

Encàrrec polític	Impulsar la mediació ciutadana	2013	Gestionar els casos de mediació	2013	Promoure la col·laboració amb altres agents	2013	Potenciar les diverses àrees de mediació	2013
	Participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants	5,8	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	32 %	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12 %	% d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediador/a	67 %
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	1,9	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	10 %	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	49 %	% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	6 %
	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	2,8	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	39 %	% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	40 %	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediador/a	8 %
	Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	2,3	Líndar superior per OM: 30% % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19 %			% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	3 %
	Número d' "agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	0,3					% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	16 %

Es destaca per sobre de 15%

Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat als SMC	2013	Oferir un servei accessible als usuaris	2013	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2013
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/gestió/facilitació (escala de 0 a 3)	2,4	Hores d'atenció al públic setmanal al matí	22,8	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	68 %
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,4	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,6	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	12 %
	% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	69 %			% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2 %
	% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14 %			% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6 %
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,5			% de casos d'Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1 %
				% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2 %	
				% de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3 %	
				% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	Líndar superior per OM: 30% 7 %	

Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2013	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2013	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2013	Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2013
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	100 %	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	39	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,2 % OM: Només a partir del 5%	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	29
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	7,7	Salari brut d'un/a tècnica/a de mediació (a temps complet)	27.799	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	24
	% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	53 %			Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	59	% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	90 %
				% de dones s/ total de mediadors/res	66 %			

Economia	Disposar dels recursos adequats	2013	Finançar adequadament el servei	2013
	Despesa corrent del servei per habitant	1,24	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,17 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	37 %
		% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	63 %	

Entorn	Població	76.291	Densitat de població (hab. / km <sup>2</sup> municipi)	906	Renda per càpita	13.360	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	1,1

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