

QUADRE RESUM D'INDICADORS

		2010	
Impulsar la mediació ciutadana	Participants directes en processos de mediació per cada 1.000 habitants	6,9	6 %
	Casos atesos oberts en el període per cada 1.000 habitants	2,3	39 %
			12 %
			27 %
Gestionar els casos de mediació	% de casos desestimats s/ total de sol·licituds rebudes		6 %
	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats		39 %
Encàrrec polític	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats		12 %
	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats		27 %
	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats	Líndar superior per OMI: 30%	22 %
Promoure la col·laboració amb altres organitzacions	Número de col·laboracions en resolució de casos per cada 100 casos tancats en el període	24,5	24,5
	% d'activitats de sensibilització realitzades amb col·laboració amb altres entitats	29 %	29 %
Promoure les activitats de sensibilització	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	6	6
	Hores d'activitats de sensibilització per cada 1.000 hores de mediació/a	14	14

		2010	
Usuari / Client	Ofertir un servei de qualitat als SMC		2010
	Grau de satisfacció amb el servei dels/les usuaris/es	8,0	71 %
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos atesos oberts en el període	4,2	9 %
	% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats de mediació i facilitació	64 %	2 %
	Ofertir un servei accessible als usuaris		2010
	Hores d'obertura setmanal pel matí	22,4	71 %
	Hores d'obertura setmanal per la tarda	12,8	9 %
	% de casos en que l'usuari/a s'ha adreçat directament s/ total de casos atesos oberts en el període	46 %	2 %
	% de casos a proposta del Servei de Mediació s/ total de casos oberts en el període	4 %	4 %
	% de casos adreçats per altres Serveis municipals s/ total de casos oberts en el període	40 %	0 %
% de casos adreçats per altres administracions s/ total de casos oberts en el període	6 %	4 %	
% de casos adreçats per altres vies s/ total de casos oberts en el període	5 %	7 %	
Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2010	
% de casos Veïnals s/ total de casos atesos oberts en el període		71 %	
% de casos Familiars s/ total de casos atesos oberts en el període		9 %	
% de casos Escolars s/ total de casos atesos oberts en el període		2 %	
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos atesos oberts en el període		4 %	
% de casos Associatius s/ total de casos atesos oberts en el període		0 %	
% de casos d'espais públics s/ total de casos atesos oberts en el període		4 %	
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos atesos oberts en el període		7 %	
% d'Altres casos s/ total de casos atesos oberts en el període	Líndar superior per OMI: 30%	4 %	

Valors Organitzatius / RRHH		Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	
		2010		2010		2010		2010	
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100 %		Hores anuals de mediació per cada 1.000 habitants		57		% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les treballadors/es	
% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0 %		Hores anuals de mediació per hora anual de coordinador/a		7		2,8 %	
				% de mediadors/es que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació		80 %		26.839	
				Líndar superior per OMI: 10,0		7,0		51	
				Mitjana d'intervencions per cas tancat de mediació		7,0		62 %	

Economia		Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Gestionar el servei		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats	
		2010		2010		2010		2010	
Despesa corrent del servei per habitant		1,7		% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		0 %		Despesa corrent del servei per usuari de mediació (participants directes + assistents a activitats de sensibilització)	
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		0,22 %		% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		51 %		110	
				% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		49 %			

Entorn		Renda per càpita		Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	
		12.255		1,1	
Població		93.462		4.273	
				Densitat de població (hab. / km ² municipi)	

Com més gran, millor

Com més petit, millor.

La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa

