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	26	6,6
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	50
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,2	1,2
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,15	0,13
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	32	32
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	68	68
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	75.167	75.568
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	2.327	2.340
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	12.391	13.060
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	92	92
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	89	91
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	95	94
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	102	99
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	101	104
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	88	88
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	100	102
	Grup	99	99

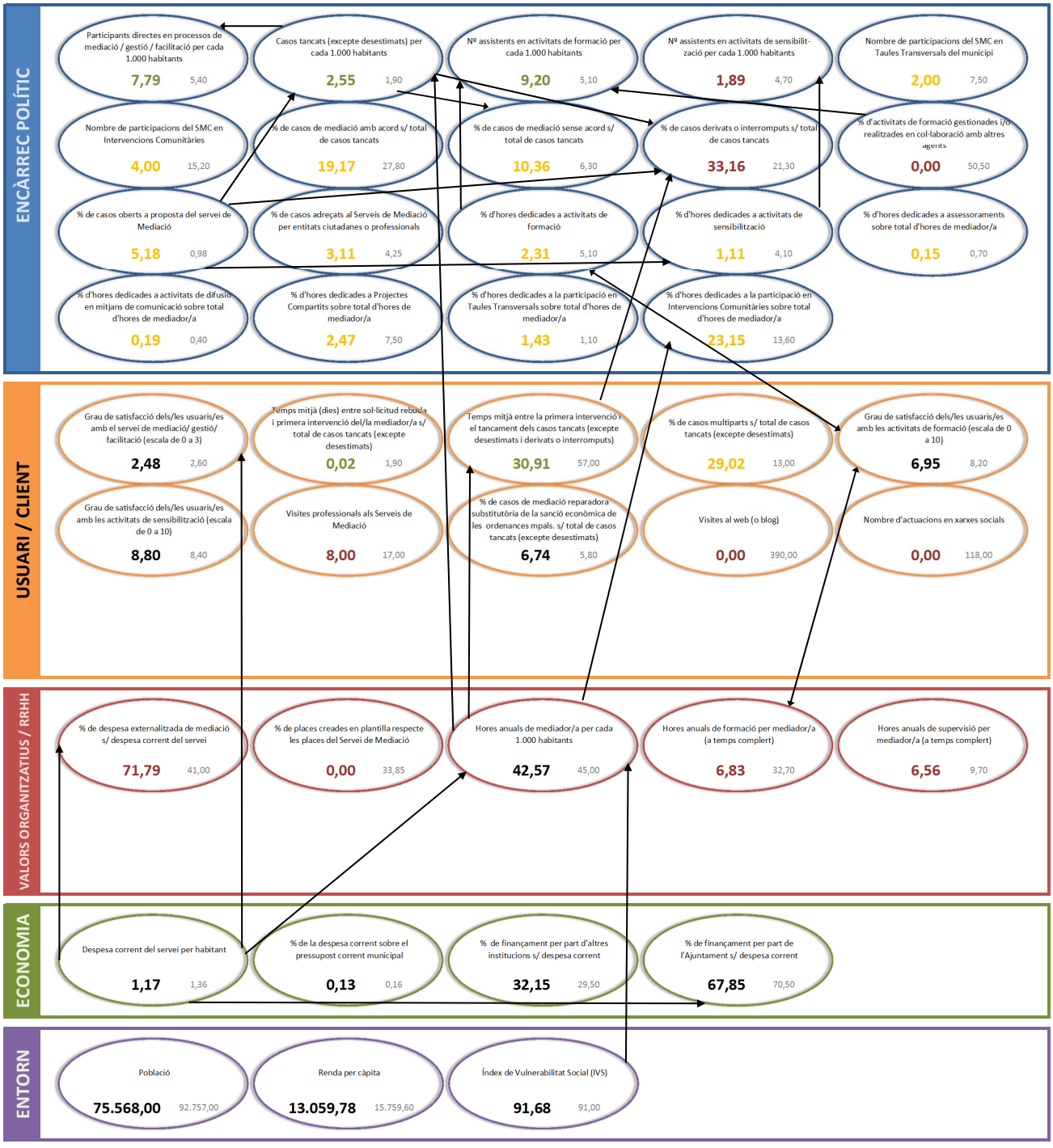
Mediació Ciutadana: Rubí comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (9,2) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,0)	-Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (1,9) -Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (33,2) -Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (8,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (6,8)
ENTORN -Població: 75.568 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,41 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 2.339,57 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (91,7)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (94,1) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (99,1) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (104,1) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (88,3)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (2,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (4,0) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (10,4) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (5,2) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (2,3) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,1)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (2,5) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (23,1) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (29,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (71,8)

Rubí

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



RUBÍ

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El treballar en un percentatge tan elevat de casos multipart fomenta l'augment de derivació de casos a altres serveis i/o el tancament dels interromputs

Dimensió Usuari/Client

- Manca de normalització en la recollida de dades en la tramitació de les formacions.
- Limitacions en l'accés a la xarxa

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Recollida de dades qualitatives.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Important quan/com es fa l'enquesta de satisfacció:
  - Persones en pràctiques fan trucades
  - Per correu, resposta molt baixa.
  - Trucades del propi servei com si fos una persona externa.

→ Buscar noves maneres de mesurar el procés (enquesta mesura el resultat no la qualitat)

→ DiBa faci sessió per uniformitzar enquestes (algunes són diferents al model DiBa)

→ Bústia de suggeriments

→ Es pot preguntar la satisfacció dels serveis col·laboradors mitjançant formularis de Google.

→ Important primer definir què es vol conèixer.

Sabadell

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sabadell comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,1	4,9
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	0,71	0,90
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,5	2,8
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,3	4,7
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	13
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	33
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	109
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	29	31
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,0	2,7
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	50	51
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19	16
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	15	35
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	100
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	100
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	26
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	60
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	8,0
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	6,4
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	45	45
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	20	9,0
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,99	11
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,5
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,88
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	4,0
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,0
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	20
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	33	4,6
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	2,4
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,0	1,9
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	43
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	51
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,5	8,7
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	1,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	35	35
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0	8,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	67	73
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	19	14
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,8	9,0
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,7	2,7
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,68	1,1
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,4	0,00
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,53
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	8,0
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	4,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sabadell comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	8
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	25	35
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	6,2	7,5
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	4,5	0,49
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	30.217	30.810
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	71	82
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	54	32
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	7,4	0,00
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,80	0,97
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,11	0,13
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	43	35
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	57	65
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	208.246	209.931
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	5.511	5.555
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	14.128	14.891
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	92	91
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	95	91
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	97	98
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	103	102
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	91	91
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	107	106
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	100	102
	Grup	99	99

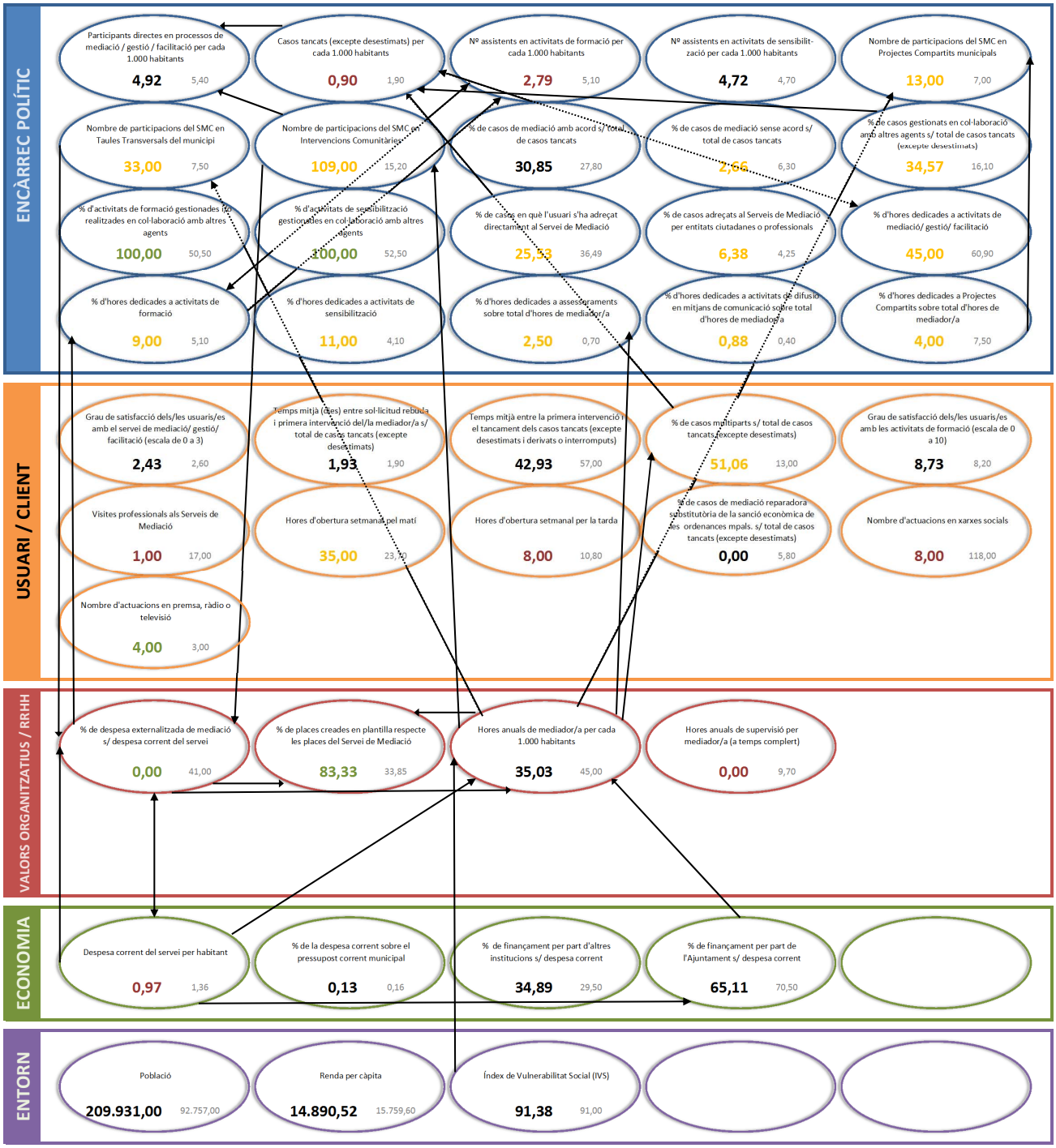
Mediació Ciutadana: Sabadell comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (83,3)	-Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,9) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (1,0) -Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (8,0) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 209.931 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 13,35 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 5.555,20 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (91,4)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (97,7) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (101,7) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (90,8) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (106,4)...
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (13,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (33,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (109,0) -Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,7) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (34,6) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (6,4) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (9,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (11,0)	-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (2,5) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,9) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (3,0) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (51,1) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Baix: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,5) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Sabadell

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



SABADELL

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El baix percentatge de casos tancats en relació a la mitjana es deu a què el percentatge d'hores dedicades a la gestió de casos de casos és inferior a la mitjana.
- El nombre d'activitats formatives ha disminuït, per això en nombres relatius hi ha menys participants, però en absoluts es manté la mitjana per sessió (25-30 participants).
- Caldria poder visualitzar els casos de reparadora més enllà de les mesures alternatives a la sanció (ús de reunions restauratives en casos d'assetjament, per exemple).

Dimensió Usuari/Client

- El Servei obre a les tardes segons les necessitats (una mitjana de 3-4 tardes)

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Malgrat que la despesa corrent del Servei sigui inferior a la mitjana i hi hagi menys mediadors/es, es duen a terme una gran diversitat d'accions i projectes ja que s'aposta per la dimensió comunitària i transversal del Servei.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Augmentar la demanda directa de la ciutadania

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Intensificar l'ús de la ràdio – a banda de les falques que es realitzen – mitjançant programes trimestrals que tractin temes de mediació: convidar especialistes, fer *role-playing* i tractar tipologies de casos concrets.
→ Fer més difusió en els mitjans locals.
→ Publicar anuncis i entrevistes als diaris web.

Sant Adrià de Besòs

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Adrià de Besòs comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	9,8	5,1
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	3,3	3,2
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,1	1,3
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,1	0,00
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	3,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	5,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	1,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	64	63
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	17	23
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	9,8	7,8
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	9,0	6,0
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00	0,00
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	-
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	67
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	1,7
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	31
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	74	86
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7	2,1
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,54	0,57
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,71
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,6
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,9
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,1
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	11	3,6
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	4,3	4,1
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	33
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,1	1,7
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	35	38
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0	6,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	51	72
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	24	16
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,82	0,00
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,4	6,9
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,82	3,4
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,9	0,86
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	11	0,86
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Adrià de Besòs comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	33	33
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	81
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	41	38
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	5,3	4,1
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	32.200	32.200
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	109	121
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	26	29
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	88	0,00
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	67	67
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,5	1,5
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,17	0,16
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	27	27
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	73	73
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	36.496	36.624
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	9.554	9.587
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	14.032	14.873
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	83	77
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	74	72
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	88	87
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	84	81
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	90	87
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	88	86
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	89	76
	Grup	101	100

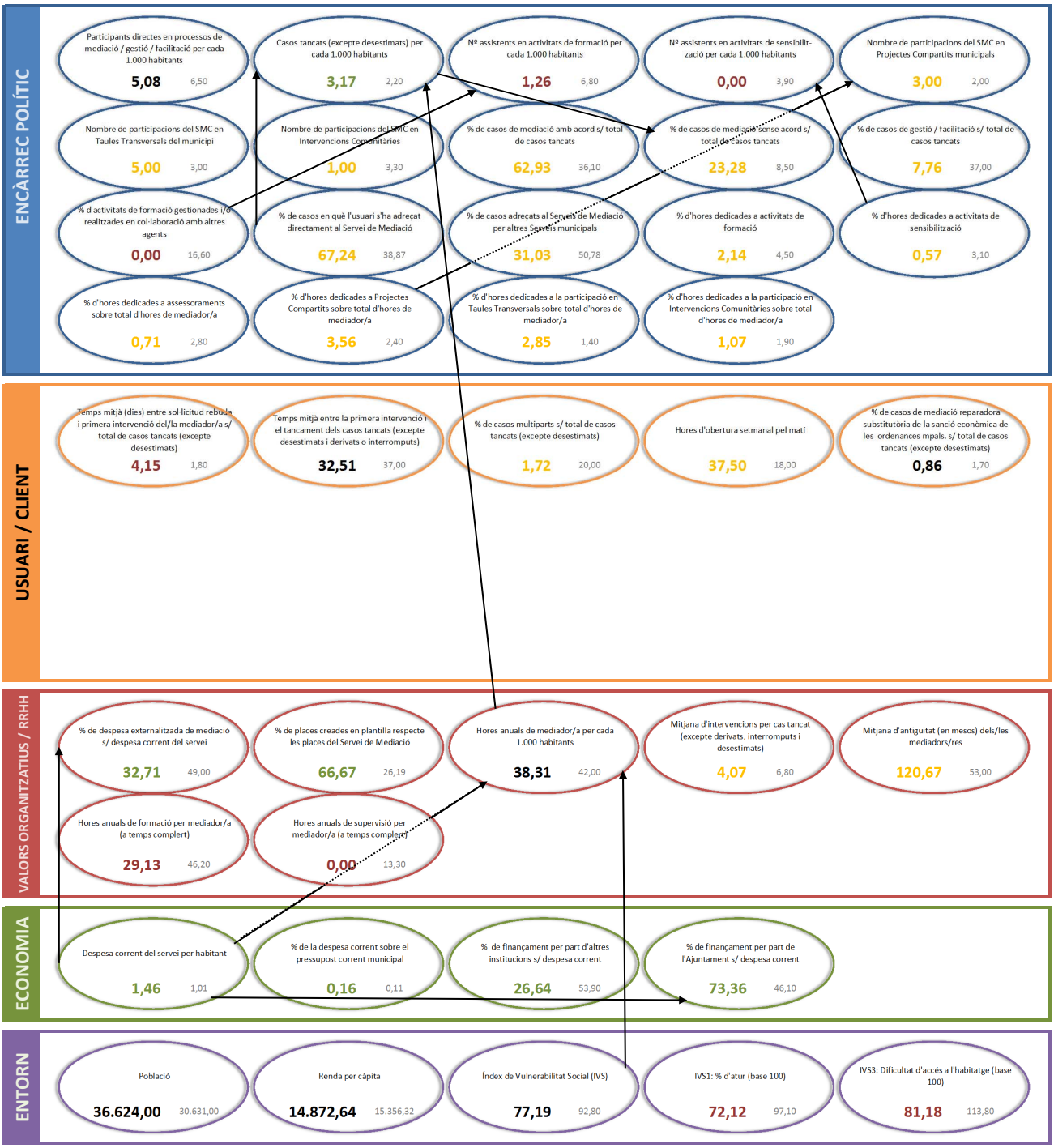
Mediació Ciutadana: Sant Adrià de Besòs comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (66,7)	-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,3) -Nul: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,0) -Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (4,1) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0) -Baix: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (26,6) -Elevat: % de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC) (73,4)
ENTORN -Població: 36.624 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 16,89 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 9.587,43 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (77,2) -IVS 1: % d'atur (72,1)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (86,6) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (81,2) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (87,5) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (85,7) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (76,1)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (5,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (1,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (62,9) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (23,3) -Baix: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (7,8) -Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (6,0) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (67,2) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (2,1) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,6)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,7) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (2,9) -Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,7) -Elevat: Hores d'obertura setmanal pel matí (37,5) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (120,7) -Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Sant Adrià de Besòs

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017

Comparat amb: *Mitjana 2017*



Sant Boi de Llobregat

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Boi de Llobregat comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,1	6,3
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,1	2,2
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	13	23
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	9,0	16
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	4,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	5,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	1,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	46
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,2	0,00
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	32	37
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18	17
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	36	36
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	55	74
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	52	48
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	25
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,55
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	62
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	8,3
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	3,9
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	55	49
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	10	28
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	15	16
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	11	7,2
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	2,7
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,7	3,3
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	39
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	11	11
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,0	8,8
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	1,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	30	30
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	15	15
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	47	51
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	14	16
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,4	0,55
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,0	6,6
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,55
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,1	0,55
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,3	1,1
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	24	24
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Boi de Llobregat comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	59	41
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	43	40
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	8,4	6,7
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	5,8	0,54
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	20.949	23.375
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	81	90
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	47	54
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	42	31
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,5	2,1
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,17	0,23
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	23	16
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	77	84
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	82.402	82.142
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	3.838	3.826
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	13.758	14.379
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	90	90
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	97	102
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	91	91
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	89	87
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	106	107
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	120	123
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	98	102
	Grup	99	99

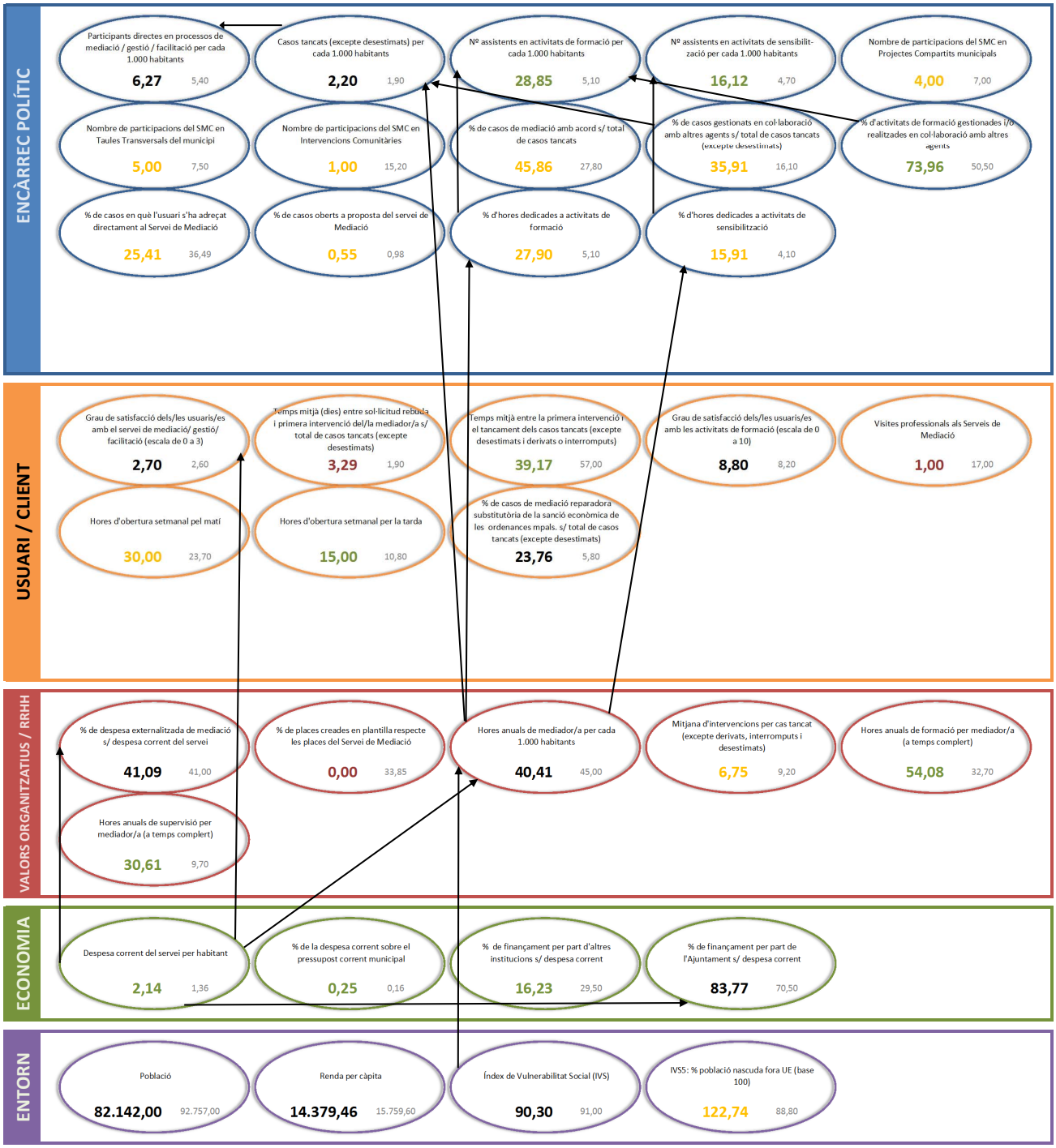
Mediació Ciutadana: Sant Boi de Llobregat comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (28,9) -Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (16,1) -Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (54,1) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (30,6) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (2,1) -Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,3)	-Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (3,3) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 82.142 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 11,92 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 3.825,90 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (90,3)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (90,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (87,1) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (107,2) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (122,7)...
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (1,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (45,9) -Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (35,9) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (27,9) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (15,9)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (23,8) -Baix: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,1) -Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Sant Boi de Llobregat

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



SANT BOI DE LLOBREGAT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- L'equip de convivència i mediació penja de l'Àrea de Ciutat Educadora.
- Sobre la base de l'atenció directa, l'equip és un operador educatiu més dins de l'Àrea. Això és un potenciador.
- L'equip té una gran experiència i és molt resolutiu, això el converteix en un *partner* molt buscat en els projectes transversals.
- Tot i això, en els indicadors es tracta d'un aspecte no reflectit per qüestions de registre.

Dimensió Usuari/Client

- Les mediadores no arriben a la jornada completa i això penalitza el lapse de primera resposta. Tot i tenir-ne tres, la seva càrrega horària és molt desigual. Malgrat això, el coordinador participa en la tasca assistencial.
- En contraposició els horaris heterogenis i dispersos donen més amplitud d'horaris d'oficina.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Dins d'una dinàmica d'internalització i funcionarització generalitzada, resulta destacable l'estatus externalitzat del servei com anomalia.

Dimensió Economia

- El servei de mediació està consolidat en l'organigrama municipal i en clau pressupostària

Dimensió Entorn

- Sant Boi és una ciutat amb demografia de poble i gran dificultat d'accés a l'habitatge, amb una massa laboral poc qualificada. Malgrat el valor del % de població de fora de l'UE, són col·lectius ben organitzats i amb capacitat d'influència.

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Internalitzar les treballadores, donar-los més estabilitat laboral i una carrera professional. Els objectius són: Tenir més projecció dins de l'ajuntament, tenir més llibertat en iniciar nous projectes, tenir més autoritat amb els altres serveis de l'ajuntament i la igualtat de condicions entre els treballadors que reduiria les tensions entre ells.

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Parlar amb ajuntaments que ja ho han fet.
- → Exposar pros i contres d'internalitzar, per exemple:
  - Gent més contenta, més estabilitat, millora de relació amb la resta de serveis, això repercuteix amb un millor servei.
  - Més autoritat dins de l'ajuntament
  - Més accés a la informació d l'ajuntament i dades dels ciutadans
  - Els treballadors poden començar com a externs però després cal que es vagin consolidant.
- → Posar en valor:
  - Comptabilitzar què s'estalvien la resta de serveis (amb costos personals més cars) gràcies a l'existència del servei de mediació.
  - Tenen flexibilitat horària
  - Expertesa i alt nivell formatiu
  - Responsabilitat
  - Tenen informació confidencial
  - Valorar que el servei de mediació presta una atenció directa a la població, és *front-line*
- → Comparar el cost de tenir el servei extern i intern
- → Demanar suport a la Diputació: a fer un argumentari, a fer un estudi econòmic, fer un estudi d'impacte intangible, a què posi en valor els serveis que tenen un servei intern.
- → Utilitzar les habilitats mediadores per pactar amb els polítics i càrrecs de decisió per internalitzar el servei.

Sant Cugat del Vallès

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Cugat del Vallès comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	2,1	1,7
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	0,85	0,68
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,91	0,48
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,69	0,63
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	-
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	-
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	-
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	11
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	0,00
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	42	48
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	39	41
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	37	74
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	25	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	63	30
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	43
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	4,9
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	41
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	4,9
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	6,6
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	44	46
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	14	14
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	8,6	7,0
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,1
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,1
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,35
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	30	31
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,6	2,5
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,4	0,85
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	27
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25	9,8
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	7,8
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	35
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	35	25
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	6,0	15
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	80	70
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,9	15
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	3,3
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	8,2
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	0,00
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	3,3
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Cugat del Vallès comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	35	35
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	33	32
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	7,4	7,6
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	28	0,00
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	50.268	50.268
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	68	45
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	12
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	13
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	67
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,86	0,86
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,08	0,07
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	37	37
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	63	63
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	88.921	89.516
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	1.844	1.856
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	22.361	23.568
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	116	116
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	181	184
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	175	175
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	107	100
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	128	131
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	102	102
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	101	103
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Sant Cugat del Vallès comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,9)
-Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (26,8)
-Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (35,0)
-Elevat: Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert) (50.269,0)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (1,7)
-Baix: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (0,7)
-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,5)
-Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,6)
-Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (41,0)
-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (12,2)
-Baix: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,1)

ENTORN

-Població: 89.516 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 6,62 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 1.856,02 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (116,2)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (178,9)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (100,1)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (131,3)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (102,3)...

ALTRES COMENTARIS

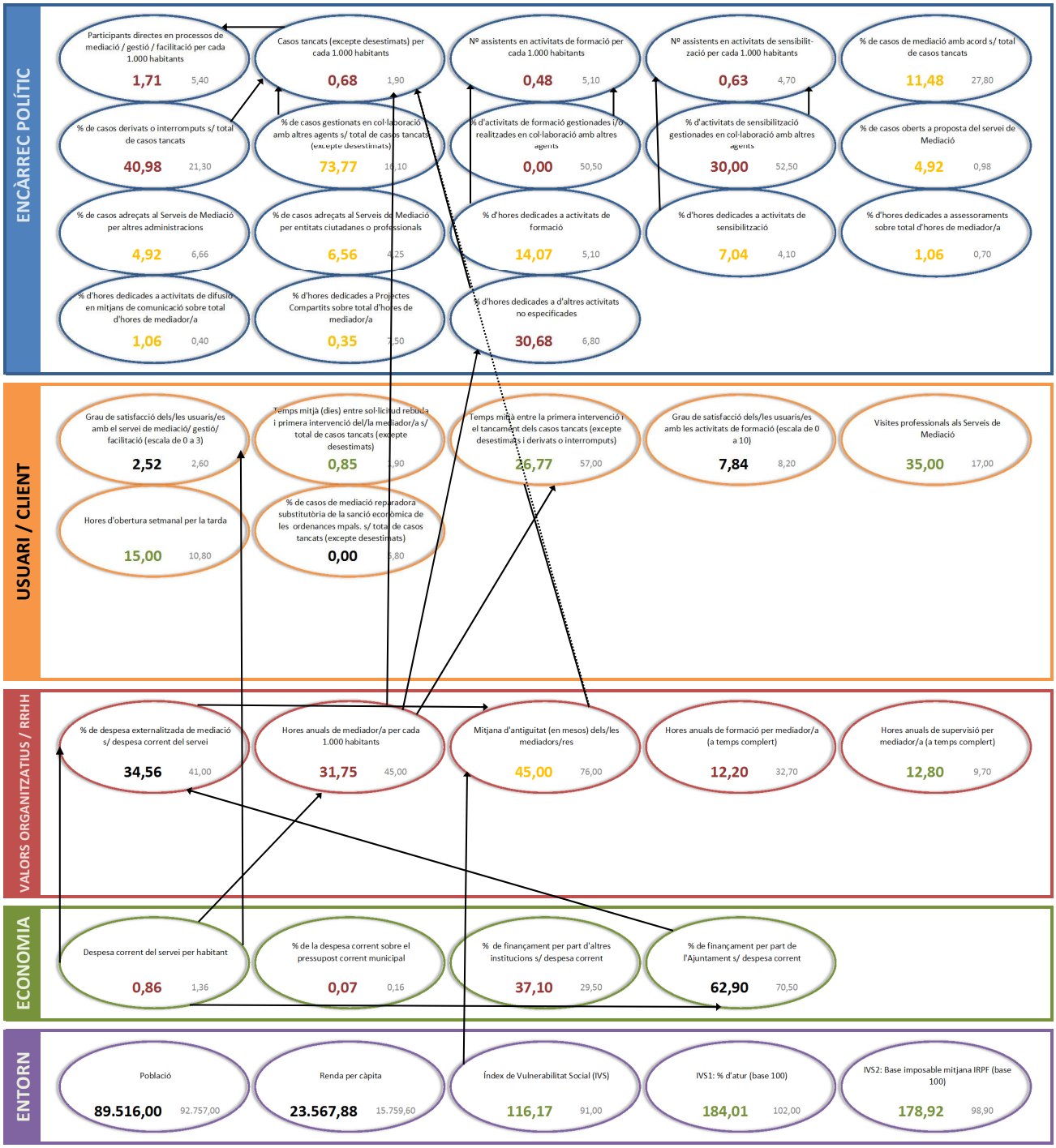
-Baix: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,5)
-Nul: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Elevat: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (73,8)
-Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (4,9)
-Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (6,6)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (14,1)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (7,0)

-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (1,1)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (1,1)
-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,4)
-Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (30,7)
-Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)

Sant Cugat del Vallès

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



SANT CUGAT DEL VALLÈS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El baix nombre de casos tancats està relacionat amb la rotació professional que ha experimentat el Servei.
- Indicadors que mostrin el grau d'inserció del Servei dins l'Ajuntament.
- Falta un pla de comunicació integral.

Dimensió Usuari/Client

- Cal destacar que el Servei està molt ben valorat, malgrat la poca inversió.
- Cal destacar la rapidesa de resposta malgrat les poques hores de dedicació.
- Massa hores en activitats no especificades que suposen una pèrdua de temps, tenint en compte que es disposa de poques hores de dedicació.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Servei jove i poc estable laboralment.
- La mitjana d'intervencions és inferior a la mitjana per ser personal de policia que té accés a informació de forma directa.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Desenvolupament d'indicadors qualitatius d'inserció del Servei dins de l'Ajuntament. Reconeixement dels altres serveis (la resta de serveis municipals recelen del SMC ja que el veuen com una amenaça).

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Implicació del/de la cap, juntament amb el mediador, en la cerca de complicitat amb altres serveis
- → Difusió del SMC per part del cap.
- → Demanar suport a alguna àrea d'organització que proporcioni dades que demostrin la utilitat del SMC.
- → Realitzar reunions amb els tècnics dels diferents serveis per aconseguir una major complicitat i confiança.
- → Definir un protocol d'actuació amb els altres serveis per definir les tasques de col·laboració i determinar quina tipologia de casos es poden assumir des del SMC.

Sant Feliu de Llobregat

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Feliu de Llobregat comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	4,5	6,1
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,7	1,8
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,95	0,00
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,7	0,38
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	0,00
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	32
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,6	1,3
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	45	42
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	36	24
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	15
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	-
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	2,6
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	3,8
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	91
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	1,3
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	1,3
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	87	68
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,5	0,00
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,7	2,2
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,7
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	10	28
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,2	5,5
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	69
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	28
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0	14
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0	8,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	83	73
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,5	10
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	1,3
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	6,5	13
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	2,6
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	-
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	-
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Feliu de Llobregat comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	2,4	30
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	24	25
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	16	12
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	58.985	19.354
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	6,0	13
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	15	27
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	22	15
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	2,3	1,7
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,28	0,22
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	14	28
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	86	72
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	44.086	44.198
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	3.730	3.739
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	16.176	16.906
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	96	94
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	129	133
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	106	107
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	95	90
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	101	102
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	136	142
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	105	98
	Grup	99	99

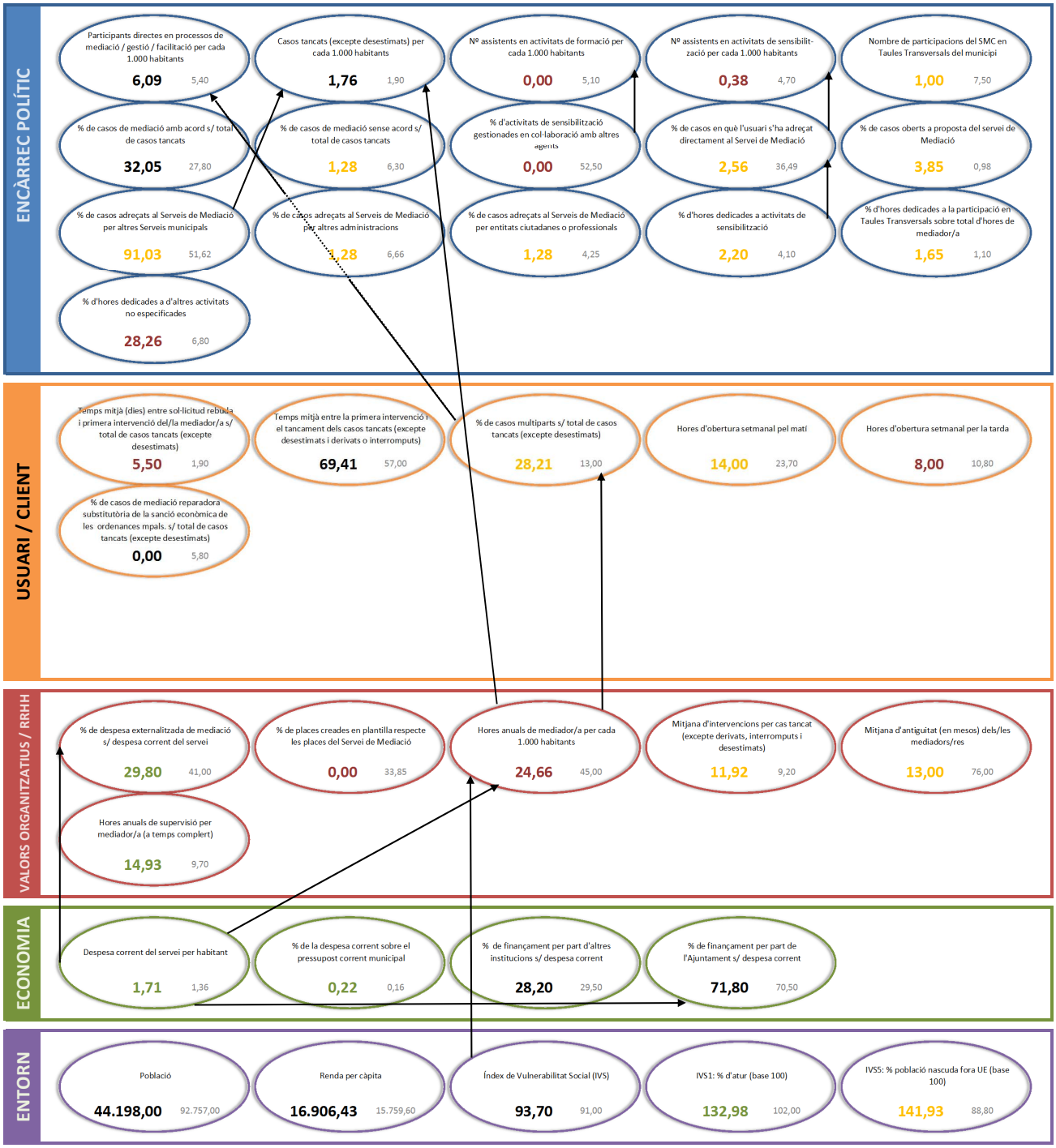
Mediació Ciutadana: Sant Feliu de Llobregat comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (14,9)	-Nul: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (0,0) -Baix: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (0,4) -Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (5,5) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
ENTORN -Població: 44.198 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 9,16 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 3.739,26 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (93,7)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (106,9) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (89,9) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (102,4) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (141,9)...
ALTRES COMENTARIS -Nul: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (0,0) -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (1,3) -Baix: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (2,6) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (3,8) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (91,0) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (1,3) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (1,3) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,0)	-Nul: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (1,7) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a (28,3) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (28,2) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (13,0)

Sant Feliu de Llobregat

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



SANT FELIU DE LLOBREGAT

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Més participants per cas. Més complexitat a l'abordatge.
- Molts casos derivats per altres serveis (es potencia la relació).
- % alt de tancament amb acord.
- Poques derivacions d'altres administracions, entitats ciutadanes o professionals.
- No s'ha realitzat formació ni sensibilització.
- Poca participació a taules transversals.
- Alt % de casos directes, ja els coneixen i hi van directament.

Dimensió Usuari/Client

- Més casos multipart.
- Hi ha més dies de mitjana de resposta i un temps de resolució més elevat perquè el servei només està obert dos dies a la setmana.
- No s'ofereix servei de mediació reparadora.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Hi ha més immersió però menys hores a la setmana de servei. Cal revisar el càlcul de la despesa.
- Es realitzen més intervencions per cada cas de mitjana.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Potenciar la col·laboració i el treball transversal

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Treballar en el marc d'una taula de convivència.
→ Treballar amb projectes compartits:
  - Possibles serveis amb qui treballar: serveis socials, guàrdia urbana, nova ciutadania, salut pública, joventut, participació, entitats
  - Buscar temes que siguin d'interès pels diferents serveis de l'ajuntament: Regulació dels clubs de cànnabis, Ocupacions irregulars d'habitatge, Relacions interculturals i risc de radicalització, Joves als espais públics, Intervencions comunitàries al medi obert, Campanya de civisme i convivència.
  - Crear espais de col·laboració temporals sobre temes concrets que treballen per un objectiu concret com pot ser escriure un protocol, i que es tanquen un cop assolit l'objectiu.
→ Buscar serveis aliats com esports amb qui crear espais compartits de treball.
→ Començar a treballar amb els altres serveis a partir de les Mesures alternatives a la sanció econòmica.
→ Limitacions pel treball transversal:
  - Que les regidories estiguin governades per diferents partits
  - Manca d'autoritat del propi servei de mediació dins de l'ajuntament, per exemple per ser un servei externalitzat.
  - L'actitud dels tècnics dels altres serveis, poca motivació o recepció.

Sant Pere de Ribes

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Pere de Ribes comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,7	6,9
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	3,1	3,0
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	22	7,2
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,9	5,0
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	2,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	8,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	47
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,5	2,2
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	56	27
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18	24
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00	0,00
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	53	43
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	71	0,00
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	96
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	4,4
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	83	60
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	5,5	6,7
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	4,4	3,6
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	13
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,22
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	5,4
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,36
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	5,4
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	6,2	4,9
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,00	-
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	51
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	10
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,7	8,4
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,5
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	4,0
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	12	15
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	11	15
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	35	61
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	30	22
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,7	0,00
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	8,9
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	16	7,8
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Sant Pere de Ribes comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	95	100
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	61	74
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	2,1	7,3
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	17
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	22.750	24.845
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	63	52
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	18	15
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	24	23
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	40
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,6	1,4
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,23	0,19
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	30	34
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	70	66
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	29.842	30.142
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	731	739
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	11.648	12.606
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	2,0	2,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	92	89
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	81	83
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	104	103
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	98	96
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	104	96
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	111	107
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	98	94
	Grup	101	100

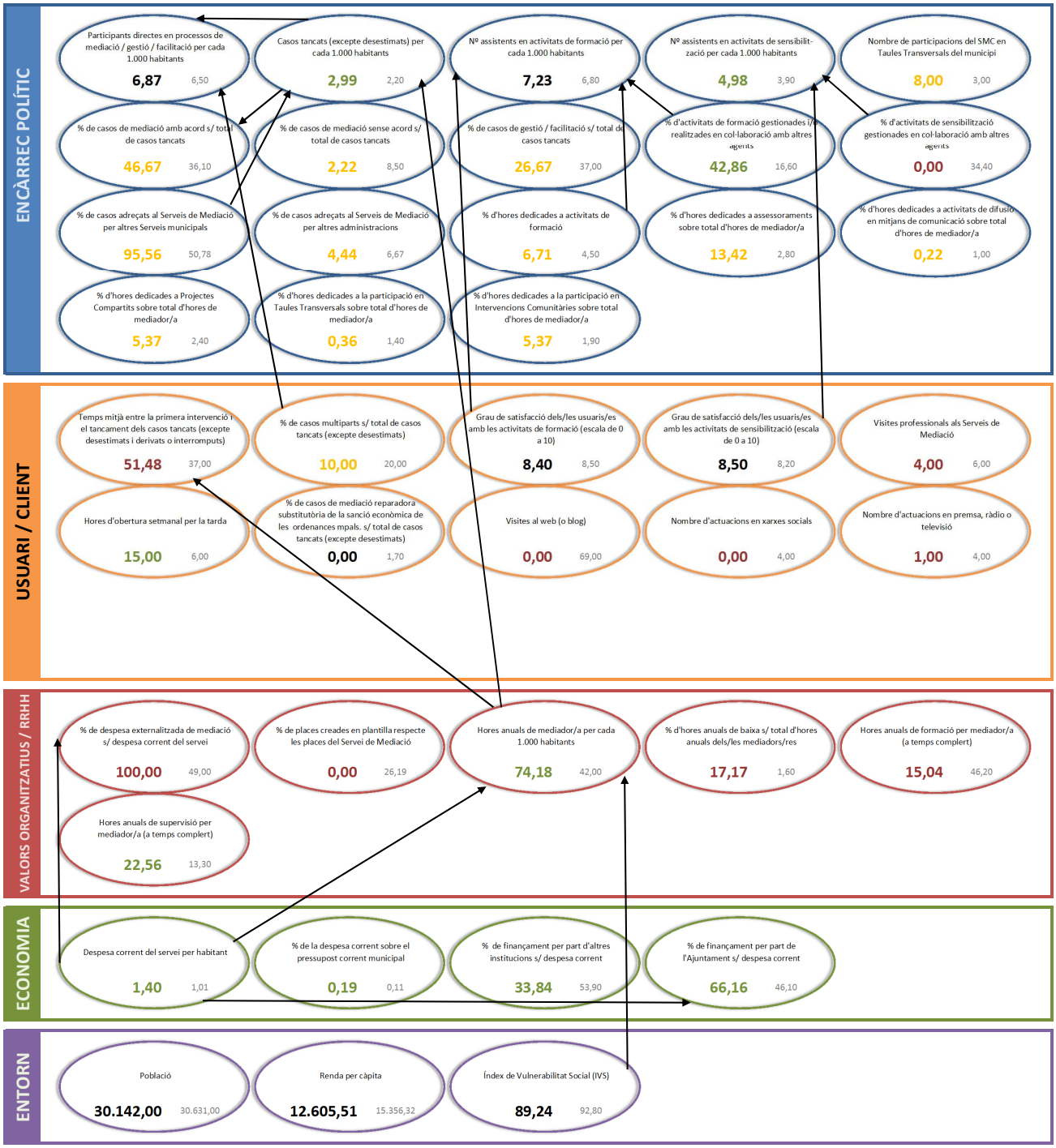
Mediació Ciutadana: Sant Pere de Ribes comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (42,9) -Elevat: Hores d'obertura setmanal per la tarda (15,0) -Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (74,2) -Elevat: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (22,6) -Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,2)	-Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0) -Nul: Visites al web (o blog) (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res (17,2) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (15,0)
ENTORN -Població: 30.142 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 14,75 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 738,77 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (89,2) -IVS 1: % d'atur (82,6)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (103,1) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (95,8) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (96,4) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (107,3) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (93,5)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (8,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,2) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (0,0) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (95,6) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0)	-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (13,4) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2) -Elevat: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (5,4) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,4) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (5,4) -Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (10,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (100,0) -Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Sant Pere de Ribes

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



SANT PERE DE RIBES

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Comptabilitzar més les activitats de sensibilització

Dimensió Usuari/Client

- S'ha iniciat a gestionar casos de mediació reparadora

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- El % de despesa externalitzada no incideix en la continuïtat de l'equip ja que l'empresa porta 15 anys.
- El mediador principal del del servei ha tingut un accident laboral

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Tenir més presència a les xarxes socials i interenet

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

→ Dificultats:
- Desconeixement dels tècnics
- Manca d'hores
- Necessitat d'actualització contínua de continguts
- Risc de pressions polítiques.

→ Objectius:
- Informació
- Difusió
- Arribar a certs col·lectius com els joves i els infants
- Sensibilització
- Treballar conflictes a les xarxes.

→ Canals (cal triar bé els canals perquè gestionar-los tots no és viable).
- Web
- Xarxes socials
- Blogs
- Apps

→ Buscar aliats:
- Espais joves
- Escoles

Santa Coloma de Gramenet

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Santa Coloma de Gramenet comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,2	16
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	4,3	3,3
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	29	7,1
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	13	14
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	5,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	6,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	7,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	18	22
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,9	5,5
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	49	55
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	27	18
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	13	13
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	21	98
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	100	100
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	44
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	2,6
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	41
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	11
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	1,3
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	44	34
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	9,7	1,1
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	29	0,26
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,32
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,53
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	22
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,42
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	39
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	8,0	2,4
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	2,1	1,9
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	83
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,2	2,4
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	5,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	20	20
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	30	30
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	92	90
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,63	1,1
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,5	5,3
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,21	0,66
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,3	2,4
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,84	0,66
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	468
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	1.258
	Grup	116
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	2,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Santa Coloma de Gramenet comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	83	81
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	136	162
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	12	12
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	2,1	3,4
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	25.508	25.508
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	89	100
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	35	35
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	15	0,00
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	50
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	0,00
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	5,3	4,6
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,74	0,62
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	12	13
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	88	87
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	117.153	117.597
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	16.736	16.800
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	13.701	14.521
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	82	83
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	86	86
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	79	77
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	87	90
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	99	98
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	55	55
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	87	91
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Santa Coloma de Gramenet comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (15,5)
-Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (3,9)
-Elevat: Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants (14,1)
-Elevat: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (98,1)
-Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (100,0)
-Elevat: Hores d'obertura setmanal per la tarda (30,0)
-Elevat: Nombre d'actuacions en xarxes socials (1.494,0)
-Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (161,8)
-Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (4,6)
-Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,6)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (5,0)
-Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
-Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0)
-Baix: % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC) (13,4)

ENTORN

-Població: 117.597 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 14,16 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 16.799,57 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (82,7)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (77,3)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (89,6)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (97,9)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (54,8)...

ALTRES COMENTARIS

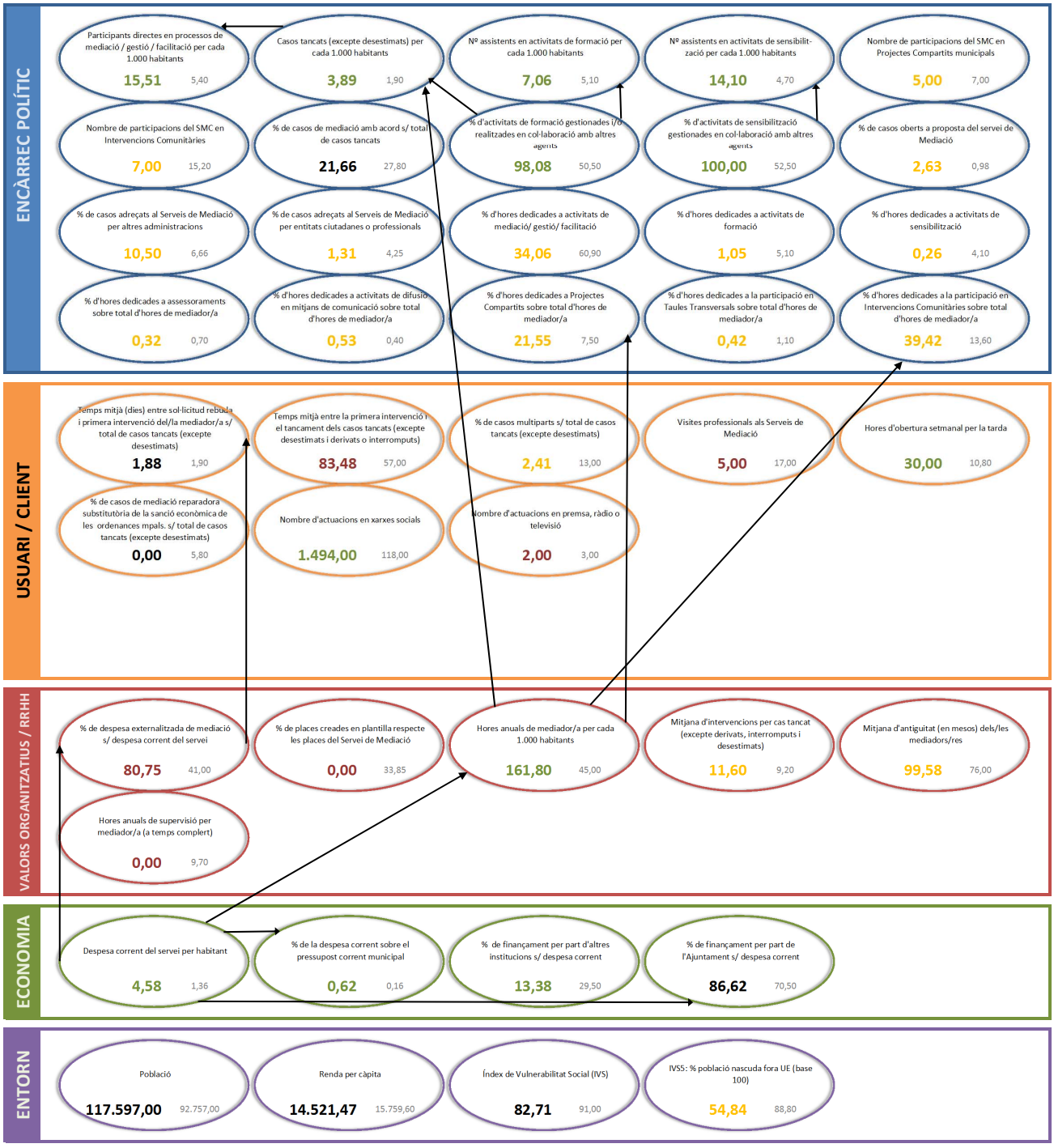
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (7,0)
-Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (2,6)
-Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (10,5)
-Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (1,3)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,1)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,3)

-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,3)
-Elevat: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (21,5)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,4)
-Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (39,4)
-Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,4)
-Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Baix: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,7)
-Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (80,7)
-Nul: % de dones comandament s/ total de comandaments (0,0)

Santa Coloma de Gramenet

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017

Comparat amb: *Mitjana 2017*



SANTA COLOMA DE GRAMENET

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Equip gran, moltes hores: inversió en intervencions comunitàries i projectes compartits (també en la sensibilització i la formació). Aquest era un objectiu de millora d'anys passats.

Dimensió Usuari/Client

- La incorporació de l'expedient electrònic (circuit de queixes i suggeriments) ha provocat l'increment del temps mitjà entre 1a intervenció i tancament. També ha incrementat la demanda.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Moltes hores de mediació i un equip gran ens permet diversificar la intervenció

Dimensió Economia

- La despesa corrent es consolida des de que es va produir la crisi (increment de despesa social)

Dimensió Entorn

·

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Manteniment i estabilitat del servei (personal no de plantilla)
Es tracta d'un servei principalment externalitzat des de 2006 i cal fer licitacions periòdicament.
És un servei molt gran. Es pot mantenir?
L'ajuntament ho contempla com una feblesa?

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Sensibilització a nivell polític.
- → Crear places de funcionaris interins per programa.
- → Crear la necessitat i buscar temes claus que esdevinguin més sensibles a la creació d'estructures.
- → Crear places de Tècnics d'atenció a la ciutadania genèriques. Aquesta figura inclouria personal de serveis socials, mediadors, etc.
- → Crear un servei des de l'ajuntament amb el seu reglament, publicat al BOP i amb tots els requisits. D'aquesta manera l'ajuntament tindria l'obligació de crear l'equip i les places.
- → Cal posar en valor la fidelització dels tècnics. És important.
- → Coordinar-se amb altres municipis que estan en processos d'aplantillament.

Santa Perpètua de Mogoda

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Santa Perpètua de Mogoda comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	9,2	15
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,0	1,6
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	8,3	8,6
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,8	5,5
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	6,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	0,00
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	6,0
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	65	66
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	20
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	12
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,8	2,4
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00	0,00
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	21	50
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	98
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	2,4
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	58	51
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	3,4	15
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	24	8,5
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,0
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	3,0
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,4
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	2,4
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	14	15
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	2,0
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	4,5	0,24
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	22
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	54	56
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,5	8,1
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,1
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	32
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	20	8,0
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	8,0	4,0
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	69	68
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,7	4,9
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,8	4,9
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	15
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	7,3
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,7	0,00
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	58
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	8,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Santa Perpètua de Mogoda comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	58	32
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	8,0	1,9
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	31.915	31.815
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	54	24
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	43	-
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	58	-
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,6	1,7
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,14	0,15
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	35	33
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	65	67
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	25.556	25.574
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	1.614	1.616
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	13.974	14.729
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	96	90
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	102	103
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	95	94
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	104	97
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	109	104
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	133	133
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	107	96
	Grup	101	100

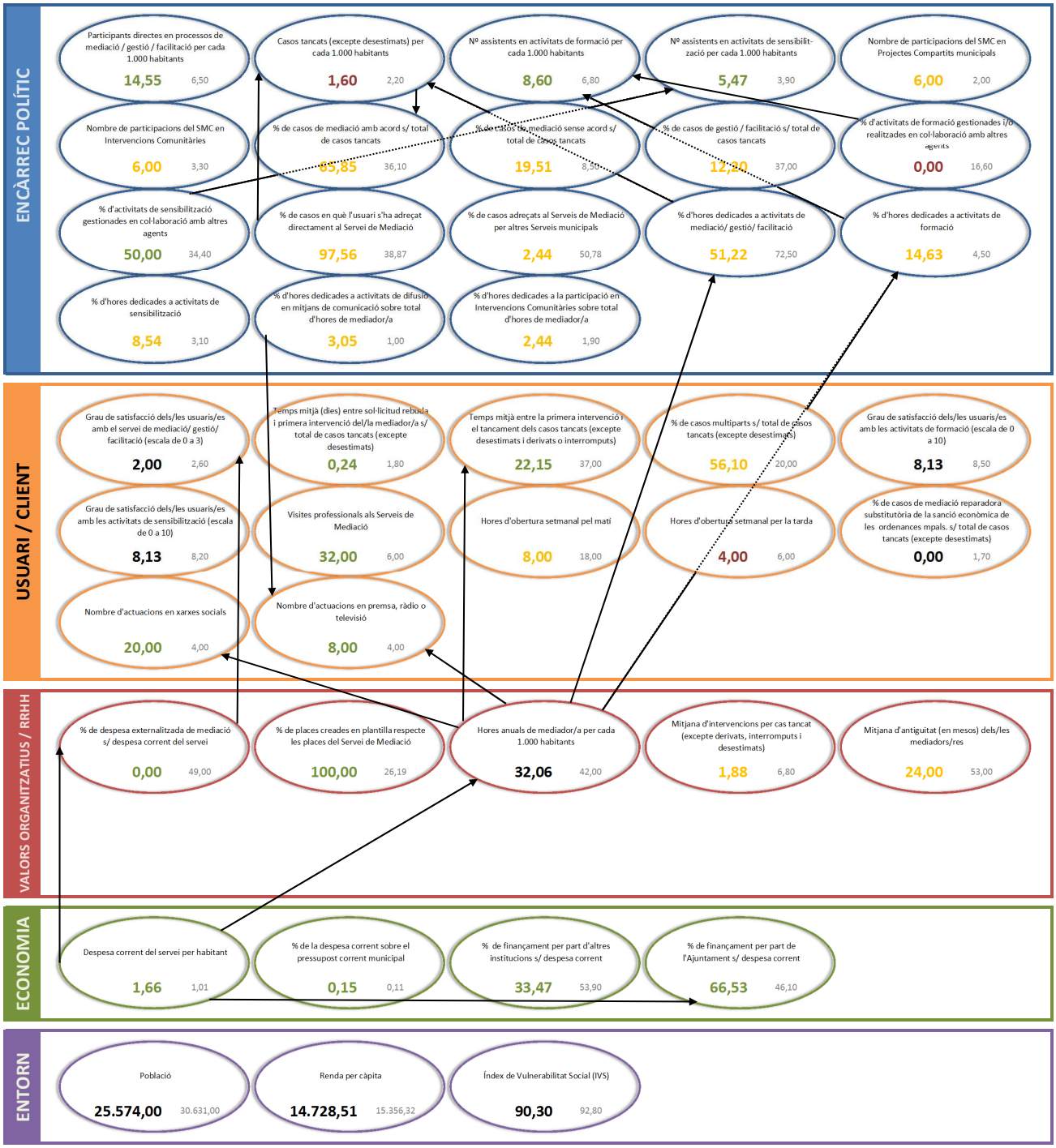
Mediació Ciutadana: Santa Perpètua de Mogoda comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (14,5) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,2) -Elevat: Visites professionals als Serveis de Mediació (32,0) -Elevat: Nombre d'actuacions en xarxes socials (20,0) -Elevat: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (8,0) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0) -Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (1,7)	-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
ENTORN -Població: 25.574 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 11,80 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 1.615,54 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (90,3) -IVS 1: % d'atur (103,2)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (94,2) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (96,8) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (104,3) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (133,1) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (95,7)
ALTRES COMENTARIS -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (6,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (0,0) -Elevat: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (6,0) -Elevat: % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (65,9) -Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (19,5) -Baix: % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (12,2) -Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (2,4) -Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (97,6) -Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (2,4) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (14,6) -Elevat: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (8,5)	-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (3,0) -Nul: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,0) -Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (56,1) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (8,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Baix: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (1,9) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (24,0) -Elevat: % de dones s/ total de mediadors/res (100,0)

Santa Perpètua de Mogoda

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



SANTA PERPÈTUA DE MOGODA

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Projectes comunitaris compartits
- Formació amb altres agents
- Tancament de casos (valor baix)
- Més hores dedicades a intervencions comunitàries
- Sensibilització
- Protocol de derivacions a altres serveis
- Això és com a conseqüència de treballar per a la sensibilització i treball comunitari
- Es realitzen intervencions comunitàries

Dimensió Usuari/Client

- Més hores al públic
- Casos multiparts

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Baixa intervenció en casos
- Baixa antiguitat mediadora

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Protocol de derivació, problemàtica amb comunitats de veïns per temes d'ocupació.
Creació de taula transversal per a comunitats per la recerca d'estratègies

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Habitatge hauria d'intervenir. Participació en taules d'habitatge.
- → Implicació a nivell polític. Buscar implicacions entre regidories.
- → Vincular habitatge i benestar social en aspectes d'ocupació.
- → Implicar cossos de seguretat.
- → Buscar ajuntaments amb el mateix color polític que siguin sensibles amb el tema.
- → Participació en alguna jornada d'altres ens locals que tractin el tema.
- → Fer que el problema aflori des de la ciutadania.

Vic

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Vic comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	23	20
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	9,3	7,1
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	1,0	1,1
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	2,0	3,4
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	3,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	2,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	2,0
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	32	29
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	7,3	12
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	47	49
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	13	11
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	8,7
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	0,00
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	44
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	1,3
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	44
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	10
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	92	85
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,31	0,91
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,46	1,5
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,61
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,15
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,91
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,91
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,5
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	6,7	8,2
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,01	0,01
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	92
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,5	6,1
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	20
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	35	35
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	3,0	3,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	64	52
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,47	0,65
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,24	0,00
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	27
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,24	0,00
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,9	2,6
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	9,4	17
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	1,2	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	20
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	15
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	4,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Vic comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	75	75
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	6,7	9,2
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,86	1,5
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	28.431	31.040
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	60	72
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	20	20
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	8,8	1,5
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	50	50
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	2,7	2,7
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,31	0,31
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	12	18
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	88	82
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	43.287	43.964
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	1.416	1.438
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	17.387	18.236
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	93	90
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	108	111
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	96	94
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	116	117
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	67	60
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	53	52
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	104	101
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Vic comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants (19,8)
-Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (7,1)
-Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Elevat: Visites al web (o blog) (957,0)
-Elevat: Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants (74,7)
-Elevat: Despesa corrent del servei per habitant (2,7)
-Elevat: % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (0,3)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (1,1)
-Nul: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Nul: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (0,0)
-Elevat: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (92,3)
-Baix: Hores d'obertura setmanal per la tarda (3,0)
-Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (15,0)
-Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
-Baix: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (1,5)

ENTORN

-Població: 43.964 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 11,00 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 1.437,67 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (89,6)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (94,3)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (117,0)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (59,5)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (52,2)...

ALTRES COMENTARIS

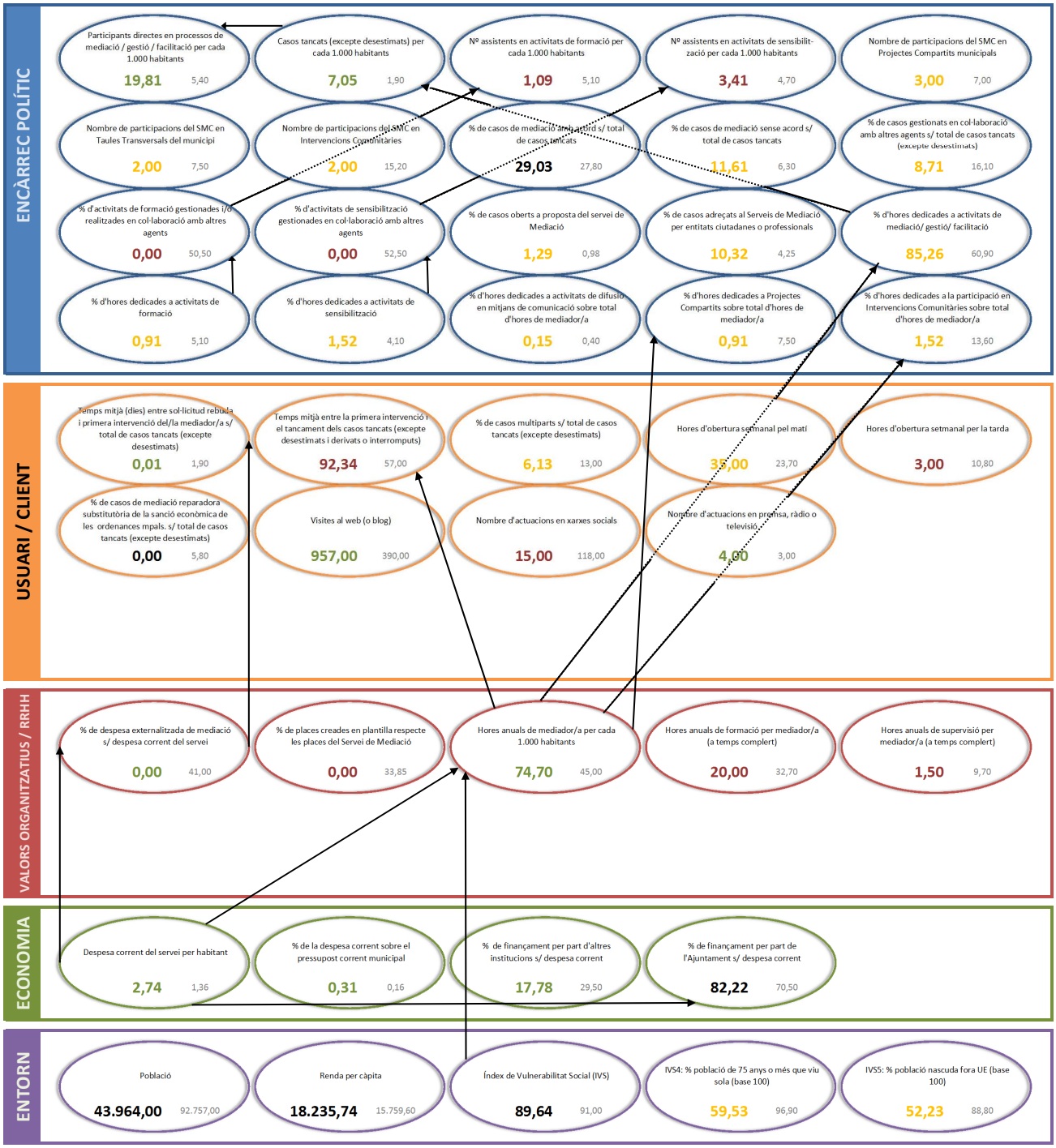
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (3,0)
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (2,0)
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (2,0)
-Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (11,6)
-Baix: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (10,6)
-Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0)
-Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (10,3)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,9)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,5)

-Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,2)
-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,9)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (1,5)
-Baix: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (6,1)
-Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0)
-Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Vic

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



VIC

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Poc personal - poca dedicació a formació i sensibilització. Gestió de molts casos.

Dimensió Usuari/Client

- Hores d'obertura setmanal per la tarda: son les oficials. No es té en compte les hores treballades en casos concrets i temes concrets
- Temps mitjà entre 1a intervenció i tancament és superior a la mitjana. Han canviat la base de dades i ha endarrerit la gestió informàtica.

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Activitats de formació i sensibilització
(Només hi ha 2 persones al servei i falta temps per poder fer accions d'aquest tipus)

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Escoles els manca visió d'entorn. Servei comunitari. Ajudar des de l'ajuntament als centres educatius a trobar llocs d'intervenció comunitària (residencies, espais comuns...). Mentoratge primària - secundària.
- → Contractar amb associacions de veïns. Projectes d'orientació, sensibilització... Qüestions bàsiques de convivència i organització interna.
- → Treball de reglament intern de convivència. Pactes de convivència amb comunitats de propietaris amb llogaters.
- → Accions concretes que poden fer els agents cívics als ajuntaments (cal marcar bé quins temes...)
- → Persones que han rebut alguna ajuda municipal com a contrapartida ofereixen serveis a la comunitat (això es pot fer amb persones que hagin viscut un procés de mediació i puguin anar a explicar-ho)
- → Llei d'acollida: agents cívics van explicar les ordenances i incloure aspectes de convivència.
- → Relació estreta amb els Centres de recursos pedagògics (CRP)
- → Ser conscient de les possibilitats i prioritzar un espai per poder transmetre
- → Utilització de les xarxes socials i intranets

Viladecans

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Viladecans comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,3	5,2
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	1,6	1,9
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	12	9,6
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	1,1	2,9
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	4,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	6,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	13
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	20	14
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	5,6
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	43	44
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25	36
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	30	15
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	32	37
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	50	100
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	41
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	1,6
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	25
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	23
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	9,5
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	81	86
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	12	5,5
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,9	1,4
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,51
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,29
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,59
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,88
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,0
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	3,1	3,3
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	2,8
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	1,6	5,0
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	2
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	45	17
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,7	8,7
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	7,9
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	8,0	8,0
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	12	12
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	65	71
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	23	18
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	3,2
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	8,6	4,0
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	2,9	2,4
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,95	1,6
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	0,00
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Viladecans comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	73	76
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	39	41
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	7,1	8,0
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,46	1,6
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	20.394	20.639
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	5,0	16
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	41	54
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	12	2,5
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,0	1,2
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13	0,14
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	41	37
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	59	63
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	65.779	65.993
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	3.224	3.235
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	13.668	14.286
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	3,0	3,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	92	94
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	103	103
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	95	95
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	84	85
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	118	119
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	143	143
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	103	109
	Grup	99	99

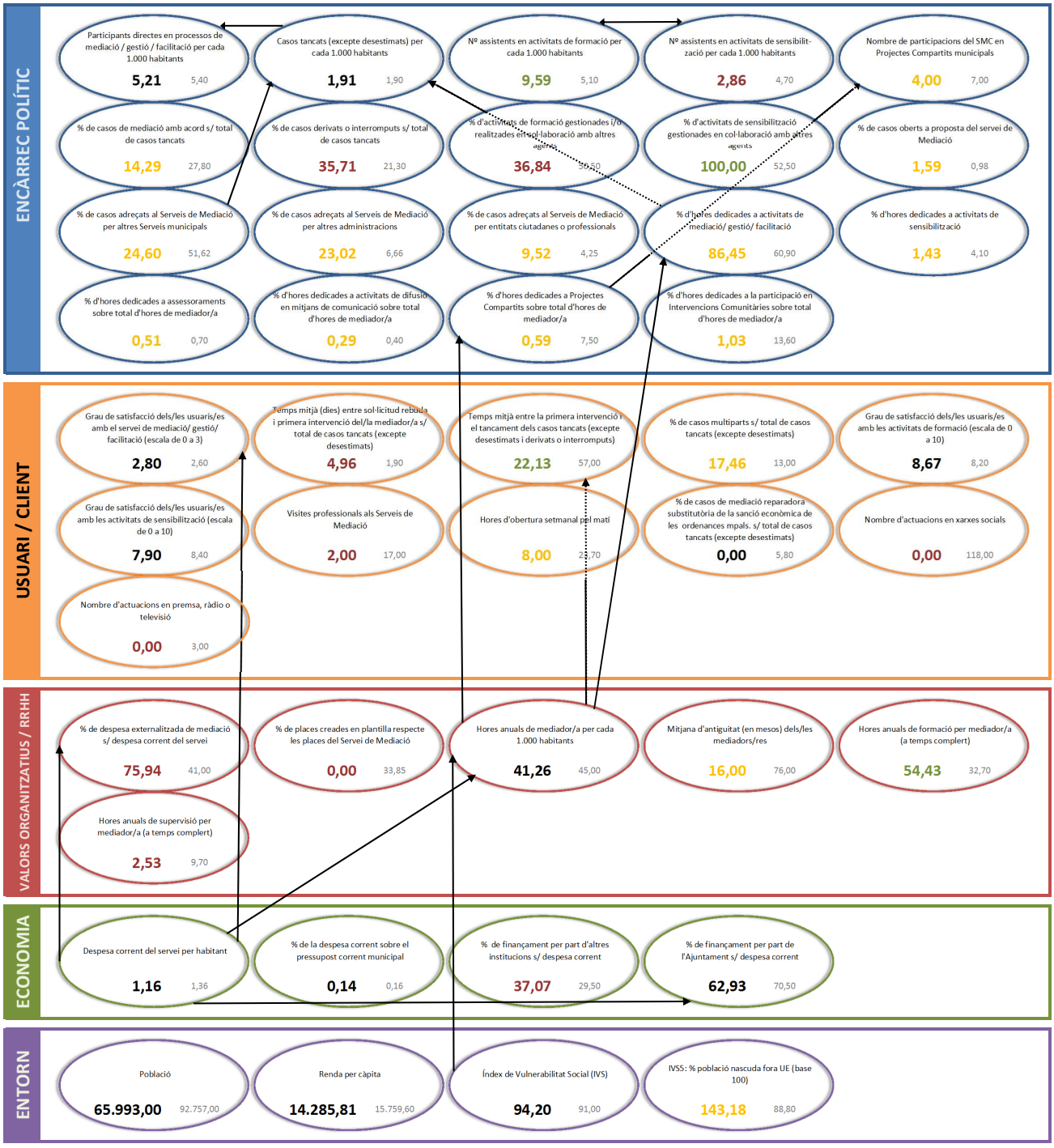
Mediació Ciutadana: Viladecans comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (9,6) -Elevat: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (100,0) -Baix: Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) (22,1) -Elevat: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (54,4)	-Elevat: % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (35,7) -Elevat: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (5,0) -Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0) -Nul: Nombre d'actuacions en xarxes socials (0,0) -Nul: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (0,0) -Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0) -Baix: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (2,5)
ENTORN -Població: 65.993 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana -Taxa atur: 11,87 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana -Densitat de població: 3.234,95 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (94,2)...	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (94,7) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (85,0) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (118,9) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (143,2)...
ALTRES COMENTARIS -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (1,6) -Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (24,6) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (23,0) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (9,5) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,4)	-Baix: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,6) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (1,0) -Baix: Hores d'obertura setmanal pel matí (8,0) -Nul: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0) -Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (75,9) -Baix: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (16,0) -Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Viladecans

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



VILADECANS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- El baix percentatge de derivació de casos per part d'altres serveis municipals es deu:
  1. Baixa derivació per part de la policia local, sobretot.
  2. Manca d'un impuls tècnic entre els altres serveis.
  3. Poc contacte amb els agents derivadors en els últims temps.

Dimensió Usuari/Client

- El temps mitjà entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/de la mediador/a és més elevat que la mitjana per un problema a l'hora de comptar-los

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Poca supervisió als nous equips
- Falta ajustament entre els membres de l'equip.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

- L'elevat percentatge de l'índex de vulnerabilitat social pel que fa a la població nascuda fora de la UE es deu a què per persones que arriben al municipi ja tenen una xarxa que les acull. Principalment es tracta de persones reagrupades.

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Augmentar la derivació de casos dels altres serveis municipals

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Afinar el tipus de casos que es volen augmentar per contactar amb derivadors clau.
- → Augmentar l'estabilitat del servei mitjançant contractació interna.
- → Establir complicitats amb serveis clau que facin de pont amb altres serveis.
- → Innovar en determinats temes per crear necessitats.
- → Apoderar els/les mediadors/es en temes de gestió, organització...
- → Potenciar les qualitats dels/de les mediadors/es perquè participin en òrgans en què el SMC hi tingui representació.
- → Buscar aliances.

Vilafranca del Penedès

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Vilafranca del Penedès comparat amb 22 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	3,5	7,9
	Grup	5,4	6,5
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	3,1	3,5
	Grup	1,9	2,2
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	4,1
	Grup	3,9	6,8
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	2,8
	Grup	1,4	3,9

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	1,0
	Grup	2,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	1,0
	Grup	3,0
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	3,3

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	50	37
	Grup	39	36
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	3,3	5,8
	Grup	7,4	8,5
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	26	29
	Grup	37	37
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	21	28
	Grup	17	18

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	5,0	5,8
	Grup	17	15
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	1,7
	Grup	38	17
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	2,1
	Grup	45	34

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	6,5
	Grup	39
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	6,5
	Grup	2,1
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	87
	Grup	51
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	0,00
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	0,00
	Grup	1,6

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	98	77
	Grup	80	72
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,41	1,1
	Grup	3,3	4,5
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,00	0,50
	Grup	4,6	3,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,37
	Grup	-	2,8
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,81
	Grup	-	0,97
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	5,1
	Grup	-	2,4
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,62
	Grup	-	1,4
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	12
	Grup	-	1,9
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	1,5	2,0
	Grup	10	11

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	-	-
	Grup	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	0,32	0,65
	Grup	1,8	1,8
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	30
	Grup	-	37
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	29	22
	Grup	24	20
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	8,2	8,5
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	-
	Grup	-	8,2
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	-
	Grup	-	5,6

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	20	20
	Grup	19	18
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	0,00	0,00
	Grup	7,1	6,0

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	68	79
	Grup	51	54
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	12	2,9
	Grup	24	22
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	3,6	4,8
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	4,1	0,72
	Grup	9,4	11
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,74	1,5
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	1,8	2,4
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	3,6
	Grup	3,2	2,0

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	17	14
	Grup	6,1	1,7

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	-
	Grup	69
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	2,0
	Grup	3,6
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	1,0
	Grup	3,5

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Vilafranca del Penedès comparat amb 22 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	42	49
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	100
	Grup	-	26

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	44	41
	Grup	34	42
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	15	14
	Grup	7,2	6,8

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,12	1,6
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	25.545	24.600
	Grup	26.495	26.494
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	25	253
	Grup	47	53

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	7,0	18
	Grup	17	46
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	18	0,00
	Grup	26	13

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	0,00	0,00
	Grup	59	64
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	100
	Grup	-	50

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	0,88	0,98
	Grup	0,86	1,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,10	0,11
	Grup	0,14	0,11

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	41	37
	Grup	53	54
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	59	63
	Grup	47	46

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	39.365	39.532
	Grup	36.877	30.631
Densitat de població	Mun.	2.003	2.012
	Grup	3.422	2.664
Renda per càpita	Mun.	13.879	14.911
	Grup	14.213	15.148
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	96	93
	Grup	94	93
IVS 1: % d'atur	Mun.	94	99
	Grup	100	97
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	97	96
	Grup	92	93
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	128	120
	Grup	115	114
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	88	90
	Grup	99	100
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	77	79
	Grup	161	136
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	104	100
	Grup	101	100

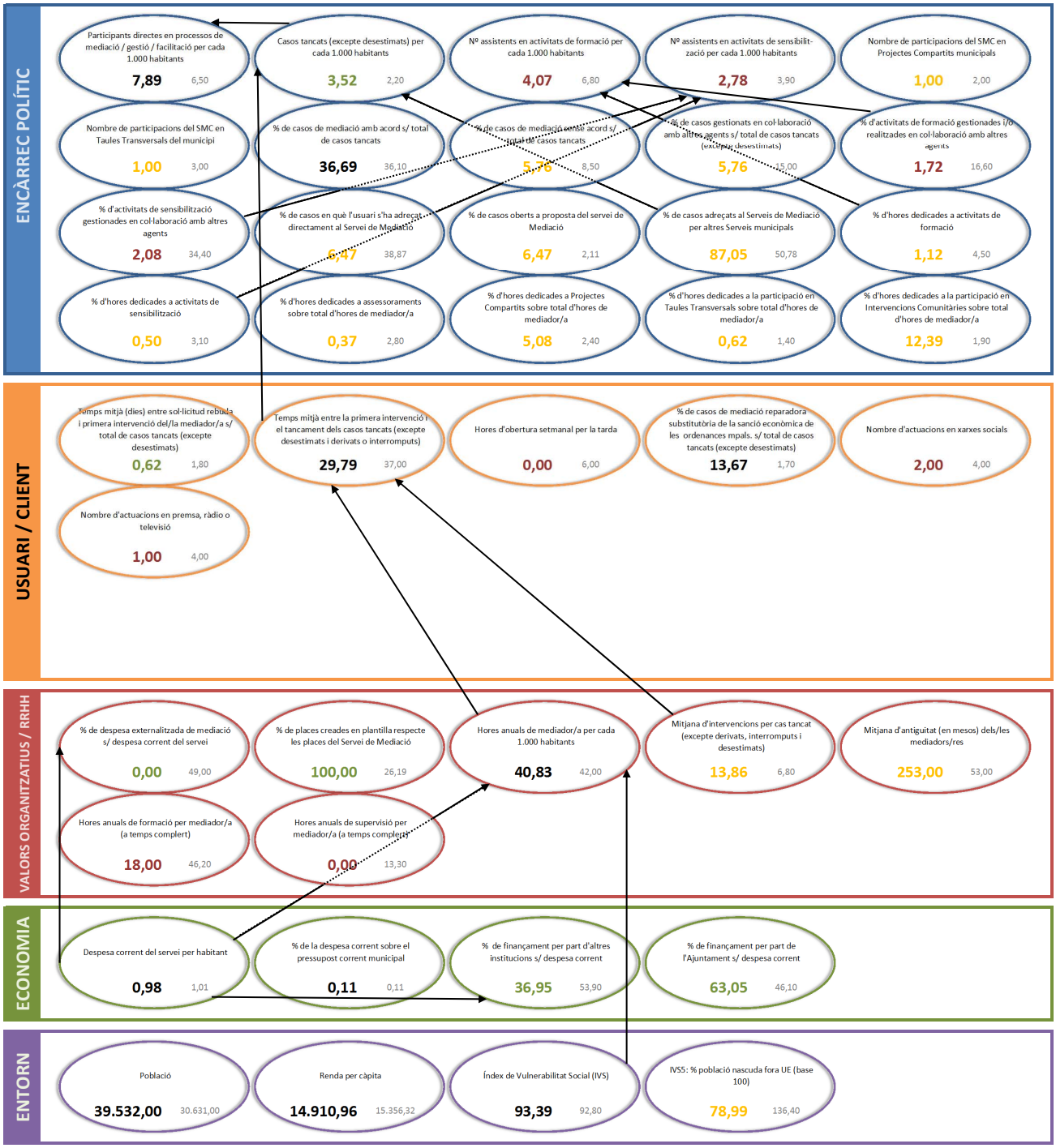
Mediació Ciutadana: Vilafranca del Penedès comparat amb 22 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
-Elevat: Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants (3,5) -Baix: Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats) (0,6) -Elevat: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (100,0)	-Baix: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (1,7) -Baix: % d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents (2,1) -Nul: Hores d'obertura setmanal per la tarda (0,0) -Baix: Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió (1,0) -Baix: Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert) (18,0) -Nul: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (0,0)
ENTORN -Població: 39.532 habitants del municipi vs 24.453 habitants de la mitjana -Taxa atur: 12,34 % del municipi vs 13,56 % de la mitjana -Densitat de població: 2.011,81 h/km² del municipi vs 1.531,31 h/km² de la mitjana -Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (93,4) -IVS 1: % d'atur (98,7)	-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (96,3) -IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (120,2) -IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (90,5) -IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (79,0) -IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (100,4)
ALTRES COMENTARIS -Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (1,0) -Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0) -Baix: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (5,8) -Baix: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (6,5) -Elevat: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (6,5) -Elevat: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (87,1) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions (0,0) -Nul: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals (0,0) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (1,1) -Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (0,5)	-Baix: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (0,4) -Elevat: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (5,1) -Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,6) -Elevat: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (12,4) -Elevat: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (13,7) -Nul: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (0,0) -Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) (13,9) -Elevat: Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res (253,0) -Nul: % de dones s/ total de mediadors/res (0,0) -Elevat: % de dones comandament s/ total de comandaments (100,0)

Vilafranca del Penedès

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017

Comparat amb: *Mitjana 2017*



VILAFRANCA DEL PENEDÈS

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

Dimensió Usuari/Client

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- Antiguitat mediadors/es.
- Som eficients: Fem més intervencions en menys temps.
- Cal augmentar el nombre d'hores amb nova formació.
- Es troben a faltar espais de supervisió de casos

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Cal treballar en la Web i difusió del SMC internament i externament
Sensibilització interna i externa sobre mediació

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Millorar l'actual pàgina web del servei de mediació.
- → Crear un accés directe a la pàgina web de l'ajuntament que sigui ben visible i accessible: tipus icona, imatge o *banner*.
- → Fer unes postals, *flyers* i pòsters amb temes diversos que es poden tractar des dels serveis de mediació.
- → Fer difusió del material gràfic als equipaments públics, departaments municipals i en entitats internes.
- → Fer força amb els serveis de comunicació de l'ajuntament.
- → Reunions informatives a cada departament o regidoria.
- → Posar en situació als treballadors municipals de situacions on poden intervenir i derivar als servei de mediació.
- → Adaptar la difusió del SMC a les possibilitats de temps i recursos de cada departament, entitat o grup de difusió.
- → Crear un grup de WhatsApp de l'ajuntament.
- → Crear una xarxa entre mediadors de diferents municipis.

Vilanova i la Geltrú

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Vilanova i la Geltrú comparat amb 21 municipis

Encàrrec polític

Impulsar la mediació ciutadana		2016	2017
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	Mun.	6,4	5,3
	Grup	4,7	5,4
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	Mun.	2,8	2,2
	Grup	2,0	1,9
Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	Mun.	8,7	16
	Grup	5,5	5,1
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	Mun.	0,00	-
	Grup	3,6	4,7

Impulsar el treball transversal		2017
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	Mun.	3,0
	Grup	7,0
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	Mun.	3,0
	Grup	7,5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	Mun.	0,00
	Grup	15

Gestionar els casos de mediació		2016	2017
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	15	29
	Grup	31	28
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	25
	Grup	6,3	6,3
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	31	25
	Grup	41	45
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	32	21
	Grup	22	21

Promoure la col·laboració amb altres agents		2016	2017
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (exce…	Mun.	0,00	0,00
	Grup	15	16
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	Mun.	0,00	2,5
	Grup	33	50
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	Mun.	-	50
	Grup	49	53

Vies d'accés dels casos de mediació		2017
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	Mun.	64
	Grup	36
% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	Mun.	0,00
	Grup	0,98
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	Mun.	22
	Grup	52
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	Mun.	7,5
	Grup	6,7
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	Mun.	6,1
	Grup	4,2

Potenciar les diverses àrees de mediació		2016	2017
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	94	95
	Grup	67	61
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	Mun.	1,8	0,07
	Grup	7,9	5,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	Mun.	0,04	1,7
	Grup	8,9	4,1
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	1,3
	Grup	-	0,66
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,07
	Grup	-	0,40
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	7,5
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,20
	Grup	-	1,1
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	-	0,00
	Grup	-	14
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	Mun.	4,6	2,1
	Grup	13	6,8

Usuari/client

Oferir un servei de qualitat als SMC		2016	2017
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	Mun.	2,5	2,6
	Grup	2,5	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestima…	Mun.	3,8	2,4
	Grup	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o…	Mun.	-	54
	Grup	-	57
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	22	22
	Grup	14	13
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	Mun.	8,5	8,5
	Grup	8,7	8,2
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitat de sensibilització (escala de 0 a 10)	Mun.	-	8,8
	Grup	-	8,4
Visites professionals als Serveis de Mediació	Mun.	-	2,0
	Grup	-	17

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
Hores d'obertura setmanal pel matí	Mun.	25	20
	Grup	25	24
Hores d'obertura setmanal per la tarda	Mun.	6,0	6,0
	Grup	11	11

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	2017
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	68	59
	Grup	63	64
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	25	32
	Grup	10	11
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,55	0,68
	Grup	1,9	2,2
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	5,5	4,8
	Grup	8,2	8,4
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,4
	Grup	0,66	0,77
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	1,4
	Grup	1,6	1,6
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,55	0,00
	Grup	8,9	6,4

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2016	2017
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Mun.	0,00	0,68
	Grup	5,0	5,8

Oferir un servei de qualitat als usuaris		2017
Visites al web (o blog)	Mun.	0,00
	Grup	390
Nombre d'actuacions en xarxes socials	Mun.	2,0
	Grup	118
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	Mun.	2,0
	Grup	3,3

Quadre Resum Indicadors Mediació Ciutadana 2016-2017
Vilanova i la Geltrú comparat amb 21 municipis

Organització RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	2017
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	Mun.	100	100
	Grup	100	100
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	Mun.	76	76
	Grup	44	41
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	Mun.	-	0,00
	Grup	-	34

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2016	2017
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	Mun.	38	46
	Grup	42	45
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	Mun.	9,9	19
	Grup	8,7	9,2

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2016	2017
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	Mun.	1,7	4,1
	Grup	3,5	4,3
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	Mun.	27.647	27.923
	Grup	31.636	29.794
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	Mun.	106	96
	Grup	72	76

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	Mun.	0,00	33
	Grup	38	33
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	Mun.	9,8	1,7
	Grup	18	9,7

Millorar les habilitats dels treballadors		2016	2017
% de dones s/ total de mediadors/res	Mun.	100	100
	Grup	75	75
% de dones comandament s/ total de comandaments	Mun.	-	-
	Grup	-	53

Economia

Disposar dels recursos adequats		2016	2017
Despesa corrent del servei per habitant	Mun.	1,3	1,3
	Grup	1,3	1,4
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	Mun.	0,13	0,12
	Grup	0,17	0,16

Finançar adequadament els recursos		2016	2017
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	0,00	0,00
	Grup	0,00	0,00
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	34	34
	Grup	29	29
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	Mun.	66	66
	Grup	71	71

Entorn

Entorn		2016	2017
Població	Mun.	65.972	66.077
	Grup	92.255	92.757
Densitat de població	Mun.	1.941	1.944
	Grup	5.724	5.754
Renda per càpita	Mun.	11.809	12.780
	Grup	15.057	15.846
Nombre de centres	Mun.	1,0	1,0
	Grup	1,1	1,1

Índex de Vulnerabilitat Social		2016	2017
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	Mun.	92	91
	Grup	91	91
IVS 1: % d'atur	Mun.	87	86
	Grup	102	102
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	Mun.	100	101
	Grup	99	99
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	Mun.	104	106
	Grup	96	96
IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	Mun.	86	87
	Grup	96	97
IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE	Mun.	115	116
	Grup	89	89
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	Mun.	100	100
	Grup	99	99

Mediació Ciutadana: Vilanova i la Geltrú comparat amb 21 municipis. Any 2017

PUNTS FORTS

-Elevat: Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants (16,3)

OPORTUNITATS DE MILLORA

-Baix: % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents (2,5)
-Baix: Visites professionals als Serveis de Mediació (2,0)
-Nul: Visites al web (o blog) (0,0)
-Baix: Nombre d'actuacions en xarxes socials (2,0)
-Nul: % de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació (0,0)
-Baix: Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert) (1,7)

ENTORN

-Població: 66.077 habitants del municipi vs 92.757 habitants de la mitjana
-Taxa atur: 14,24 % del municipi vs 11,96 % de la mitjana
-Densitat de població: 1.944,01 h/km² del municipi vs 4.023,25 h/km² de la mitjana
-Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) (91,4)...

-IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (100,7)
-IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (105,9)
-IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola (86,8)
-IVS 5: % població de població nascuda fora de la UE (116,2)...

ALTRES COMENTARIS

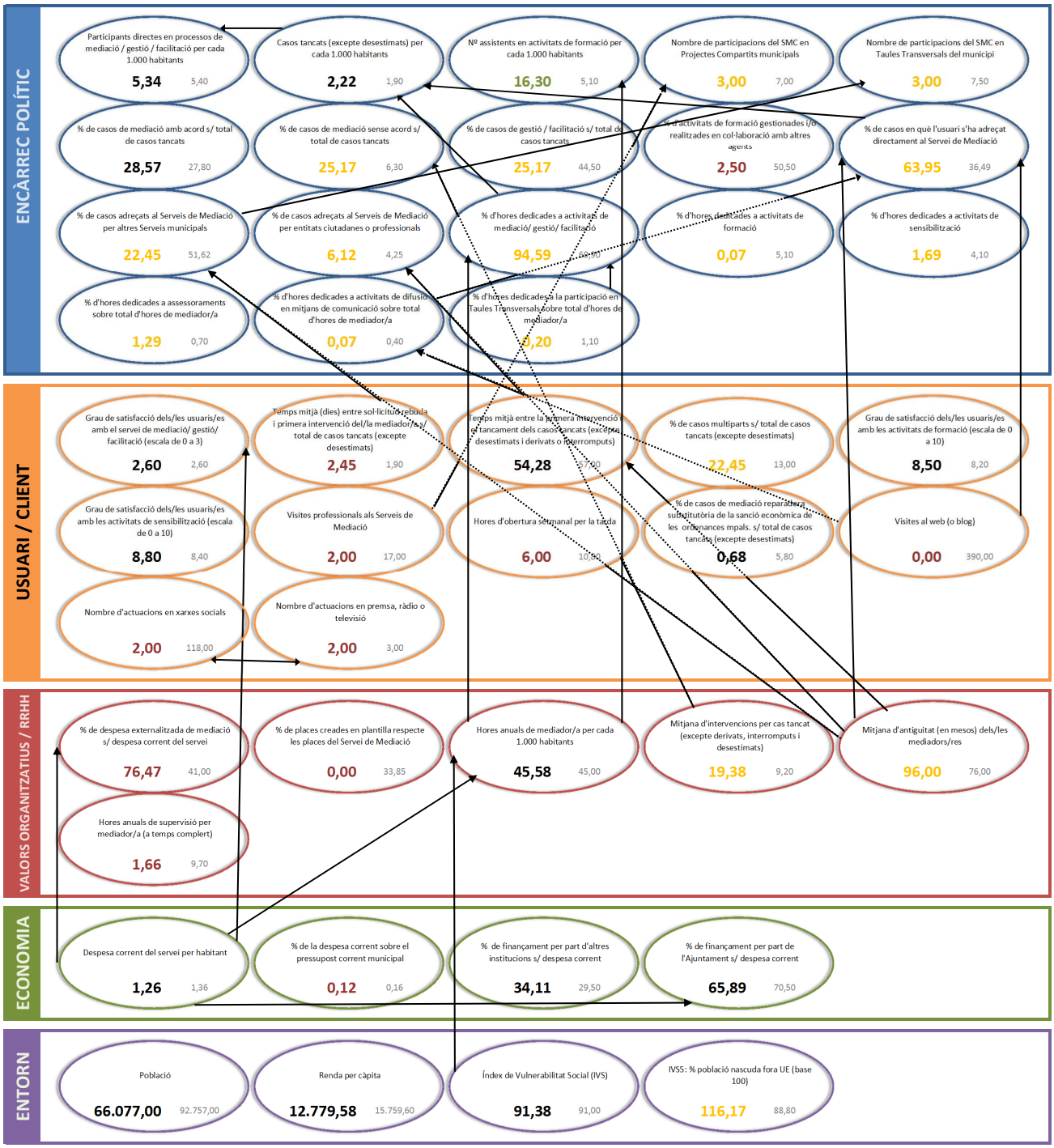
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals (3,0)
-Baix: Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi (3,0)
-Nul: Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries (0,0)
-Elevat: % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (25,2)
-Nul: % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Elevat: % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació (63,9)
-Nul: % de casos oberts a proposta del Servei de Mediació (0,0)
-Baix: % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals (22,4)
-Elevat: % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a (94,6)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a (0,1)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a (1,7)

-Elevat: % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a (1,3)
-Baix: % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a (0,1)
-Nul: % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Baix: % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a (0,2)
-Nul: % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a (0,0)
-Elevat: % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (22,4)
-Baix: % de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,7)
-Nul: % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) (0,0)
-Elevat: % de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC) (76,5)
-Elevat: Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestima...

Vilanova i la Geltrú

Comparat amb: *Mitjana 2017*

MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Mediació ciutadana 2017



VILANOVA I LA GELTRÚ

COMENTARIS A LES RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT

Dimensió Encàrrec polític

- Es prioritza l'atenció dels casos a la participació del SMC en taules transversals.

Dimensió Usuari/Client

- No existeix web o blog propi, tot i que arriben a partir del web ajuntament.
- S'ha renovat la difusió al 2018

Dimensió Valors organitzatius/Recursos Humans

- S'intervé a partir d'una visió holística i sistèmica i això fa augmentar la mitjana d'intervencions per cas tancat.

Dimensió Economia

Dimensió Entorn

OPORTUNITAT DE MILLORA ANALITZADA

Incrementar la dedicació (hores) a intervenció

PROPOSTA D'ACCIONS DE MILLORA

- → Posposar la resposta (incrementar temps de primera intervenció) per poder atendre altres coses.
- → Més recursos, ni que sigui per treure part de les tasques administratives.
- → Convenis de pràctiques amb cicle formatiu de gestió i administració.
- → Deslliurar administratius de l'àrea o d'altres àrees.
- → Posar límits a la tipologia de casos a atendre (ex. els del jutjat familiars –només relacional i poc impactes en la comunitat- els atén el centre de mediació de dret privat). Políticament posar límits i només atendre casos de convivència.
- → Part comunitària ha de prevaldre respecte el privat.
- → "Què passaria si....?"
- → Treballar per fer-se útil/imprescindible

Informe global dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2017: conclusions

1. INTRODUCCIÓ

El conjunt d'ens locals participants en el Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI), defineixen els Serveis de Mediació Ciutadana (SMC), com un servei públic local i gratuït l'objectiu del qual és afavorir la convivència i oferir vies no adversarials de prevenció, gestió i resolució de conflictes a través de processos de mediació comunitària, mediació reparadora, i altres accions anàlogues amb visió mediadora. Els equips de mediació dels SMC treballen per l'abordatge de conflictes diversos a través de la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania de forma transversal i cooperativa, així com en el foment de la sensibilització i la formació específica.

La 8a edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal dels SMC ha comptat amb la participació de 43 ens locals de la demarcació de Barcelona, (40 ajuntaments i 3 consells comarcals), del total de serveis locals que formen part del Programa de Mediació Ciutadana de la DiBa. L'objectiu del Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana i el Serveis de Programació és poder comptar poc a poc amb la participació al CCI de tots els ens locals a qui es dona suport.

Gràcies a la col·laboració i implicació dels ens locals participants, s'han recollit dades per a l'any 2017 relatives a l'organització, estructura i funcionament dels diferents SMC que s'analitzaran en el present informe comparatiu global.

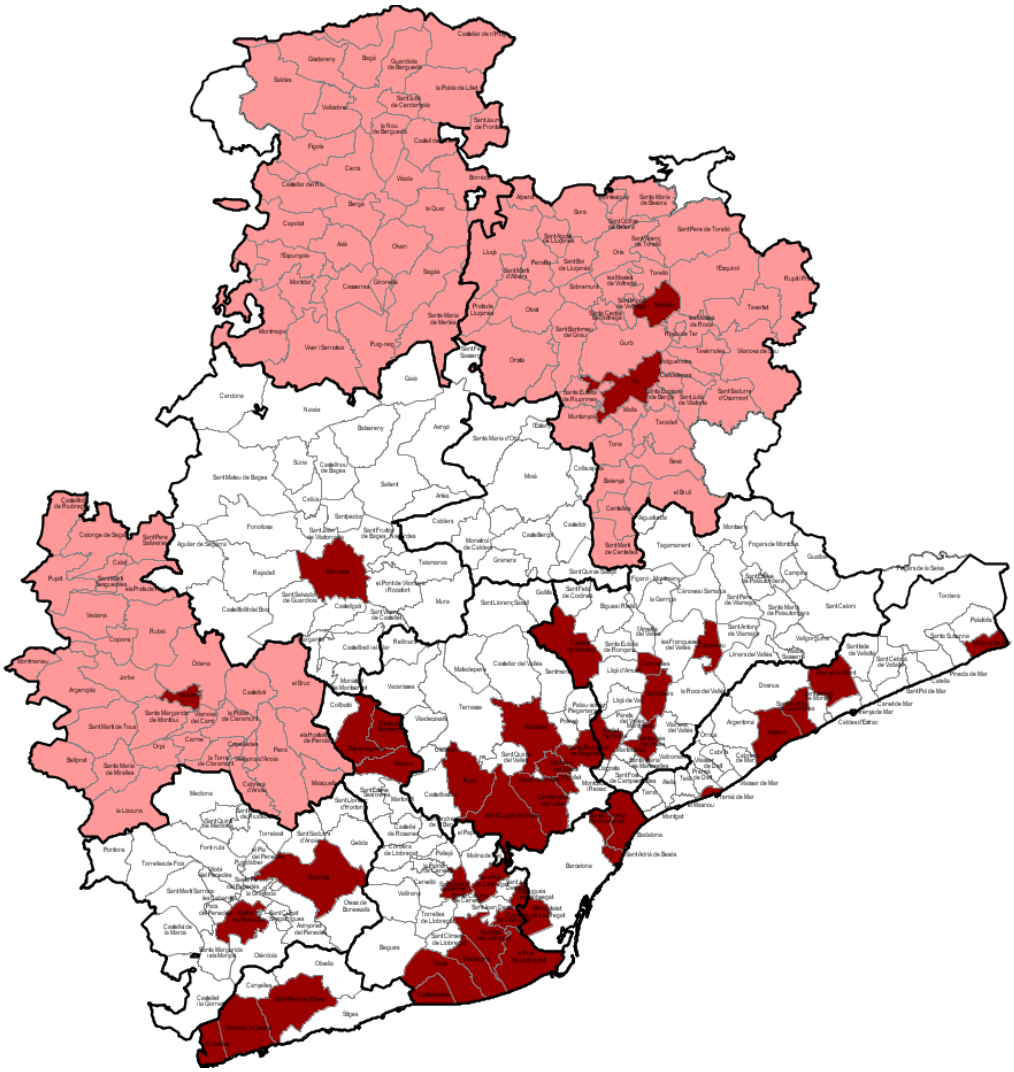
Els 43 ens locals participants es aquesta 8a edició es caracteritzen per tenir un SMC propi amb un mínim de dos anys en funcionament, finançat parcialment amb suport econòmic de la Diputació de Barcelona i que comptin amb la recollida sistematitzada d'indicadors trimestrals.

El conjunt d'ens locals participants en aquesta 8a edició dóna cobertura en serveis de mediació a una població total de 2.726.106 habitants, és a dir, a un 69,6% de la població de la demarcació de Barcelona (exceptuant Barcelona ciutat).

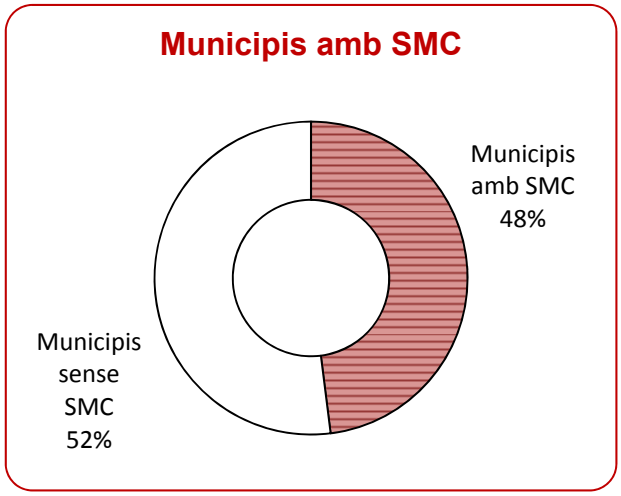
A continuació vegeu el detall de població i el mapa territorial dels municipis i consells comarcals participants:

Ens locals participants	Població Idescat 2017
Arenys de Munt	8.728
Badalona	215.848
Barberà del Vallès	32.860
Caldes de Montbui	17.187
Castelldefels	65.954
Canovelles	16.145
Cardedeu	18.210
Cerdanyola del Vallès	57.723
Consell Comarcal del Berguedà	39.013
Consell Comarcal de l'Anoia	118.277
Consell Comarcal d'Osona	156.572
Cornellà de Llobregat	86.610
Cubelles	14.715
Esparreguera	21.889
Esplugues de Llobregat	45.890
Franqueses, Les	19.584
Gavà	46.538
Granollers	60.695

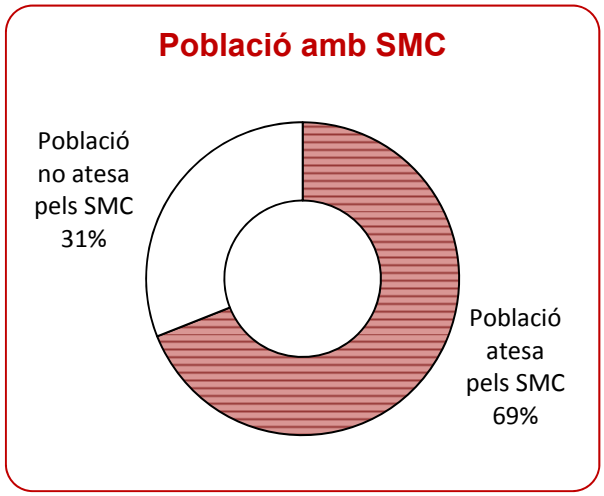
Hospitalet de Llobregat, L'	257.349
Igualada	39.316
Malgrat de Mar	18.345
Manlleu	20.007
Manresa	75.152
Mataró	126.127
Mollet del Vallès	51.128
Montornès del Vallès	16.240
Olesa de Montserrat	23.552
Prat de Llobregat, El	63.897
Premià de Mar	28.049
Ripollet	37.648
Rubí	75.568
Sabadell	209.931
Sant Adrià de Besòs	36.624
Sant Boi de Llobregat	82.142
Sant Cugat del Vallès	89.516
Sant Feliu de Llobregat	44.198
Sant Pere de Ribes	30.142
Santa Coloma de Gramenet	117.597
Santa Perpètua de Mogoda	25.574
Vic	43.964
Viladecans	65.993
Vilafranca del Penedès	39.532
Vilanova i la Geltrú	66.077
TOTAL POBLACIÓ	**2.726.106**
Total ens locals participants	**43**



Mapa 1. Distribució territorial dels Serveis de Mediació participants a la 8a edició del CCI



Gràfic 1. % de municipis de la demarcació coberts amb Serveis de Mediació exceptuant Barcelona ciutat



Gràfic 2. % de població de la demarcació coberta pels Serveis de Mediació exceptuant Barcelona ciutat

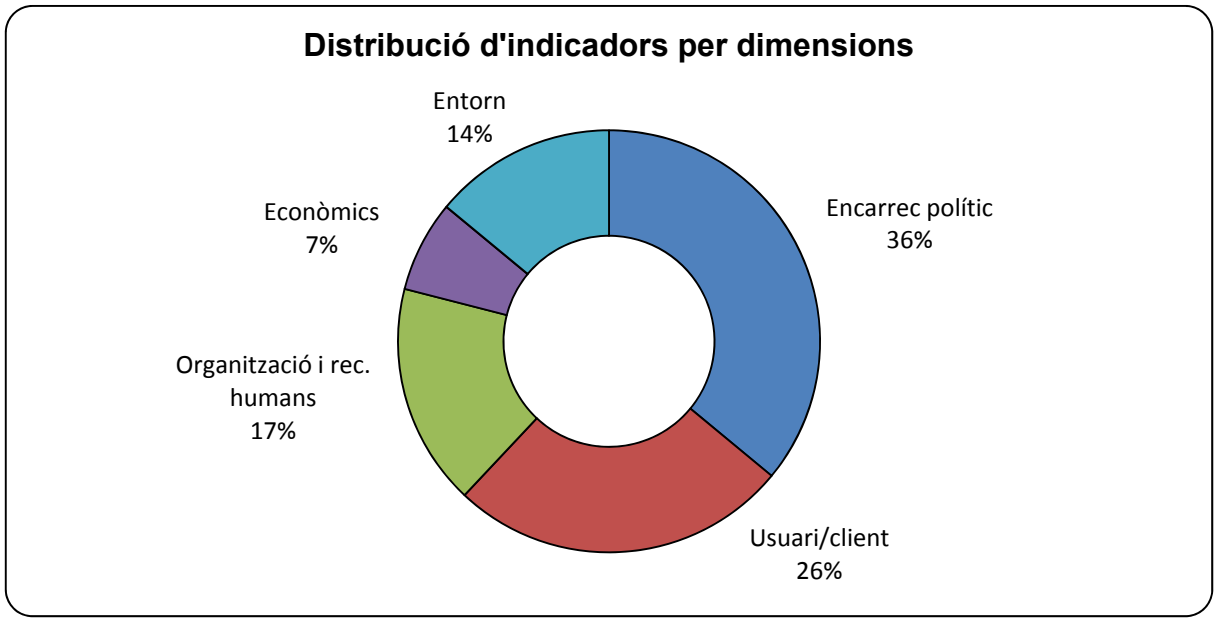
La recollida de dades d'aquesta edició s'ha efectuat per mitjà de les fitxes de seguiment habituals i que els ens locals participants han anat enviant de forma trimestral. Les fitxes de seguiment en format formulari en "pdf" han estat fins ara l'instrument que el Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana ha utilitzat des de l'inici del Programa de Mediació Ciutadana l'any 2006. No obstant, després de la revisió d'indicadors i incorporació de noves variables al CCI (dissenyades i consensuades a partir d'uns tallers desenvolupats el més de novembre de 2017 amb tècnics dels ajuntaments i tècnics dels serveis de mediació i de programació de la DiBa) aquest instrument ha canviat significativament de format i continguts.

Per a l'edició d'enguany i posteriors edicions s'ha elaborat una nova versió de la fitxa de seguiment trimestral i anual (en format Excel) que inclou noves variables a avaluar i estructures més desplegades d'alguns indicadors ja existents.

Així doncs, s'han pogut incorporar finalment gairebé la totalitat dels indicadors nous i se'n farà també esment a l'informe de conclusions de la 8a edició.

Les dades que proporcionen els ens locals han permès un cop més fer un seguiment i una anàlisi comparativa del funcionament dels SMC. Per una banda informació dels tipus més habituals de conflictes que han de gestionar, del perfil dels usuaris i usuàries, de la col·laboració amb altres serveis dins de l'ens local així com amb altres institucions i entitats del territori, entre d'altres variables. Per altra banda, i com a novetats, destaquen la incorporació de nous indicadors que permeten tenir dades d'aspectes importants com la presència a les xarxes socials, la participació en projectes transversals del municipi i/o desglossar entre formació, sensibilització i altres accions, entre altres variables.

En la seva 8a edició, el Cercle de SMC ha treballat amb un total de 77 indicadors agrupats en 5 dimensions: La dimensió encàrrec polític agrupa quasi un terç dels indicadors amb un 36%, seguida de la dimensió usurari/client amb un 26%. La dimensió de valors organitzatius i RH el 17%). Els indicadors d'entorn representen un 14% del total incloent el desglossament del nou índex de vulnerabilitat. Finalment la dimensió econòmica amb un 7%.



Gràfic 3. Distribució percentual dels indicadors segons la seva dimensió. Any 2017

2. ANÀLISI GLOBAL DELS INDICADORS

L'anàlisi global dels indicadors es porta a terme des de diverses perspectives:

- Es fa una relació amplia i descriptiva en forma de graelles i comentaris de les dades corresponents als valors mitjans de l'any de l'estudi (2017). Les taules mostren ordenadament les dades obtingudes a partir dels reculls trimestrals dels diferents serveis de mediació, revisades i consensuades finalment en un qüestionari anual que es passa a cada ens local.

- També es té en compte la perspectiva d'evolució temporal, en la qual s'analitzen les dades dels darrers cinc anys. Les graelles i els gràfics n'identifiquen l'evolució i els comentaris fan referència a alguna observació destacable.

- Per altra banda, a les mateixes graelles s'hi pot interpretar la perspectiva transversal respecte altres serveis, es comparen aquells indicadors comuns i analitzats en els diferents CCI. Concretament els indicadors de la dimensió de valors organitzatius/recursos humans i de la dimensió econòmica.

Des d'una visió global, es comprova que la majoria dels resultats dels indicadors (excepte els de nova creació) no han patit canvis significatius respecte les dades obtingudes dels anys anteriors i es podria confirmar que els SMC es mantenen en unes xifres similars any rere any. En algunes dades podem identificar altre cop valors topall o sostre.

Pel que fa als 22 indicadors nous, repartits en les diferents dimensions, no comptem amb la perspectiva temporal i s'haurà d'iniciar la seva trajectòria a partir d'aquesta 8a edició. Alguns d'aquests indicadors nous també s'han incorporat com a desdoblament d'altres indicadors més generals ja existents. Els identificarem clarament a les graelles perquè no compten amb cap valor als anys anteriors.

A continuació, es presenta l'anàlisi seqüenciat de tots indicadors, tenint en compte les 5 dimensions proposades pels CCI que estan identificades pels colors de la capçalera de les diferents graelles:

- Dimensió encàrrec polític (blau).
- Dimensió usuari / client (groc).
- Dimensió valors organitzatius / RRHH (rosa).
- Dimensió econòmica (verd).
- Dimensió d'entorn (lila).

2.1. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

La dimensió d'encàrrec polític té 28 indicadors i s'agrupen en 6 blocs diferenciats. Tots ells mesuren el volum de treball anual dels serveis de mediació i com es plantegen la gestió dels conflictes i la promoció de la mediació entre la ciutadania. Els 6 objectius que es treballen en aquesta dimensió són:

- Impulsar la mediació ciutadana.
- Gestionar els casos de mediació.
- Promoure la col·laboració amb altres agents.
- Impulsar el treball transversal.
- Descriure les vies d'accés dels casos de mediació.
- Potenciar les diverses àrees de la mediació.

2.1.A. IMPULSAR LA MEDIACIÓ CIUTADANA

Impulsar la mediació ciutadana	2014	2015	2016	2017
Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	5,1	4,9	4,9	5,7
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0	2,0	2,0	2,0
Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	2,9	3,0	5,1	5,5
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	3,0	2,5	3,1	4,5

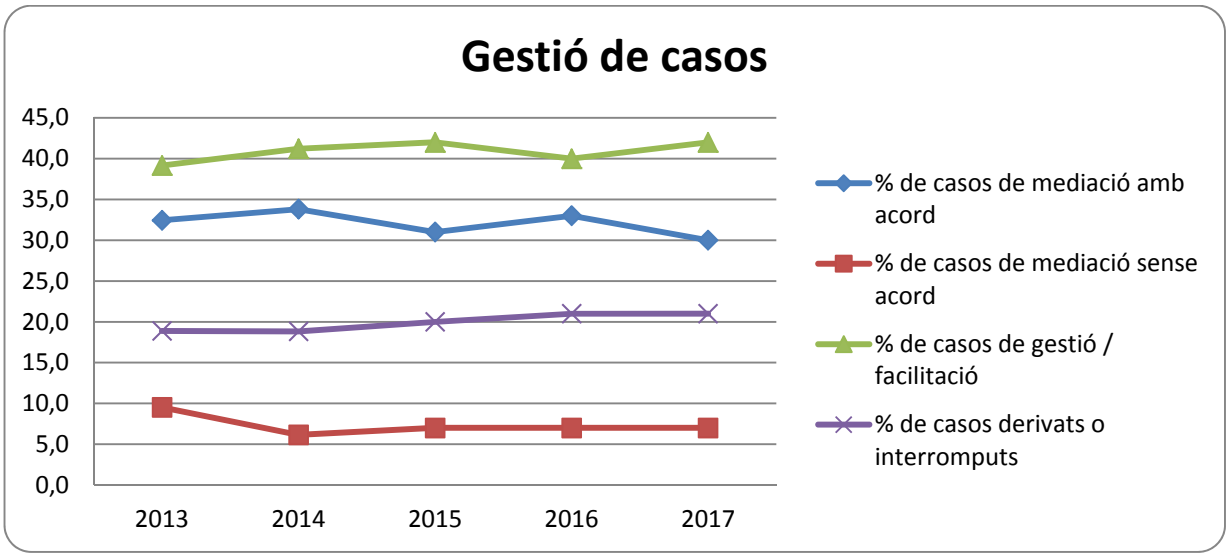
El 2017 observem un increment pel que fa al nombre de participants directes en processos de mediació. Influirien en aquesta dada l'augment de serveis de mediació comparats i també el coneixement i la difusió d'aquest serveis entre la ciutadania. Aquesta mateixa tendència la veiem també pel que fa a activitats de formació i activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants.

No obstant, el nombre de casos tancats és manté en un valor idèntic els darrers 5 anys i podria indicar un topall dels serveis de mediació. Molts casos no tancats no suposen un fracàs del servei de mediació sinó al contrari: s'exploren altres vies o es fan accions que afavoreixen igualment la convivència. Cal no oblidar que l'objectiu principal és la millora de la convivència en què la mediació és un dels instruments possibles.

En aquest bloc d'indicadors s'ha suprimit, respecte de les edicions anteriors, el registre relacionat amb el nombre d'agents facilitadors de la convivència. Aquesta figura ha sigut substituïda per agents cívics multifunció al municipi i s'ha preferit ja no incloure'l més com a dada significativa pel CCI.

2.1.B. GESTIONAR ELS CASOS DE MEDIACIÓ

Gestionar els casos de mediació	2014	2015	2016	**2017**
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	34%	31%	33%	30%
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6%	7%	7%	7%
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	41%	42 %	40%	42%
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19%	20%	21%	21%



Gràfic 4. Evolució temporal sobre la gestió dels casos

Els resultats obtinguts en aquest apartat en edicions anteriors apuntaven a una lleugera fluctuació de dades en els indicadors de gestió dels casos de mediació. Les dades de la 8a edició mostren que aquesta tendència es continua produint pel que fa al percentatge de casos amb acord i el percentatge de casos de gestió/facilitació.

Ha disminuït lleugerament el valor de la variable de casos tancats amb acord i ha augment de l'ús de la mediació en gestió o la facilitació. Aquest darrer valor reflecteix igualment una alternativa al procés de mediació en sentit estricte i s'incrementa per la necessitat de donar una resposta més flexible a casos que ho requereixin sense arribar a un acord signat.

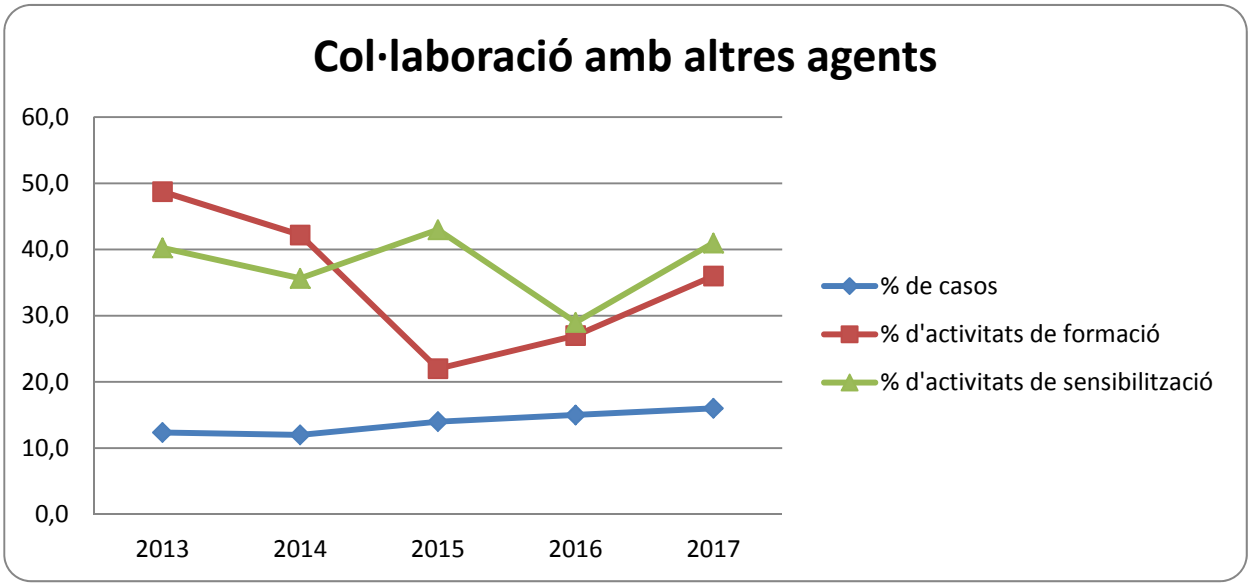
Tenint en compte que la gestió/facilitació també implica una resolució satisfactòria per a una les parts del conflicte, es pot dir que un 72% dels casos tancats han finalitzat de manera positiva. Aquesta xifra és pràcticament igual a la de l'edició anterior.

El valors de les variables casos sense acord i casos derivats o interromputs es mantenen pràcticament iguals els 3 darrers anys.

El percentatge de casos derivats o interromputs es manté a un nivell semblant a les edicions anteriors amb un 21%. Els casos derivats suposen un terç mentre que els interromputs representen els dos terços restants. Aquesta xifra, considerablement elevada, fa que sigui necessari que els agents derivadors estiguin ben informats per tal que puguin discernir si els casos que els arriben pertanyen o no a l'àmbit de la mediació. L'elevat nombre de casos interromputs pot tenir diferents causes sobre les quals no es disposen dades, encara que algun ens local fa referència a que aquesta derivació es podria considerar com un tancament del cas quan ha requerit recursos i accions de diagnosi prèvia per part de l'equip de mediació.

2.1.C. PROMOURE LA COL·LABORACIÓ AMB ALTRES AGENTS

Promoure la col·laboració amb altres agents	2014	2015	2016	**2017**
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12%	14%	15%	16%
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	42%	22%	34%	36%
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	36%	43%	48%	41%



Gràfic 5. Col·laboracions en resolució de casos

A nivell general observem una tendència a l'alça d'aquests tres valors i bastant significatius pel que fa al percentatge de col·laboració en casos i en activitats de formació. No obstant en col·laboracions pel que fa a formació i sensibilització i des del punt de vista temporal, hi ha hagut una baixada important que en aquest 2017 es recupera. Intervenen en aquests valors, entre d'altres més específics, tot el treball que s'està fent en centres educatius.

És important la tendència sempre ascendent de la col·laboració en casos de mediació. Aquesta tendència indicaria la transversalitat del servei de mediació dins l'estructura municipal i la visió cada cop menys parcel·lada dels SMC.

2.1.D. IMPULSAR EL TREBALL TRANSVERSAL

Impulsar el treball transversal	2014	2015	2016	**2017**
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	--	--	--	4
Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi	--	--	--	5
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	--	--	--	9

Aquest bloc i els tres indicadors que s'hi desenvolupen son una de les novetats de la 8a edició. Molts dels SMC han obert les seves línies d'intervenció i posen de manifest la implicació i promoció en altres àmbits més enllà de la gestió de casos. Projectes compartits, taules de convivència i, intervencions comunitàries diverses formen i formaran part de les tasques habituals dels tècnics i responsables dels equips de mediació. Es preveu una tendència ascendent en el nombre d'actuacions transversals en tots els ens locals per a les properes anàlisis de dades.

2.1.E. VIES D'ACCÉS DELS CASOS DE MEDIACIÓ

Vies d'accés dels casos de mediació (nou)	2014	2015	2016	**2017**
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	--	--	--	37%
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	--	--	--	1%
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals	--	--	--	51%
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions	--	--	--	7%
% de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	--	--	--	3%

El bloc de variables descrit a la taula superior és també una novetat. Alguns d'aquests indicadors sorgeixen com a desglossament d'indicadors ja existents en edicions anteriors. Amb la concreció de 5 indicadors diferenciats es pot generar una imatge acurada de l'origen i/o detecció dels casos de mediació a abordar.

És molt destacable el fet que la meitat dels casos entren per altres serveis municipals. Això indicaria com la cultura del diàleg i la visió mediadora es pot estendre a l'estructura municipal i el ciutadà serà atès per a l'accés en processos de mediació detectats fàcilment en una o altra dependència municipal. Les Oficines d'Atenció al Ciutadà dels ens locals (OAC) hi juguen també un paper molt important en aquest factor.

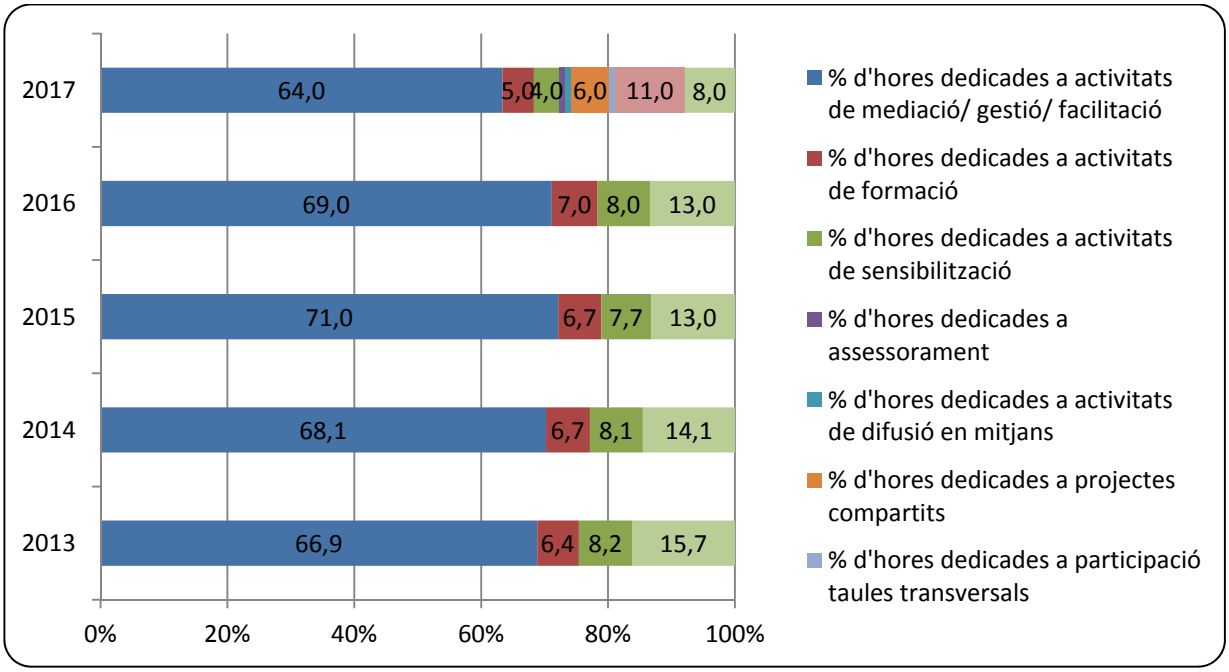
L'accés al SMC directament també és una de les vies més reconegudes ja que en primera instància son les que van fer la promoció, el disseny del recurs i impulsen la major part d'accions de promoció de la mediació en els municipis i entre la ciutadania en general.

2.1.F. POTENCIAR DIVERSES ÀREES DE MEDIACIÓ

Potenciar les diverses àrees de mediació	2014	2015	2016	**2017**
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	68 %	71 %	69 %	64 %
% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	7 %	7 %	7 %	5 %
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	8 %	8 %	8 %	4 %
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	1 %
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	1 %
% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	6 %
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	1 %
% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	--	--	--	11 %
% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	14 %	13 %	13 %	8 %

Aquest bloc d'indicadors inclou algunes variables noves i altres que ja existien en les edicions anteriors i eren tractades en global en l'apartat del *% d'hores dedicades a d'altres activitats.*

Respecte a la distribució del temps que dediquen mediadors i mediadores a les seves tasques en general no hi ha hagut variacions significatives respecte l'any anterior. Però en el moment que s'inclouen alguns nous indicadors sota l'objectiu de potenciar les diverses àrees de mediació i correlacionat amb la taula 2.1.D, el nombre d'hores dedicades a una o altra tasca queda molt més detallat.



Gràfic 6. Evolució temporal de com es distribueixen el temps de la seva jornada laboral els/les mediadors/res.

Tal com observem al gràfic, encara que gran part del temps es continua dedicant a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre el total d'hores de mediador/a (64%), hi ha franges de temps dedicades a altres activitats molt significatives que donen resposta a les noves necessitats i projeccions dels SMC dins l'estructura municipal.

Veurem la tendència dels indicadors en properes edicions i com s'utilitza el temps disponible des dels diferents ens locals per a polítiques i accions relacionades o complementàries a la mediació.

Finalment puntualitzar que el volum de població dels ens locals i el dimensionament del seu equip de mediació condiciona molt la distribució del temps i les tasques desenvolupades. Mentre els petits dediquen més d'un 80% de la jornada laboral del personal mediador a resoldre casos de mediació/gestió/facilitació, en el cas dels ens locals més grans els professionals de la mediació poden dedicar fins a un 35% de la seva jornada a realitzar altres tipus de tasques de formació, sensibilització, difusió i totes les altres accions descrites.

2.2. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

La dimensió usuari/client té 20 indicadors i s'agrupen en 5 blocs diferenciats. Tots ells mesuren indicadors relacionats amb els usuaris finalistes dels SMC. Els 5 objectius que es treballen en aquesta dimensió són:

- Oferir un servei de qualitat als SMC.
- Oferir un servei accessible als usuaris.
- Identificar la tipologia dels diversos casos atesos.
- Identificar els casos de mediació reparadora atesos.
- Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web.

2.2.A. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT ALS SMC

Oferir un servei de qualitat als SMC	2014	2015	2016	**2017**
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	2,5	2,6	2,6	2,6
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,6	2,2	1,6	1,9
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	--	--	--	51,5
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19%	17%	16%	15%
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,7	8,7	8,5	8,3
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala de 0 a 10)	--	--	--	8,3
Visites professionals als Serveis de Mediació	--	--	--	11,2

Aquest bloc conté 3 indicadors nous respecte l'edició anterior del CCI: el temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament de casos tancats, el grau de satisfacció diferenciat entre activitats de formació i de sensibilització i, nombre de visites de professionals als SMC.

A l'hora de valorar la prestació dels SMC es valora tant la percepció dels usuaris com l'agilitat a l'hora de donar resposta a les sol·licituds que arriben als Serveis.

Les dades del grau de satisfacció provenen d'un 70% dels ens locals participants, ja que no tots disposen encara de qüestionari de satisfacció. Malgrat això, en aquesta vuitena edició hi ha incorporades les dades de nous serveis de mediació i s'anirà ampliant.

D'acord amb les dades de la 8a edició, es confirma un manteniment de la qualitat dels SMC amb valors molt iguals a l'edició anterior.

Pel que fa al temps transcorregut a l'hora de donar resposta a les sol·licituds des del servei mediació, hi ha hagut un lleuger increment respecte l'any anterior i se situa al llindar dels gairebé 2 dies. No obstant es considera una resposta ràpida, entre altres factors, si es té en compte que les vies d'accés dels casos s'han ampliat considerablement.

En les edicions anteriors es contemplava el nombre de casos resolts en menys de 60 dies, però a partir de l'actual edició el valor es comptabilitzarà sense un nombre de dies pre-establert. Es va consensuar amb els SMC que no era rellevant parlar de menys de 2 mesos. La complexitat dels casos o el nombre de recursos humans de què disposen els SMC són aspectes que ajuden a explicar la durada en tràmit dels casos i establir límits no aporta tampoc una millora en la qualitat. Tot i això el valor actual se situa ara mateix en poc mes de 50 dies.

Per últim, el grau de satisfacció amb les activitats de formació i de sensibilització s'ha diferenciat en dues variables. La dada del primer no mostra variació significativa respecte l'any anterior i la del segon, sense històric, té la mateixa puntuació. Un 8,3 sobre 10 posa de manifesta la bona valoració de totes dues activitats que a partir es tractaran per separat.

2.2.B. OFERIR UN SERVEI ACCESSIBLE ALS USUARIS I USUÀRIES

Oferir un servei accessible als usuaris	2014	2015	2016	**2017**
Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,7	20,9	22,5	20,8
Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,4	8,2	9,1	8,3

Els SMC obren majoritàriament en horari de matí. El nombre total d'hores setmanals d'obertura matins i tardes ha baixat respecte l'any anterior, motivat per la incorporació de nous serveis amb horaris més limitats. També cal incloure a la interpretació dels valors el fet que hi ha diversos recursos que flexibilitzen l'horari en funció de la demanda (principalment en ajuntaments més petits i amb poca estructura).

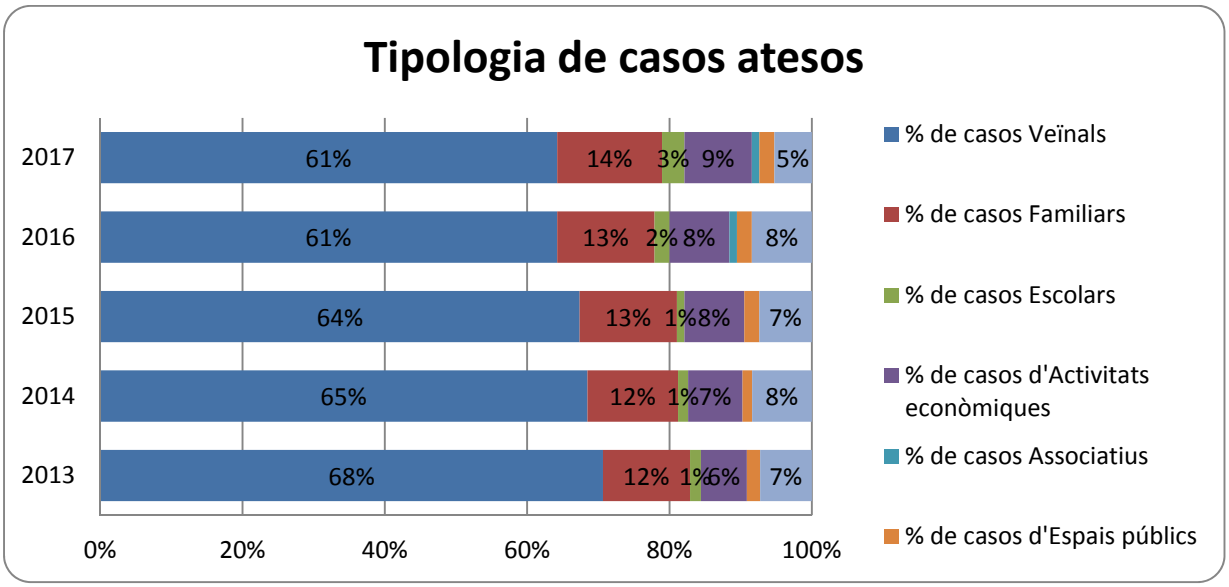
Cal destacar l'esforç de molts ajuntaments d'atendre casos que ho requereixen en les franges horàries que més s'adeqüen a les necessitats dels sol·licitants.

2.2.C. IDENTIFICAR LA TIPOLOGIA DELS DIVERSOS CASOS ATESOS

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2014	2015	2016	**2017**
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	65%	64%	61%	61%
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12%	13%	13%	14%
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1%	1%	2%	3%
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7%	8%	8%	9%
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0%	0%	1%	1%
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1%	2%	2%	2%
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8%	7%	8%	5%

La distribució dels casos segons la seva tipologia sempre es mou entre valors que varien molt poc d'un any a l'altre. Així doncs, els casos de conflictes veïnals (sorolls, olors, obres, neteja i higiene, temes de comunitat, ús dels espais comuns, malentesos, aire condicionat, animals domèstics, etc.) continuen essent els més nombrosos, amb un 61% respecte el total. A molta diferència els segueixen els conflictes d'àmbit familiar, els quals han experimentant un lleuger augment respecte l'any anterior. Les activitats econòmiques se situen en tercera posició, amb un 9% dels casos, seguides d'un 5% corresponent a altres tipologies de casos que inclouen casuístiques molt diverses. Pel que fa als casos associatius i d'espais públics es segueix registrant poca demanda.

Atès que el percentatge de casos no classificats és prou elevat i arriba a superar el valor d'altres categories, valdria la pena fer l'esforç d'analitzar de quines temàtiques es tracta, amb la possibilitat d'establir noves categories de classificació en un futur.



Gràfic 7. Identificació de casos segons tipologia

2.2.D. IDENTIFICAR CASOS DE MEDIACIÓ REPARADORA

Identificar els casos de mediació reparadora atesos (nou)	2014	2015	2016	**2017**
% de casos de mediació reparadora i/o ordenances municipals Sobre el total de casos tancats (excepte desestimats)	4 %	4 %	5 %	5%

A partir d'aquesta edició aquest indicador esta tractat de forma diferent i l'objectiu és donar-li una identitat pròpia separada de la resta de tipologies de casos. Els casos de mediació reparadora poden ser de tipologies diverses. Entenem com a mediació reparadora unes accions concretes per a la resolució de diferents tipus de conflicte.

Conscients d'aquest gir conceptual i mantenint la visió temporal de la variable, veurem amb cura la seva evolució en edicions posteriors. Un seguit de polítiques municipals i la publicaió per part de la DiBa d'una guia específica de mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE) poden influir molt favorablement.

2.2.E. DIFONDRE EL SERVEI ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ I AL WEB

Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web (Nou)	2014	2015	2016	**2017**
Visites al web (o blog)	--	--	--	237,5
Nombre d'actuacions en xarxes socials	--	--	--	54,7
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	--	--	--	3,4

Aquest nou bloc d'indicadors recull tot el que fa referència a les accions relacionades amb la difusió dels SMC. És tracta d'un element important ja que cada cop més la ciutadania utilitza les xarxes per cercar informació i tramitar accions diverses amb els ens locals. Un bon pla de comunicaió és sinònim d'un servei proper i transparent. Amb els 3 indicadors que s'inclouen al bloc es pot dibuixar quina és la tendència dels plans de comunicaió dels ens locals i l'impacte concret dels serveis de mediació en la ciutadania.

Per ara no tindrem dades en l'històric però aquest punt de partida ens marcarà els valors a superar poc a poc i emprendre les accions de millora al respecte si els valors no son prou favorables.

2.3. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

La dimensió valors organitzatius / recursos humans té 13 indicadors agrupats en 5 blocs. Ens permet saber com s'organitzen els SMC i les principals característiques dels equips de persones que hi treballen.

Els objectius que estructuren aquesta dimensió són:

- Gestionar el Servei amb les diverses formes de gestió
- Oferir un servei de qualitat (model de gestió)
- Promoure un clima laboral positiu per als i les treballadors/es
- Millorar les habilitats dels i les treballadors/es
- Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

2.3.A. GESTIONAR EL SERVEI AMB LES DIVERSES FORMES DE GESTIÓ

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2014	2015	2016	**2017**
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100%	100%	100%	100%
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0%	0%	0%	0%
% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	45%	46%	43,6%	42,4%
% de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació	--	--	--	30,8%

Tots els SMC participants tenen una gestió directa o mixta en la qual una part de coordinació, com a mínim, correspon a personal propi de l'ens local. El percentatge de despesa externalitzada no ha variat significativament respecte el 2014, amb un valor del 42,4% el 2017. S'observa una lleugera tendència a disminuir el percentatge de despesa externalitzada i això indicaria que els ens locals segueixen optant per oferir el Servei de Mediació amb mitjans propis en la mesura del possible.

2.3.B. OFERIR UN SERVEI DE QUALITAT (MODEL DE GESTIÓ)

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2014	2015	2016	**2017**
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	38	39	40	44
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	7,8	7,9	8,4	8,5

La mitjana d'hores anuals de mediador per cada 1.000 habitants ha incrementat força aquests darrers 4 anys. El valor se situa en 44 hores.

El nombre d'intervencions per cas tancat ha augmentat també al llarg dels darrers anys. La complexitat dels casos, sobretot quan es tracta de situacions on intervenen més de dos parts requereixen incrementar el nombre d'actuacions per poder tancar l'expedient. Aquest valor se situa en una mitjana de 8,5 actuacions. La tipologia dels conflictes és també un factor determinant en la complexitat en els casos de mediació i per tant el temps que cal dedicar-hi.

Aquest indicador va estretament relacionat amb la complexitat dels casos a tractar ja que com més complex és un cas, més intervencions seran necessàries per a la seva resolució. La complexitat en els casos de mediació ve determinada tant per la tipologia del cas, com per la quantitat de parts implicades.

2.3.C. PROMOURE UN CLIMA LABORAL POSITIU PER A TREBALLADORS I TREBALLADORES

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2014	2015	2016	**2017**
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	1,6%	2,3%	2,9%	3,6%
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	28.879	29.045	29.580	28.227
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	64	70	65	69

El salari brut anual del personal tècnics en mediació a temps complert aquest exercici ha estat de 28.277€. Es tracta d'un valor molt per sota dels anys anteriors i sobre el qual caldria revisar a fons el motius. Una de les causes pot ser la incorporació de nous serveis al cercle però això no n'hauria de ser la justificació. Es demana personal qualificat i titulat en mediació per als serveis però malgrat tot les retribucions sovint no es corresponen.

Els 69 mesos de mitjana d'antiguitat dels mediadors i mediadores reflecteixen una estabilitat laboral dels equips dels SMC. Encara que hi ha força equips externalitzats els tècnics es mantenen en el temps a fi efecte de garantir un coneixement i expertesa en l'abordatge dels casos.

2.3.D. MILLORAR LES HABILITATS DELS TREBALLADORS I TREBALLADORES

Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2014	2015	2016	**2017**
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	34	36	34	36
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	29	28	20	11

Durant el 2017 els mediador i mediadores van dedicar una mitjana de 36 hores a la formació continuada. Aquest indicador manté els mateixos valors els darrers anys. Per la seva part la DiBa programa cursos i seminaris per a la formació continuada d'aquest col·lectiu tècnic.

El temps que dediquen al seguiment i suport de la seva pràctica professional ha disminuït en relació a l'edició anterior gairebé en un 50%. La supervisió de la DiBa ha variat de model i les sessions periòdiques de seguiment i suport que s'havien fet han donat lloc a accions de caràcter més formatiu. Es va emplaçar als SMC a gestionar aquest suport i seguiment posant a l'abast la comunitat virtual per a compartir i supervisar casos concrets. Caldrà treballar més a fons en aquest entorn 2.0 perquè esdevingui una eina més útil i dinàmica.

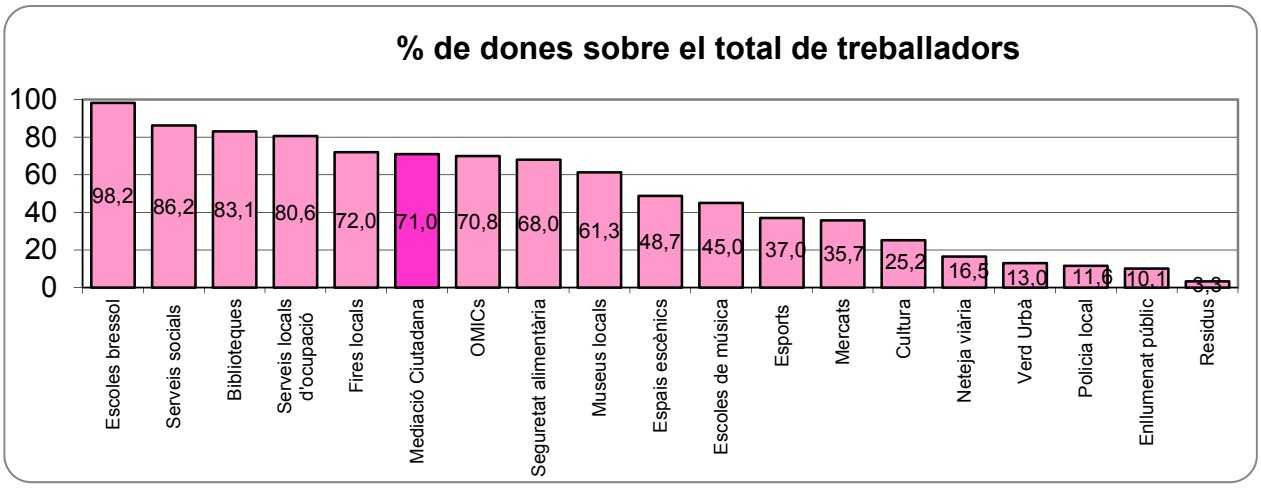
2.3.E. VETLLAR PER LA IGUALTAT EFECTIVA ENTRE

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2014	2015	2016	**2017**
% de dones s/ total de mediadors/res	68 %	67 %	70 %	71 %
% de dones comandament s/ total de comandaments	--	--	--	52 %

Aquest bloc d'indicadors nou inclou una visió de gènere una mica més ampliada respecte edicions anteriors. Pel que fa al percentatge de dones que treballen als SMC, que és un indicador ja recollit anteriorment, el valor per aquest 2017 ha estat d'un 71%. Es manté doncs la prevalença femenina dins els equips de mediació.

No obstant, i aquest és el nou indicador més rellevant incorporat en aquest bloc, el nombre de dones en llocs de comandament (només el 52%) no es correspon amb el percentatge de dones al servei. Caldrà treballar en aquest aspecte i que els valors siguin més conseqüents en un futur.

Observant el gràfic que hi ha a continuació podem comparar amb la resta de cercles el % de treballadores que hi ha als serveis de mediació. Se situa en una taxa alta (71%) bastant per sobre dels valors d'altres àmbits municipals.



Gràfic 8. % de dones sobre el total de treballadors

2.4. DIMENSIÓ ECONOMIA

La dimensió econòmica té 5 indicadors agrupats en 2 blocs. La finalitat és descriure quina és la posició en termes econòmics dels diferents SMC dins de l'ens locals.

Els objectius que estructuren aquest dimensió són:

- Disposar dels recursos adequats.
- Finançar adequadament el Servei.

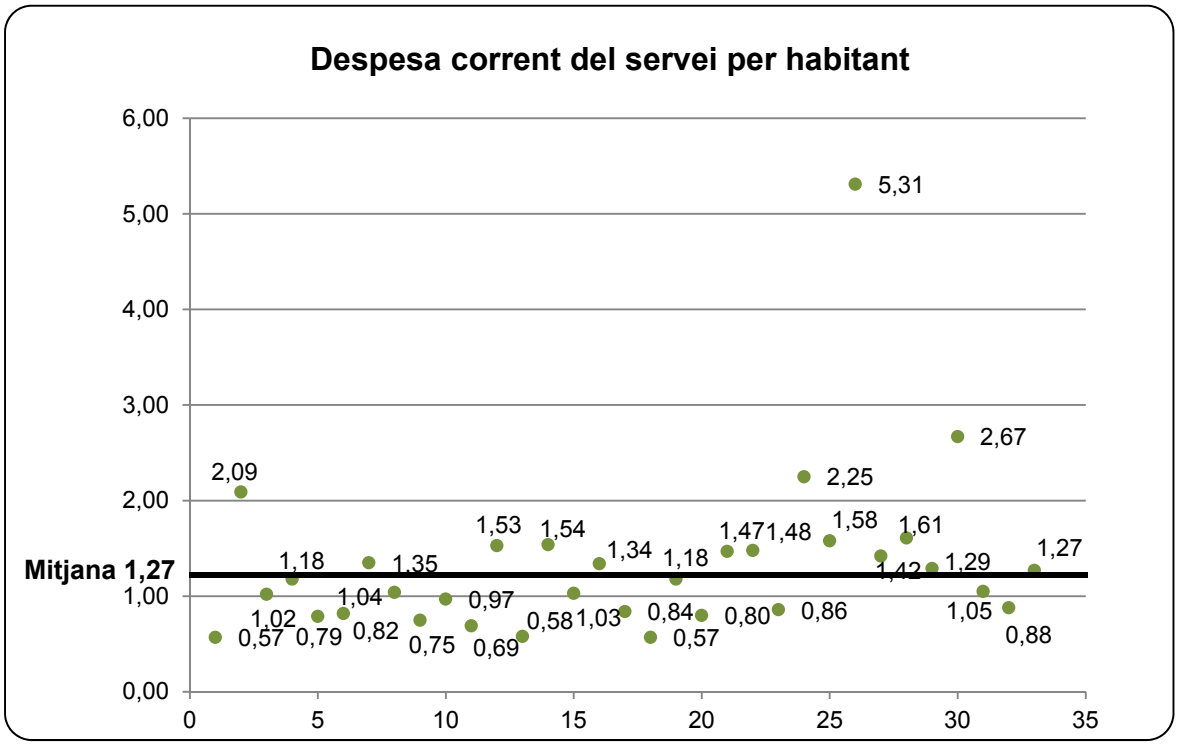
2.4.A. DISPOSAR DELS RECURSOS ADEQUATS

Disposar dels recursos adequats	2014	2015	2016	**2017**
Despesa corrent del servei per habitant	1,10	1,17	1,23	1,27
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,15%	0,14%	0,16%	0,15%

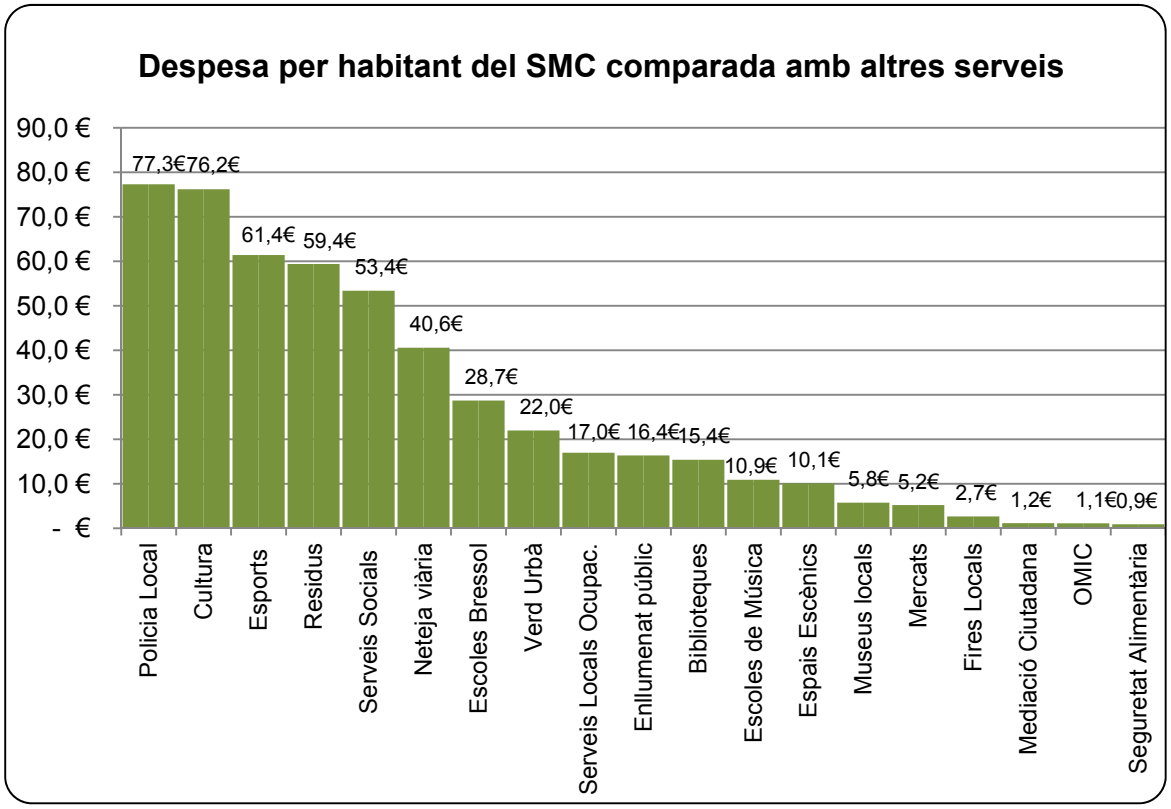
La despesa corrent dels Serveis per habitant no varia pràcticament en els últims cinc anys. i continua estan lleugerament per sobre els 1,2€. Així com la majoria dels ens locals tenen uns valors que no difereixen molt entre ells, si que hi ha alguns que s'allunyen molt de la mitjana, amb valors que se situen en 0,5€ i 5,3€.

És una quantitat baixa en comparació amb altres serveis municipals, la despesa per habitant del quals se situa bastant per sobre. Cal seguir treballant en la promoció dels SMC i amb la conscienciació política dels seus avantatges.

En relació al pressupost corrent municipal, el volum de la despesa corrent dels SMC es manté en els mateixos percentatges durant els darrers anys. Aquest 2017 se situa en un 0,15%.



Gràfic 9. Despesa corrent del Servei



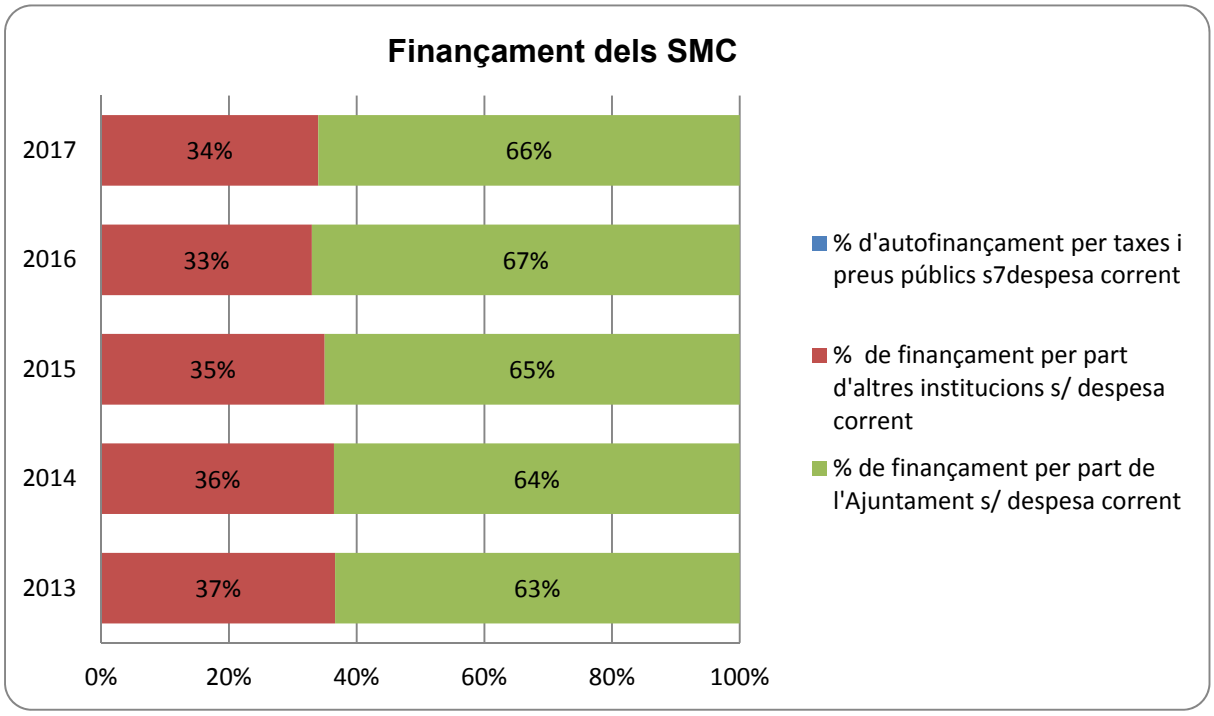
Gràfic 10. Despesa corrent del Servei comparada amb altres serveis municipals

2.4.B. FINANÇAR ADEQUADA EL SERVEI

Finançar adequadament el servei	2014	2015	2016	**2017**
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %	0%	0%	0%
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	36%	35%	33%	34 %
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	64%	65%	67%	66%

L'evolució de les dades mostra que els propis ens locals continuen assumint un major percentatge de finançament dels seus SMC, tendència que mostra una voluntat per part dels municipis de consolidar els serveis de mediació a l'estructura municipal i comarcal des d'una visió de polítiques locals.

Els ens locals segueixin no aplicant taxes ni preus públics a la ciutadania per al servei de mediació ciutadana.



Gràfic 11. Evolució temporal del % finançament per part altres institucions

2.5. DIMENSIÓ ENTORN

La dimensió entorn té 11 indicadors agrupats en 2 blocs. La finalitat és descriure quina és la situació en termes relacionats amb l'entorn dels diferents SMC. S'inclou també l'índex de vulnerabilitat com a novetat d'aquesta 8a edició del cercle, el càlcul i interpretació del qual es descriu més endavant amb la taula de valors.

Els objectius que estructuren aquest dimensió són:

- Concretar dades d'entorn.
- Determinar l'índex de vulnerabilitat.

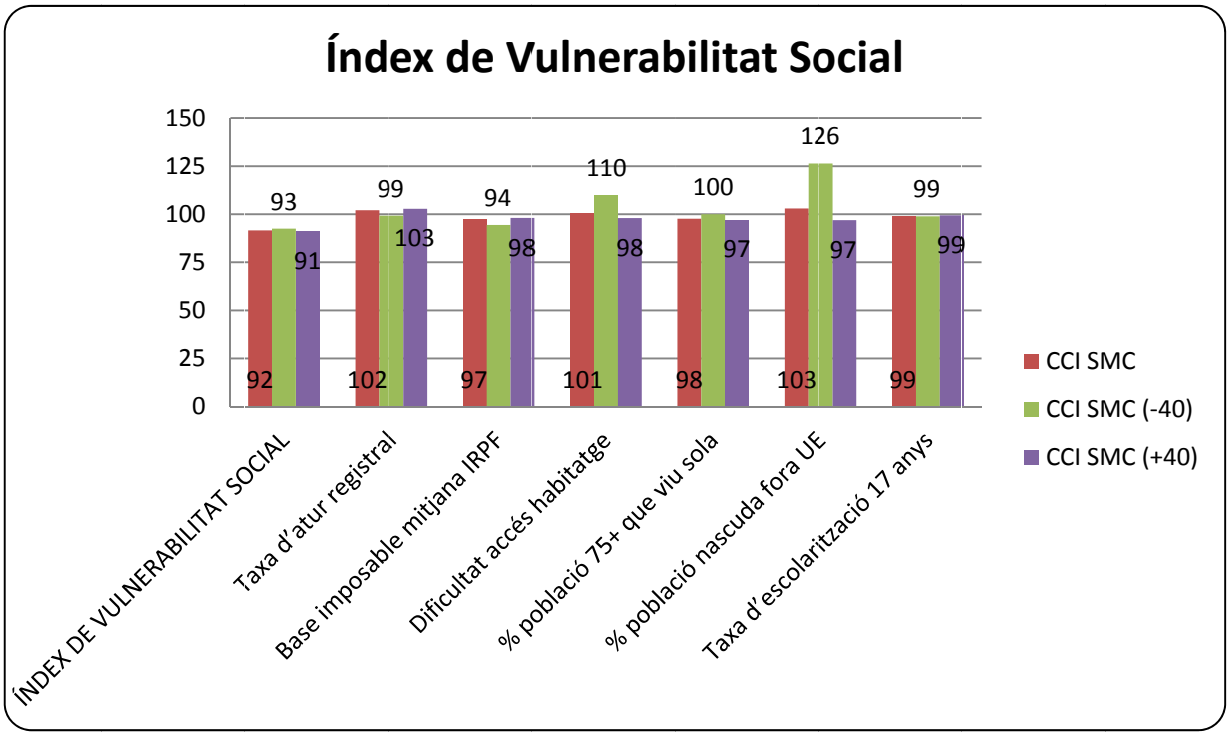
Concretar dades d'entorn	2014	2015	2016	**2017**
Població	69.837	69.749	69.181	60.971
Densitat de població (habitants / Km2 municipi)	940	937	667	675
Renda per càpita	13.533	14.167	14.852	15.656
Nombre d'oficines del Servei de Mediació	1,1	1,1	1,1	1,1

Pel que fa a les mitjanes de població dels ens locals observem un descens important. S'han incorporat municipis més petits en aquesta edició del cercle i aquest fet condiciona la dada. La renda per càpita mitjana però, ha augmentat considerablement.

Respecte el nombre d'oficines dels serveis de mediació, el més habitual és que cada ens local compti només amb una. No obstant, i d'aquí el valor superior a 1, es justifica pel fet que hi ha alguns municipis que en tenen dues, o bé un segon espai habilitat o compartit en una altra dependència municipal per poder estendre el servei de mediació en proximitat o franja horària.

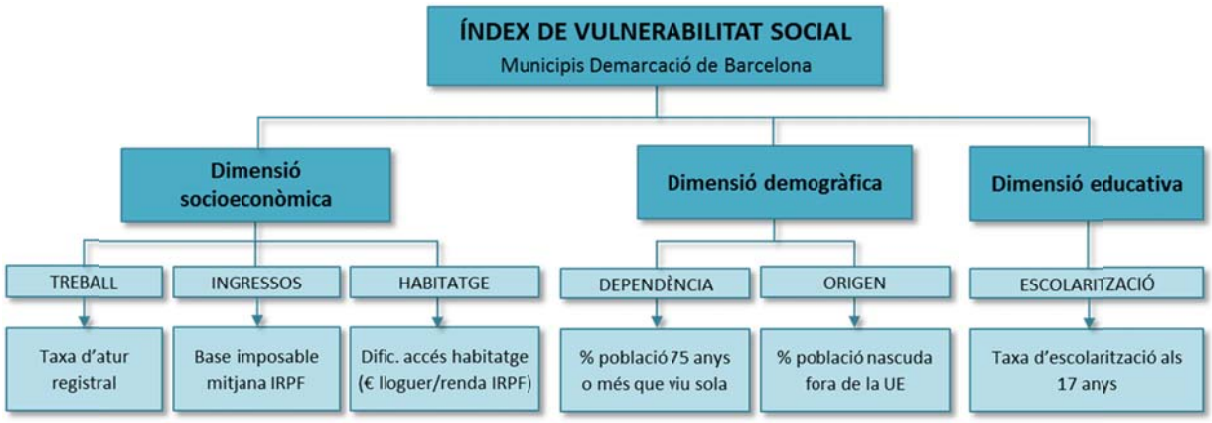
Determinar l'Índex de Vulnerabilitat	2014	2015	2016	**2017**
Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	--	--	--	91.10
IVS 1: % d'atur (base 100)	--	--	--	100.00
IVS 2: Base imposable mitjana IRPF (base 100)	--	--	--	98.1
IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge (base 100)	--	--	--	97.8
IVS 4: % de població de 75 anys o més que viu sola (base100)	--	--	--	97.6
IVS 5: % de població nascuda fora de la UE (base 100)	--	--	--	93.5
IVS 6: Taxa d'escolarització als 17 anys (base 100)	--	--	--	98.8

L'Índex de Vulnerabilitat Social (IVS) és una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la Demarcació de Barcelona. Reflecteix el context en què treballen els ens locals i que influeix en la demanda i els resultats dels serveis. S'han prioritzat indicadors disponibles a nivell municipal, amb màxima periodicitat i contrastats en altres treballs amb objectiu similar.



Gràfic 12. Índex de vulnerabilitat social per franja de població i per variables

El valor dels diferents indicadors que configuren aquest índex es divideixen en tres dimensions: La dimensió socioeconòmica inclou la taxa d'atur registral, base imposable mitjana de l'IRPF i, dificultat d'accés a l'habitatge. La dimensió demogràfica inclou el % de població de 75 anys o més que viu sola i, el % de població nascuda fora de la UE. La dimensió educativa amb la taxa d'escolarització als 17 anys.



Gràfic 13. Configuració de l'índex de vulnerabilitat social.

Aquest índex, desenvolupat en altres CCI no compta encara amb l'històric en el Serveis de Mediació. S'anirà incloent en edicions posteriors ja que s'ha valorat positivament per la correlació amb la necessitat i demanda d'aquest recurs als ens locals per part de la seva ciutadania.

3. ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA

Els passats dies 30 de maig i 5 de juny s'han desenvolupat els tallers de millora programats per a la 8a edició del CCI dels Serveis de Mediació Ciutadana. La participació ha estat molt satisfactòria un any més. S'ha arribat a un 86% d'assistència. Han estat convocats 43 ens locals a la fase final del Cercle de comparació intermunicipal i tots han aportat les dades necessàries per poder-ho fer al llarg dels 4 trimestres de 2017. En ambdues sessions s'han pogut repartir el 37 ens locals que han assistit finalment i completar 4 taules de treball per sessió. L'elevada presència ha afavorit l'assoliment dels objectius marcats per la dinàmica proposada. Les agrupacions s'han fet en atenció al nombre d'habitants i altres característiques dels mateixos serveis i, cada grup ha estat dinamitzat per un/a tècnic/a del Servei de Convivència i Diversitat i Participació ciutadana.

L'assistència als tallers ha estat encapçalada, com ja és habitual, pels responsables tècnics dels Serveis de mediació locals, i en alguns casos acompanyats també per mediadors i mediadores (entre una i tres persones per ens local). En alguns dels SMC la figura del responsable tècnic i la del mediador/a coincideixen. L'assistència de referents, mediadors/es i diferents tècnics de la Diputació de Barcelona ha permès el desenvolupament de les dinàmiques de treball d'una forma participativa i des de punts de vista diversos. Han estat dues sessions de treball interessants i novedoses pel que fa a la metodologia.

En aquesta 8a edició s'ha desenvolupat el mètode *Kaizen: anàlisi del mapa de relacions*, que tal i com es descriu àmpliament a l'inici d'aquesta publicació, consisteix en dos parts diferenciades. La primera es tractava d'identificar les possibles correlacions entre tots els indicadors que es valoren al CCI i enumerar, en cada una de les dimensions possibles, factors determinats d'aquestes relacions. La segona era concretar per cada ajuntament un aspecte de millora i plantejar-ho a la taula de treball amb els altres tècnics municipals per cercar solucions, plantejar idees noves o intercanviar experiències locals relacionades.

Els ens locals han valorat novament de forma molt positiva la realització d'aquests tallers de millora. Els qüestionaris de satisfacció de l'edició d'enguany reflecteixen bona puntuació respecte la dinàmica participativa, la posada en comú de les experiències i l'oportunitat de veure i compartir coneixement dels diferents serveis de mediació.

Els tècnics participants al CCI han valorat també molt positivament la revisió d'indicadors que es va fer mesos enrere, l'eina de recollida d'informació i la dinàmica molt centrada en el maneig i interpretació de les dades recollides.

El fet de comptar amb nous serveis de mediació locals participants ha fet que l'experiència i la comunicació entre uns i altres, un any més, hagi estat renovada i exitosa. Establir un espai favorable per compartir ha estat sens dubte l'objectiu més important i ben assolit de les sessions de treball intermunicipal d'aquest 2018 al Pati Manning de Barcelona.

4. CONCLUSIONS FINALS

Com a notes finals de la 8a edició del Cercle de comparació intermunicipal de Serveis de Mediació Ciutadana cal dir que hi ha una variació significativa de les dades de l'edició anterior, no tant pel que fa a valors de l'històric d'alguns indicadors, sinó per la incorporació o desdoblament de noves variables. Tal i com hem pogut veure al llarg de l'apartat 2 molts valors es mantenen invariables respecte edicions anteriors i d'altres mantenen la mateixa tendència durant els darrers cinc anys. Pel que fa als nous indicadors caldrà anar veient quines en son les tendències. En resum els indicadors mostren de nou la consolidació dels serveis a nivell general i concretament l'acceptació ciutadana, l'especialització dels serveis, la prestació de serveis, i, la presa de consciència sobre la utilitat de la mediació com a eina de resolució de conflictes de tipologia diversa.

A les dues sessions de treball del passat mes de juny de 2018 es va fer una mirada ràpida als diferents quadres d'indicadors i a tall de valoració es va fer referència a alguns que es van considerar representatius. Cal considerar de forma específica els nous indicadors inclosos i que els ajuntaments han pogut incorporar als informes anuals. Al llarg del document ja ho hem pogut llegir però com a conclusions finals del document destacarem els aspectes següents:

- Incorporació d'un nombre significatiu de nous ens locals al CCI.
- Augment de població garant dels serveis de mediació ciutadana.
- Increment del nombre de participants en processos de mediació/gestió/facilitació.
- La mitjana del grau de satisfacció dels usuaris es manté en valors alts.
- Les activitats amb col·laboració amb altres agents. es desdoblen en 3 categories: gestió de casos, formació i sensibilització.
- Es determinen 3 indicadors nous sota l'objectiu d'impulsar el treball transversal dels SMC.
- Es millora la visió i avaluació de les vies d'accés dels casos de mediació incloent nous indicadors.
- Impuls de la difusió dels SMC amb nous elements d'avaluació.
- Serveis amb accessibilitat i disponibilitat horària més adaptada a la ciutadania.
- Manteniment dels percentatges en quant a tipologies dels conflictes. Qualsevol servei de nova creació pot identificar a què haurà de fer front quan plantegi un servei de mediació.
- Continua la tendència a la baixa de la despesa externalitzada. Progressiva consolidació de personal propi en els equips municipals.
- Lleuger augment de la despesa per habitant respecte aquest servei: 1,27€ l'any.
- Es manté el nombre d'oficines dels serveis de mediació.
- Incorporació de l'índex de vulnerabilitat social a la dimensió d'entorn del quadre de comandament.

Diputació Barcelona | Àrea d'Atenció a les Persones

Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana
Recinte Mundet. Edifici Migjorn, 3a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171. 08035 Barcelona
Tel. 934 022 713
s.conviven.participa@diba.cat
www.diba.cat/web/convivencia/programa-de-mediacio-ciutadana

Diputació Barcelona | Àrea de Presidència

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci