

Encàrrec polític	Impulsar la mediació ciutadana	2016	Gestionar els casos de mediació	2016	Promoure la col·laboració amb altres agents	2016	Potenciar les diverses àrees de mediació	2016
	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)	33 %	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	15 %	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació sobre total d'hores de mediador/a	69 %
	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	27 %	% 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	5.1	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	40 %	% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades amb col·laboració amb altres agents	29 %	% 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	3.1	% de casos derivats o in <span style="background-color: #FFD700;">Llindar</span> s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	21 %			% d'hores dedicades a activitats adreçades a "agents facilitadors de la convivència", sobre total d'hores de mediador/a	3 %
	Número d "agents facilitadors de la convivència" per cada 1.000 habitants	0.9					% d'hores dedicades a d'altres activitats, sobre total d'hores de mediador/a <span style="background-color: #FFD700;">Es destaca per sobre de 15%</span>	13 %
Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat als SMC	2016	Oferir un servei accessible als usuaris	2016	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2016		
	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	22,5	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61 %		
	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció del/la mediador/a s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,7	Hores d'atenció al públic setmanal a la tarda	9,1	% 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)	72 %			% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2 %		
	% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16 %			% 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)	8.5			% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1 %		
					% 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)	5 %			
				% d'Altres casos <span style="background-color: #FFD700;">Llindar superior per</span> s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	8 %			
Valors Organitzatius / RRRH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2016	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2016	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2016	Millorar les habilitats dels/les treballadors/es	2016
	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100 %	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	40	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res <span style="background-color: #FFD700;">OM: Només a partir del 5%</span>	2.9 %	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complert)	34
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	8,4	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complert)	29.580	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complert)	20
	% de despesa externalitzada del servei de mediació s/ despesa corrent del servei	44 %			Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	65	% de mediadors/res que tenen la titulació de màster / postgrau en mediació	91 %
Economia	Disposar dels recursos adequats	2016	Finançar adequadament el servei	2016				
	Despesa corrent del servei per habitant	1.23	% 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	33 %				
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	67 %				
Entorn	Població	69.181	Densitat de població (hab. / km2 municipi)	667	Renda per càpita	14.852	Nombre d'oficines del Servei de Mediació Ciutadana	1,1