

| |
|----------------------------|
| Valor Cercle Global |
| Valor Cercle +60 |
| Valor Cercle +10 |

| | | |
|---|---|---|
| 50% per activitat 1 per sota | 50% per activitat 1 per sota | 50% per activitat 2 per sota |
| Punt Fort | Oportunitat de Millora | No es compleixen ni PFP ni GM |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------|--|--|------|------|--|------|---|---|------|------|
| Enclavament polític | Impulsar la mediació ciutadana | 2014 | 2015 | Gestionar els casos de mediació | 2014 | 2015 | Promoure la col·laboració amb altres agents | 2014 | 2015 | Potenciar les diverses àrees de mediació | 2014 | 2015 |
| | Participants directes en processos de mediació/gestió/facilitació per cada 1.000 habitants | 5,1 | 4,9 | % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 34% | 31% | % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 12% | 14% | % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediació | 68% | 70% |
| | | 4,6 | 0,0 | | 32% | 0% | | 13% | 0% | | 62% | 0% |
| | | 5,9 | 0,0 | | 37% | 0% | | 11% | 0% | | 83% | 0% |
| | Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants | 2,0 | 2,0 | % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 6% | 7% | % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents | 42% | 22% | % d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediació | 6,7% | 6,8% |
| | | 1,9 | 0,0 | | 5% | 0% | | 38% | 0% | | 8,4% | 0,0% |
| | | 2,1 | 0,0 | | 8% | 0% | | 47% | 0% | | 2,9% | 0,0% |
| | Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants | 2,9 | 3,0 | % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 41% | 42% | % d'activitats de sensibilització s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 36% | 43% | % d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediació | 8,1% | 7,7% |
| | | 2,4 | 0,0 | | 44% | 0% | | 24% | 0% | | 9,7% | 0,0% |
| | | 3,9 | 0,0 | | 37% | 0% | | 56% | 0% | | 4,5% | 0,0% |
| Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants | 3,0 | 2,5 | % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 19% | 20% | | | | % d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediació | 3,0% | 2,5% | |
| | 2,7 | 0,0 | | 20% | 0% | | | | | 3,5% | 0,0% | |
| | 3,4 | 0,0 | | 18% | 0% | | | | | 1,9% | 0,0% | |
| Número d'agents facilitadors de la convivència per cada 1.000 habitants | 0,4 | 0,4 | | | | | | | % d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediació | 14% | 13% | |
| | 0,4 | 0,0 | | | | | | | | 17% | 0% | |
| | 0,4 | 0,0 | | | | | | | | 8% | 0% | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|--|------|---|---|------|------|
| Usuari / Client | Oferir un servei de qualitat als SMC | 2014 | 2015 | Oferir un servei accessible als usuaris | 2014 | 2015 | Identificar la tipologia dels diversos casos atesos | 2014 | 2015 |
| | Grau de satisfacció dels leus usuaris/ies amb el servei de mediació/gestió/facilitació | 2,5 | 1,7 | Hores d'atenció al públic setmanal al matí | 20,7 | 21,2 | % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 65% | 64% |
| | | 2,6 | 0,0 | | 25,1 | 0,0 | | 65% | 0% |
| | | 2,5 | 0,0 | | 17,8 | 0,0 | | 66% | 0% |
| | Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció de la mediació/gestió/facilitació (excepte desestimats) | 2,6 | 2,2 | Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda | 8,4 | 8,2 | % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 12% | 13% |
| | | 2,7 | 0,0 | | 11,4 | 0,0 | | 10% | 0% |
| | | 2,4 | 0,0 | | 6,3 | 0,0 | | 15% | 0% |
| | % de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 68% | 73% | | | | % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 1% | 1% |
| | | 66% | 0% | | | | | 1% | 0% |
| | | 71% | 0% | | | | % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 1% | 0% |
| % de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 19% | 17% | | | | | 7% | 8% | |
| | 16% | 0% | | | | % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 0% | 0% | |
| | 24% | 0% | | | | | 1% | 0% | |
| Grau de satisfacció dels/les usuaris/ies amb les activitats de formació | 8,7 | 3,8 | | | | % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 0% | 0% | |
| | 8,4 | 0,0 | | | | | 1% | 2% | |
| | 8,9 | 0,0 | | | | % de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 2% | 0% | |
| | | | | | | | 1% | 0% | |
| | | | | | | % de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 4% | 4% | |
| | | | | | | | 5% | 0% | |
| | | | | | | % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 8% | 7% | |
| | | | | | | | 11% | 0% | |
| | | | | | | | 5% | 0% | |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|------|------|--|------|------|--|--------|---------|--|------|------|
| Valors Organitzatius / RRRH | Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió | 2014 | 2015 | Oferir un servei de qualitat (model de gestió) | 2014 | 2015 | Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | 2014 | 2015 | Millorar les habilitats dels/les treballadors/es | 2014 | 2015 |
| | % de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals) | 100% | 100% | Hores anuals de mediació/a per cada 1.000 habitants | 38 | 39 | % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res | 1,6% | 1,9% | Hores anuals de formació per mediació/a (a temps complert) | 34 | 6 |
| | | 100% | 0% | | 40 | 0 | | 1,0% | 0,0% | | 29 | 0 |
| | | 100% | 0% | | 34 | 0 | | 2,9% | 0,0% | | 45 | 0 |
| | % de Gestió indirecta (concessió, altres) | 0% | 0% | Miñana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) | 7,8 | 7,9 | Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert) | 28.879 | 140.459 | Hores anuals de supervisió per mediació/a (a temps complert) | 29 | 5 |
| | | 0% | 0% | | 8,0 | 0,0 | | 28.312 | 0 | | 30 | 0 |
| | | 0% | 0% | | 7,6 | 0,0 | Miñana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res | 29.257 | 0 | % de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació | 27 | 0 |
| | | | | | | | | 64 | 71 | | 90% | 92% |
| | % de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei | 45% | 46% | | | | % de dones s/ total de mediadors/res | 70 | 0 | | 96% | 0% |
| | | 52% | 0% | | | | | 55 | 0 | | 82% | 0% |
| | 29% | 0% | | | | | 68% | 69% | | | | |
| | | | | | | | 72% | 0% | | | | |
| | | | | | | | 62% | 0% | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------|---|-------|-------|--|------|------|
| Economia | Disposar dels recursos adequats | 2014 | 2015 | Finançar adequadament el servei | 2014 | 2015 |
| | Despesa corrent del servei per habitant | 1,10 | 1,16 | % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent | 0% | 0% |
| | | 1,18 | 0,00 | | 0% | 0% |
| | | 0,95 | 0,00 | | 0% | 0% |
| | % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 0,15% | 0,14% | % de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent | 36% | 35% |
| | | 0,15% | 0,00% | | 34% | 0% |
| | | 0,13% | 0,00% | | 43% | 0% |
| | | | | | 64% | 85% |
| | | | | | 66% | 0% |
| | | | | | 57% | 0% |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------|----------|---------|--------|--|-------|-----|------------------|--------|--------|--|-----|-----|
| Ertorn | Població | 69.837 | 69.749 | Densitat de població (hab. / km² municipi) | 940 | 937 | Renda per càpita | 13.533 | 14.167 | Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana | 1,1 | 1,1 |
| | | 113.194 | 0 | | 4.325 | 0 | | 13.703 | 0 | | 1,1 | 0,0 |
| | | 40.932 | 0 | | 392 | 0 | | 13.219 | 0 | | 1,1 | 0,0 |

| | |
|-----------------------------|--------------|
| Grup +10 | Pobl. |
| Canovelles | 15.906 |
| Montornès del Vallès | 16.172 |
| Manlleu | 20.228 |
| Ciutat de Montserrat | 23.536 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 25.466 |
| Premià de Mar | 27.944 |
| Sant Pere de Ribes | 29.666 |
| Barberà del Vallès | 32.545 |
| Sant Adrià de Besos | 35.814 |
| Ripollet | 37.445 |
| Igualada | 38.751 |
| Vilafranca del Penedès | 39.224 |
| Vic | 42.498 |
| Sant Feliu de Llobregat | 43.800 |
| Esplugues de Llobregat | 45.626 |
| Granollers | 46.405 |
| Mollet del Vallès | 51.650 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.413 |
| Granollers | 60.101 |
| Consell Comarcal de l'Ànria | 78.693 |
| Consell Comarcal de l'Osona | 91.138 |

| | |
|------------------------------|--------------|
| Grup +60 | Pobl. |
| Priat de Llobregat (EI) | 83.014 |
| Castelldefels | 83.891 |
| Vitadecans | 85.549 |
| Vilanova i la Geltrú | 85.684 |
| Rubi | 74.536 |
| Manresa | 74.655 |
| Sant Boi de Llobregat | 82.195 |
| Cornellà de Llobregat | 86.376 |
| Sant Cugat del Vallès | 87.830 |
| Santa Coloma de Gramenet | 116.950 |
| Mataró | 124.867 |
| Sabadell | 207.814 |
| Badalona | 215.654 |
| Hospitalet de Llobregat (LI) | 252.171 |