

ENCÀRREG POLÍTC																								
Impulsar la mediació ciutadana	2017	2018	2019	2020	2021	Gestionar els casos de mediació	2017	2018	2019	2020	2021	Vies d'accés dels casos de mediació	2017	2018	2019	2020	2021	Potenciar les diverses àrees de mediació	2017	2018	2019	2020	2021	
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	5,7	6,1	6,6	6,1	6,5	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	30,2	27,5	24,2	24,4	27,8	% de casos en que l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	37,2	36,8	37,8	38,9	38,8	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	63,7	59,9	59,1	56,8	57,7	
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,0	2,1	2,2	2,1	2,4	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,9	6,8	6,3	6,6	6,9	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	1,3	3,4	2,0	1,9	1,7	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	5,0	3,7	3,0	2,7	3,5	
Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	5,5	6,0	6,9	3,7	6,1	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	42,4	46,4	50,5	50,2	47,0	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	51,4	50,6	51,6	52,2	51,4	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	3,9	3,1	3,5	3,0	2,1	
Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,5	4,8	9,3	7,2	7,3	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	20,5	19,4	19,1	18,8	18,3	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	6,7	6,3	5,6	4,2	4,8	% d'hores dedicades a assessorsaments sobre total d'hores de mediador/a	1,2	2,4	4,0	4,6	4,0	
												% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,5	2,9	3,0	2,8	3,2	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	0,5	1,4	2,6	3,8	3,5	
Impulsar el treball transversal	2017	2018	2019	2020	2021	Promoure la col·laboració amb altres agents	2017	2018	2019	2020	2021							% d'hores dedicades a Projectes Compartits sobre total d'hores de mediador/a	6,3	6,8	3,2	3,8	4,8	
Nombre de participacions del SMC en Projectes Compartits municipals	4,4	7,3	14,0	11,6	9,5	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15,8	22,0	25,0	24,7	24,5							% d'hores dedicades a la participació en Taulers Transversals sobre total d'hores de mediador/a	1,2	2,1	4,0	3,1	3,6	
Nombre de participacions del SMC en Taulers Transversals del municipi	5,1	6,5	8,0	5,8	7,1	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	36,4	43,5	53,3	53,3	40,1							% d'hores dedicades a la participació en Intervencions Comunitàries sobre total d'hores de mediador/a	10,7	11,3	10,7	11,3	12,0	
Nombre de participacions del SMC en Intervencions Comunitàries	9,0	11,7	13,3	10,9	12,4	% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	40,7	70,6	38,3	63,0	68,7							% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	7,7	9,4	10,0	10,8	8,9	
USUARI/CLIENT																								
Ofertir un servei de qualitat als SMC	2017	2018	2019	2020	2021	Ofertir un servei accessible als usuaris	2017	2018	2019	2020	2021	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2017	2018	2019	2020	2021	Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2017	2018	2019	2020	2021	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	26,3	25,4	25,3	8,4	8,5	Hores d'obertura setmanal pel matí	20,8	21,8	22,1	22,6	22,9	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61,0	61,9	62,3	67,3	60,8	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,8	5,6	4,8	2,8	8,0	
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,0	2,2	1,8	1,5	1,6	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,3	8,5	8,4	8,6	8,3	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	14,4	13,1	12,1	11,2	11,2							
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats i derivats o interromputs)	51,5	56,3	47,4	49,7	50,0							% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	3,0	3,2	3,3	2,6	3,5	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2017	2018	2019	2020	2021	
% de casos multigeneracionals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15,0	16,9	16,5	16,7	16,0							% de casos Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	9,1	11,1	11,8	12,0	12,5	Vistes al web (o blog)	623,5	1.663,6	2.757,7	2.875,4	2.617,8	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,3	8,7	8,7	8,9	8,8							% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,0	0,5	0,5	0,4	0,4	Nombre d'actuacions en xarxes socials	54,7	31,1	43,7	55,7	55,4	
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3	8,3	8,7	9,2	9,3							% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,0	2,3	2,2	1,7	1,8	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	3,4	5,5	7,3	5,6	5,0	
Visites professionals als Serveis de Mediació	11,2	13,2	8,2	5,2	8,9							% d'altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	5,2	2,3	2,9	2,0	1,7							
VALORS ORGANITZATIUS																								
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2017	2018	2019	2020	2021	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)	2017	2018	2019	2020	2021	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2017	2018	2019	2020	2021	Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2017	2018	2019	2020	2021	
% de Gestió directa (Ajuntament, DOAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,0	44,6	44,3	43,1	43,3	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,6	3,1	2,2	4,0	3,9	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	35,8	39,2	48,3	32,1	29,1	
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació per cas tancat	14,1	12,9	12,8	12,5	13,0	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	28.226,7	27.328,3	28.099,5	28.949,8	29.161,7	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	10,5	11,1	14,8	19,1	14,1	
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	42,4	41,4	40,7	43,4	46,0	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,5	9,1	8,2	8,9	8,4	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	62,6	68,1	74,8	85,2	90,2							
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	27,4	31,4	32,2	34,5	35,0													Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2017	2018	2019	2020	2021	
																		% de dones s/ total de mediadors/res	72,4	71,0	69,4	70,7	71,8	
																		% de dones comandament s/ total de comandaments	52,4	60,0	61,1	70,0	78,9	
ECONOMIA																								
Disposar dels recursos adequats	2017	2018	2019	2020	2021	Finançar adequadament els recursos	2017	2018	2019	2020	2021													
Despesa corrent del servei per habitant	1,3	1,3	1,4	1,4	1,3	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0													
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	34,5	32,5	31,1	33,5	32,9													
						% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	65,5	67,5	68,9	66,5	67,3													
ENTORN																								
	2017	2018	2019	2020	2021		2017	2018	2019	2020	2021		2017	2018	2019	2020	2021		2017	2018	2019	2020	2021	
Població	60.971,3	60.657,1	60.312,9	63.500,3	61.618,4	Nombre de centres	1,1	1,1	1,1	1,1	1,2	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	97,3	97,7	97,5	97,4	97,9	IVSO 5: % població estrangera de palsos de renda mitjana o baixa	101,0	102,3	101,8	102,5	103,3	
Densitat de població	674,9	668,5	679,8	613,4	608,0	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	91,4	92,3	93,7	94,0	94,2	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	100,4	100,0	100,6	99,9	101,0	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	99,2	99,5	99,0	99,0	99,0	
Renda per càpita	15.708,5	16.301,5	16.609,0	14.106,8	15.432,9	IVSO 1: % d'atur	100,8	101,1	101,0	100,5	100,6	IVSO 4: % població de 85 anys o més	97,6	97,9	104,0	104,0	103,2							