

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar la mediació ciutadana					Gestionar els casos de mediació					Vies d'accés dels casos de mediació					Potenciar les diverses àrees de mediació								
	2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018					
	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	4,9	4,9	5,7	6,0	↑	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	31,3	32,8	30,2	27,3	→	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	-	-	37,2	36,7	↓	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediació/a	70,6	69,3	63,7	60,1	↓
	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0	2,0	2,0	2,1	→	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,7	6,5	6,9	6,8	→	% de casos oberts a proposta del Servei de Mediació	-	-	1,3	3,5	↑	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediació/a	6,7	7,0	5,0	3,7	→
	Número d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	3,0	5,1	5,5	6,0	↑	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	41,7	39,8	42,4	46,5	→	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	-	-	51,4	50,5	↓	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediació/a	7,7	8,1	3,9	3,1	→
Número d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	2,5	3,1	4,5	4,8	↑	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	20,4	20,8	20,5	19,4	→	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	-	-	6,7	6,4	↓	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediació/a	-	-	1,2	2,3	↑	
										Líndiar superior per OM: 30%						% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediació/a	-	-	0,5	1,4	↑			
																% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediació/a	-	-	6,3	6,8	↑			
																% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediació/a	-	-	1,2	2,1	↑			
																% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediació/a	-	-	10,7	11,2	↑			
																% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediació/a	12,6	12,8	7,7	9,4	→			
																				Líndiar superior per OM: 15%				

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat als SMC					Ofertir un servei accessible als usuaris					Identificar la tipologia dels diversos casos atesos					Identificar els casos de mediació reparadora atesos								
	2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018					
	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació (de 0 a 3)	7,9	7,7	7,9	8,5	→	Hores d'obertura setmanal pel matí	20,9	22,5	20,8	21,9	→	% de casos Venials s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	63,5	60,9	61,0	61,9	→	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,0	5,2	4,6	5,6	→
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i la intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,3	1,7	2,0	2,2	→	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,2	9,1	8,3	8,6	→	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	13,3	13,2	14,4	13,2	→						
	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	-	-	51,5	57,0	↑						% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,4	2,3	2,9	3,2	↑							
% de casos multiparts s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	17,4	15,8	15,0	16,9	→						% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8,2	8,5	9,1	11,0	↑								
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació (de 0 a 10)	8,7	8,5	8,3	8,7	→						% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,5	0,7	1,0	0,5	→								
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització (escala de 0 a 10)	-	-	8,3	8,3	→						% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,0	1,7	1,8	2,3	→								
Visites professionals als Serveis de Mediació	-	-	11,2	10,2	↓						% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	7,1	7,7	5,2	2,3	→								

VALORS ORGANITZATIU	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/res								
	2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018					
	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	100,0	100,0	100,0	↓	Hores anuals de mediació/a per cada 1.000 habitants	39,0	40,1	44,0	46,5	↑	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	2,3	2,9	3,6	3,1	→	Hores anuals de formació per mediació/a (a temps complet)	35,6	33,7	35,8	38,0	→
	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	→	Milijana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	7,9	8,4	8,5	9,2	↑	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	29.044,9	29.579,8	28.226,7	27.706,6	→	Hores anuals de supervisió per mediació/a (a temps complet)	27,8	19,7	10,5	11,0	→
	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	46,5	43,6	42,4	41,2	↓						Milijana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	70,5	64,8	68,6	70,6	→							
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	-	-	29,0	32,5	↑																			

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats					Finançar adequadament els recursos						
	2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018			
	Despesa corrent del servei per habitant	1,2	1,2	1,3	1,3	↑	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	→
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	0,2	0,1	0,1	→	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	35,1	32,8	34,5	32,2	→
							% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	64,9	67,3	65,5	67,8	→

ENTORN	Població					Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)					IVS 2: Base imposable mitjana IRPF					IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge					IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola									
	2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018						
	Població	69.748,8	69.180,6	60.971,3	61.842,3	→	Número de centres	1,1	1,1	1,1	1,1	→	IVS 2: Base imposable mitjana IRPF	-	97,3	97,3	97,6	↑	IVS 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	-	100,5	100,4	99,7	↓	IVS 4: % població de 75 anys o més que viu sola	-	96,7	97,6	97,8	↑
	Densitat de població	936,8	666,8	674,9	667,7	→	Índex de Vulnerabilitat Social (IVS)	-	92,0	91,4	92,6	→																		
	Renda per càpita	14.167,3	14.852,1	15.708,5	16.452,2	↑	IVS 1: % d'atur	-	101,5	100,8	100,9	→																		

Com més gran, millor
 Com més petit, millor.
 La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa
 L'indicador es manté estable (5%) els 4 anys
 L'indicador manté tendència a l'alça els 4 anys
 L'indicador manté tendència a la baixa els 4 anys