

| | | | | | | | | |
|-------------------------|--|------|--|------|--|------|---|------|
| Encàrrec polític | Impulsar la mediació ciutadana | 2017 | Gestionar els casos de mediació | 2017 | Vies d'accés dels casos de mediació | 2017 | Potenciar les diverses àrees de mediació | 2017 |
| | Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants | 5,7 | % de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 30 % | % de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació | 37 % | % d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediació/a | 64 % |
| | Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants | 2,0 | % de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 7 % | % de casos oberts a proposta del servei de Mediació | 1 % | % d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediació/a | 5 % |
| | Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants | 5,5 | % de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 42 % | % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres Serveis municipals | 51 % | % d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre total d'hores de mediació/a | 4 % |
| | Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants | 4,5 | % de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 21 % | % de casos adreçats al Serveis de Mediació per altres administracions | 7 % | % d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediació/a | 1 % |
| | | | | | % de casos adreçats al Serveis de Mediació per entitats ciutadanes o professionals | 3 % | % d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediació/a | 1 % |
| | Impulsar el treball transversal | 2017 | Promoure la col·laboració amb altres agents | 2017 | | | % d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediació/a | 6 % |
| | Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals | 4 | % de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 16 % | | | % d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediació/a | 1 % |
| | Nombre de participacions del SMC en Taules Transversals del municipi | 5 | % d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents | 36 % | | | % d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediació/a | 11 % |
| | Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries | 9 | % d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents | 41 % | | | % d'hores dedicades a d'altres activitats sobre total d'hores de mediació/a | 8 % |

| | | | | | | | | |
|------------------------|--|------|---|------|---|------|---|-------|
| Usuari / Client | Ofereix un servei de qualitat als SMC | 2017 | Ofereix un servei accessible als usuaris | 2017 | Identificar la tipologia dels diversos casos atesos | 2017 | Identificar els casos de mediació reparadora atesos | 2017 |
| | Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3) | 2,6 | Hores d'atenció al públic setmanal al matí | 20,8 | % de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 61 % | % de casos de mediació reparadora i/o ordenances mpals. s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 238 % |
| | Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció de/la mediació/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 1,9 | Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda | 8,3 | % de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 14 % | Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web | 2017 |
| | Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs) | 51,5 | | | % de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 3 % | | |
| | % de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 15 % | | | % de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 9 % | | |
| | Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb les activitats de formació (escala de 0 a 10) | 8,3 | | | % de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 1 % | | |
| | Grau de satisfacció dels/les usuaris/les amb les activitats de sensibilització | 8,3 | | | % de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 2 % | Visites al web (o blog) | 237,5 |
| | Visites professionals als Serveis de Mediació | 11,2 | | | % d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats) | 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 | Ofereix un servei de qualitat (model de gestió) | 2017 | Promoure un clima laboral positiu per als treballadors | 2017 | Millorar les habilitats dels/les treballadors/es | 2017 |
| | % de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals) | 100 % | Hores anuals de mediació/a per cada 1.000 habitants | 44 | % d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res | 3,6 % | Hores anuals de formació per mediació/a (a temps complet) | 36 |
| | % de Gestió indirecta (concessió, altres) | 0 % | Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats) | 8,5 | Salari brut d'un/a tècnica/a de mediació (a temps complet) | 28.227 | Hores anuals de supervisió per mediació/a (a temps complet) | 11 |
| | | | | | Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res | 69 | | |
| | % de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei | 42,4 % | | | | | Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes | 2017 |
| | % de places creades en plantilla respecte les places del servei de mediació | 30,8 % | | | | | % de dones s/ total de mediadors/res | 71 % |
| | | | | | | % de dones comandament s/ total de comandaments | 52 % | |

| | | | | |
|-----------------|---|--------|--|------|
| Economia | Disposar dels recursos adequats | 2017 | Finançar adequadament el servei | 2017 |
| | Despesa corrent del servei per habitant | 1,27 | % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent | 0 % |
| | % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal | 0,15 % | % 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 | | |