

Encàrrec polític	Impulsar la mediació ciutadana		2015		Gestionar els casos de mediació		2015		Promoure la col·laboració amb altres agents		2015		Potenciar les diverses àrees de mediació		2015	
	Participants directes en processos de mediació/ gestió/ facilitació per cada 1.000 habitants	4,9	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	31 %	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14 %	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	71 %								
	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 %	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	22 %	% d'hores dedicades a activitats de formació sobre total d'hores de mediador/a	7 %								
	Número d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants	3,0	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	42 %	% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	43 %	% 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	2,5	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	20 %			% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	2 %								
	Número d "agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	0,4					% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a	13 %								
Usuari / Client	Ofertar un servei de qualitat als SMC		2015		Ofertar un servei accessible als usuaris		2015		Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2015					
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (escala de 0 a 3)	2,6	Hores d'atenció al públic setmanal al matí	20,9	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	64 %										
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,2	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	8,2	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	13 %										
	% de Casos tancats en menys de 60 dies s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	73 %			% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1 %										
	% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	17 %			% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8 %										
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (escala de 0 a 10)	8,7			% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0 %										
					% 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)	4 %											
				% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7 %											
Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2015		Ofertar un servei de qualitat (model de gestió)		2015		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2015		Millorar les habilitats dels/les treballadors/es		2015	
	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, 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	2,3 %	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	36								
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	7,9	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	29.045	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	28								
	% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	46 %			Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	70	% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	92 %								
				% de dones s/ total de mediadors/res	67 %											
Economia	Disposar dels recursos adequats		2015		Finançar adequadament el servei		2015									
	Despesa corrent del servei per habitant	1,17	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0 %												
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,14 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	35 %												
				% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	65 %											
Entorn	Població	69.749	Densitat de població (hab. / km2 municipi)	937	Renda per càpita	14.167	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	1,1								