

ENCÀRREC POLITIC	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Impulsar la mediació ciutadana</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants</td> <td>6,1</td> <td>6,6</td> <td>6,1</td> <td>6,5</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants</td> <td>2,1</td> <td>2,2</td> <td>2,1</td> <td>2,4</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants</td> <td>6,0</td> <td>6,9</td> <td>3,7</td> <td>6,1</td> <td>5,2</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants</td> <td>4,8</td> <td>9,3</td> <td>7,2</td> <td>7,3</td> <td>8,8</td> </tr> </tbody> </table>	Impulsar la mediació ciutadana	2018	2019	2020	2021	2022	Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,1	6,6	6,1	6,5	6,0	Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	2,2	2,1	2,4	2,1	Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	6,0	6,9	3,7	6,1	5,2	Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,8	9,3	7,2	7,3	8,8	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gestionar els casos de mediació</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>27,5</td> <td>24,2</td> <td>24,4</td> <td>27,8</td> <td>26,3</td> </tr> <tr> <td>% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>6,8</td> <td>6,3</td> <td>6,6</td> <td>6,9</td> <td>7,2</td> </tr> <tr> <td>% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>46,4</td> <td>50,5</td> <td>50,2</td> <td>47,0</td> <td>45,9</td> </tr> <tr> <td>% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>19,4</td> <td>19,1</td> <td>18,8</td> <td>18,3</td> <td>20,6</td> </tr> </tbody> </table>	Gestionar els casos de mediació	2018	2019	2020	2021	2022	% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	27,5	24,2	24,4	27,8	26,3	% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,8	6,3	6,6	6,9	7,2	% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	46,4	50,5	50,2	47,0	45,9	% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,4	19,1	18,8	18,3	20,6	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Vies d'accés dels casos de mediació</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació</td> <td>42,4</td> </tr> <tr> <td>% de casos oberts a proposta del servei de Mediació</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals</td> <td>46,8</td> </tr> <tr> <td>% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions</td> <td>5,1</td> </tr> <tr> <td>% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals</td> <td>3,6</td> </tr> </tbody> </table>	Vies d'accés dels casos de mediació	2022	% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	42,4	% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	2,1	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	46,8	% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	5,1	% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,6	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Potenciar les diverses àrees de mediació</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a</td> <td>55,6</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a</td> <td>2,8</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a</td> <td>3,1</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediador/a</td> <td>20,1</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a</td> <td>3,1</td> </tr> <tr> <td>% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a</td> <td>10,4</td> </tr> </tbody> </table>	Potenciar les diverses àrees de mediació	2022	% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	55,6	% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	2,7	% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	2,1	% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	2,8	% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	3,1	% d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediador/a	20,1	% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	3,1	% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	10,4				
	Impulsar la mediació ciutadana	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																												
Participants directes en processos de mediació / gestió / facilitació per cada 1.000 habitants	6,1	6,6	6,1	6,5	6,0																																																																																													
Casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants	2,1	2,2	2,1	2,4	2,1																																																																																													
Nombre d'assistents en activitats de formació per cada 1.000 habitants	6,0	6,9	3,7	6,1	5,2																																																																																													
Nombre d'assistents en activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants	4,8	9,3	7,2	7,3	8,8																																																																																													
Gestionar els casos de mediació	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
% de casos de mediació amb acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	27,5	24,2	24,4	27,8	26,3																																																																																													
% de casos de mediació sense acord s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,8	6,3	6,6	6,9	7,2																																																																																													
% de casos de gestió / facilitació s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	46,4	50,5	50,2	47,0	45,9																																																																																													
% de casos derivats o interromputs s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	19,4	19,1	18,8	18,3	20,6																																																																																													
Vies d'accés dels casos de mediació	2022																																																																																																	
% de casos en què l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació	42,4																																																																																																	
% de casos oberts a proposta del servei de Mediació	2,1																																																																																																	
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres Serveis municipals	46,8																																																																																																	
% de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions	5,1																																																																																																	
% de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	3,6																																																																																																	
Potenciar les diverses àrees de mediació	2022																																																																																																	
% d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació s/total d'hores de mediador/a	55,6																																																																																																	
% d'hores dedicades a activitats de formació s/total d'hores de mediador/a	2,7																																																																																																	
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització s/total d'hores de mediador/a	2,1																																																																																																	
% d'hores dedicades a assessoraments sobre total d'hores de mediador/a	2,8																																																																																																	
% d'hores dedicades a activitats de difusió en mitjans de comunicació sobre total d'hores de mediador/a	3,1																																																																																																	
% d'hores dedicades a l'acció comunitària sobre total d'hores de mediador/a	20,1																																																																																																	
% d'hores dedicades a la participació en Taules Transversals sobre total d'hores de mediador/a	3,1																																																																																																	
% d'hores dedicades a d'altres activitats no especificades, sobre total d'hores de mediador/a	10,4																																																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Impulsar el treball transversal</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td>Nombre de taules transversals participades pel Servei de mediació</td> <td>6,5</td> <td>8,0</td> <td>5,8</td> <td>6,0</td> <td>5,7</td> </tr> </tbody> </table>	Impulsar el treball transversal	2018	2019	2020	2021	2022	Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació	-	-	-	-	4,5	Nombre de taules transversals participades pel Servei de mediació	6,5	8,0	5,8	6,0	5,7	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Promoure la col·laboració amb altres agents</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>22,0</td> <td>25,0</td> <td>24,7</td> <td>24,5</td> <td>23,4</td> </tr> <tr> <td>% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents</td> <td>43,5</td> <td>53,3</td> <td>53,3</td> <td>40,1</td> <td>38,7</td> </tr> <tr> <td>% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents</td> <td>70,6</td> <td>38,3</td> <td>63,0</td> <td>68,7</td> <td>56,1</td> </tr> </tbody> </table>	Promoure la col·laboració amb altres agents	2018	2019	2020	2021	2022	% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	22,0	25,0	24,7	24,5	23,4	% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	43,5	53,3	53,3	40,1	38,7	% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	70,6	38,3	63,0	68,7	56,1																																																							
Impulsar el treball transversal	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
Nombre de projectes d'acció comunitària del Servei de Mediació	-	-	-	-	4,5																																																																																													
Nombre de taules transversals participades pel Servei de mediació	6,5	8,0	5,8	6,0	5,7																																																																																													
Promoure la col·laboració amb altres agents	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	22,0	25,0	24,7	24,5	23,4																																																																																													
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració amb altres agents	43,5	53,3	53,3	40,1	38,7																																																																																													
% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents	70,6	38,3	63,0	68,7	56,1																																																																																													
USUARI/CLIENT	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Oferir un servei de qualitat als SMC</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació</td> <td>25,4</td> <td>25,3</td> <td>25,3</td> <td>8,5</td> <td>8,6</td> </tr> <tr> <td>Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>2,2</td> <td>1,8</td> <td>1,5</td> <td>1,6</td> <td>2,4</td> </tr> <tr> <td>Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>56,3</td> <td>47,4</td> <td>49,7</td> <td>50,0</td> <td>47,9</td> </tr> <tr> <td>% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>16,9</td> <td>16,5</td> <td>16,7</td> <td>16,0</td> <td>18,1</td> </tr> <tr> <td>Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació</td> <td>8,7</td> <td>8,7</td> <td>8,9</td> <td>8,8</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització</td> <td>8,3</td> <td>8,7</td> <td>9,2</td> <td>9,3</td> <td>8,6</td> </tr> <tr> <td>Visites professionals als Serveis de Mediació</td> <td>13,2</td> <td>8,2</td> <td>5,2</td> <td>8,9</td> <td>9,8</td> </tr> </tbody> </table>	Oferir un servei de qualitat als SMC	2018	2019	2020	2021	2022	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	25,4	25,3	25,3	8,5	8,6	Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,2	1,8	1,5	1,6	2,4	Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats)	56,3	47,4	49,7	50,0	47,9	% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16,9	16,5	16,7	16,0	18,1	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,7	8,7	8,9	8,8	8,8	Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3	8,7	9,2	9,3	8,6	Visites professionals als Serveis de Mediació	13,2	8,2	5,2	8,9	9,8	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Oferir un servei accessible als usuaris</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hores d'obertura setmanal pel matí</td> <td>21,8</td> <td>22,1</td> <td>22,6</td> <td>22,9</td> <td>24,1</td> </tr> <tr> <td>Hores d'obertura setmanal per la tarda</td> <td>8,5</td> <td>8,4</td> <td>8,6</td> <td>8,3</td> <td>8,3</td> </tr> </tbody> </table>	Oferir un servei accessible als usuaris	2018	2019	2020	2021	2022	Hores d'obertura setmanal pel matí	21,8	22,1	22,6	22,9	24,1	Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,5	8,4	8,6	8,3	8,3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Identificar la tipologia dels diversos casos atesos</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>61,2</td> </tr> <tr> <td>% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>11,1</td> </tr> <tr> <td>% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>4,6</td> </tr> <tr> <td>% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>11,4</td> </tr> <tr> <td>% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>0,6</td> </tr> <tr> <td>% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>2,8</td> </tr> <tr> <td>% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>1,6</td> </tr> </tbody> </table>	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2022	% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61,2	% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,1	% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,6	% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,4	% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,6	% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,8	% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,6	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Identificar els casos de mediació reparadora atesos</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)</td> <td>6,8</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Visites al web (o blog)</td> <td>1.867,1</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'actuacions en xarxes socials</td> <td>39,2</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió</td> <td>4,7</td> </tr> </tbody> </table>	Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2022	% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,8	Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2022	Visites al web (o blog)	1.867,1	Nombre d'actuacions en xarxes socials	39,2	Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	4,7
	Oferir un servei de qualitat als SMC	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																												
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb el servei de mediació/ gestió/ facilitació	25,4	25,3	25,3	8,5	8,6																																																																																													
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i 1a intervenció s/ total casos tancats (excepte desestimats)	2,2	1,8	1,5	1,6	2,4																																																																																													
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament dels casos tancats (excepte desestimats)	56,3	47,4	49,7	50,0	47,9																																																																																													
% de casos multipartits s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	16,9	16,5	16,7	16,0	18,1																																																																																													
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de formació	8,7	8,7	8,9	8,8	8,8																																																																																													
Grau de satisfacció dels/les usuaris/es amb les activitats de sensibilització	8,3	8,7	9,2	9,3	8,6																																																																																													
Visites professionals als Serveis de Mediació	13,2	8,2	5,2	8,9	9,8																																																																																													
Oferir un servei accessible als usuaris	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
Hores d'obertura setmanal pel matí	21,8	22,1	22,6	22,9	24,1																																																																																													
Hores d'obertura setmanal per la tarda	8,5	8,4	8,6	8,3	8,3																																																																																													
Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2022																																																																																																	
% de casos Veïnals s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	61,2																																																																																																	
% de casos Familiars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,1																																																																																																	
% de casos Escolars s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	4,6																																																																																																	
% de casos d'Activitats Econòmiques s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	11,4																																																																																																	
% de casos Associatius s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	0,6																																																																																																	
% de casos d'espais públics s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	2,8																																																																																																	
% d'Altres casos s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	1,6																																																																																																	
Identificar els casos de mediació reparadora atesos	2022																																																																																																	
% de casos de mediació reparadora s/ total de casos tancats (excepte desestimats)	6,8																																																																																																	
Difondre el servei als mitjans de comunicació i al web	2022																																																																																																	
Visites al web (o blog)	1.867,1																																																																																																	
Nombre d'actuacions en xarxes socials	39,2																																																																																																	
Nombre d'actuacions en premsa, ràdio o televisió	4,7																																																																																																	
VALORS ORGANITZATIUS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals) (SMC)</td> <td>100,0</td> <td>100,0</td> <td>100,0</td> <td>100,0</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)</td> <td>41,4</td> <td>40,7</td> <td>43,4</td> <td>46,0</td> <td>45,1</td> </tr> <tr> <td>% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació</td> <td>31,4</td> <td>32,2</td> <td>34,5</td> <td>35,0</td> <td>33,3</td> </tr> </tbody> </table>	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2018	2019	2020	2021	2022	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	41,4	40,7	43,4	46,0	45,1	% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	31,4	32,2	34,5	35,0	33,3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Oferir un servei de qualitat (model de gestió)</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants</td> <td>44,6</td> <td>44,3</td> <td>43,1</td> <td>43,3</td> <td>38,7</td> </tr> <tr> <td>Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació per cas tancat</td> <td>12,9</td> <td>12,8</td> <td>12,5</td> <td>13,0</td> <td>14,1</td> </tr> <tr> <td>Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)</td> <td>9,1</td> <td>8,2</td> <td>8,9</td> <td>8,5</td> <td>8,5</td> </tr> </tbody> </table>	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2018	2019	2020	2021	2022	Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,6	44,3	43,1	43,3	38,7	Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació per cas tancat	12,9	12,8	12,5	13,0	14,1	Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	9,1	8,2	8,9	8,5	8,5	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Promoure un clima laboral positiu per als treballadors</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)</td> <td>29.557,5</td> </tr> <tr> <td>Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res</td> <td>89,8</td> </tr> </tbody> </table>	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2022	% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,8	Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	29.557,5	Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	89,8	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Millorar les habilitats dels/les treballadors/res</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)</td> <td>34,5</td> </tr> <tr> <td>Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)</td> <td>22,4</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% de dones s/ total de mediadors/res</td> <td>71,1</td> </tr> <tr> <td>% de dones comandament s/ total de comandaments</td> <td>73,9</td> </tr> </tbody> </table>	Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2022	Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	34,5	Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	22,4	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2022	% de dones s/ total de mediadors/res	71,1	% de dones comandament s/ total de comandaments	73,9																				
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																												
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals) (SMC)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0																																																																																													
% de Gestió indirecta (concessió, altres) (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																																																																													
% de despesa externalitzada de mediació s/ despesa corrent del servei (SMC)	41,4	40,7	43,4	46,0	45,1																																																																																													
% de places creades en plantilla respecte les places del Servei de Mediació	31,4	32,2	34,5	35,0	33,3																																																																																													
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	44,6	44,3	43,1	43,3	38,7																																																																																													
Mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/ gestió/ facilitació per cas tancat	12,9	12,8	12,5	13,0	14,1																																																																																													
Mitjana d'intervencions per cas tancat (excepte derivats, interromputs i desestimats)	9,1	8,2	8,9	8,5	8,5																																																																																													
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2022																																																																																																	
% d'hores anuals de baixa s/ total d'hores anuals dels/les mediadors/res	3,8																																																																																																	
Salari brut d'un/a tècnic/a de mediació (a temps complet)	29.557,5																																																																																																	
Mitjana d'antiguitat (en mesos) dels/les mediadors/res	89,8																																																																																																	
Millorar les habilitats dels/les treballadors/res	2022																																																																																																	
Hores anuals de formació per mediador/a (a temps complet)	34,5																																																																																																	
Hores anuals de supervisió per mediador/a (a temps complet)	22,4																																																																																																	
Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2022																																																																																																	
% de dones s/ total de mediadors/res	71,1																																																																																																	
% de dones comandament s/ total de comandaments	73,9																																																																																																	
ECONOMIA	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Disposar dels recursos adequats</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Despesa corrent del servei per habitant</td> <td>1,3</td> <td>1,4</td> <td>1,4</td> <td>1,3</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal</td> <td>0,1</td> <td>0,2</td> <td>0,1</td> <td>0,1</td> <td>0,1</td> </tr> </tbody> </table>	Disposar dels recursos adequats	2018	2019	2020	2021	2022	Despesa corrent del servei per habitant	1,3	1,4	1,4	1,3	1,5	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Finançar adequadament els recursos</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)</td> <td>32,5</td> <td>31,1</td> <td>33,5</td> <td>32,9</td> <td>29,2</td> </tr> <tr> <td>% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)</td> <td>67,5</td> <td>68,9</td> <td>66,5</td> <td>67,1</td> <td>70,8</td> </tr> </tbody> </table>	Finançar adequadament els recursos	2018	2019	2020	2021	2022	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	32,5	31,1	33,5	32,9	29,2	% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	67,5	68,9	66,5	67,1	70,8																																																						
	Disposar dels recursos adequats	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																												
Despesa corrent del servei per habitant	1,3	1,4	1,4	1,3	1,5																																																																																													
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1																																																																																													
Finançar adequadament els recursos	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent (SMC)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0																																																																																													
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	32,5	31,1	33,5	32,9	29,2																																																																																													
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent (SMC)	67,5	68,9	66,5	67,1	70,8																																																																																													
ENTORN	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Població</td> <td>60.657,1</td> <td>60.312,9</td> <td>63.500,3</td> <td>61.592,8</td> <td>61.693,4</td> </tr> <tr> <td>Densitat de població</td> <td>668,5</td> <td>679,8</td> <td>613,4</td> <td>607,7</td> <td>608,7</td> </tr> <tr> <td>Renda per càpita</td> <td>16.301,5</td> <td>16.609,0</td> <td>14.106,8</td> <td>15.842,3</td> <td>17.544,4</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	2021	2022	Població	60.657,1	60.312,9	63.500,3	61.592,8	61.693,4	Densitat de població	668,5	679,8	613,4	607,7	608,7	Renda per càpita	16.301,5	16.609,0	14.106,8	15.842,3	17.544,4	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de centres</td> <td>1,1</td> <td>1,1</td> <td>1,1</td> <td>1,2</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)</td> <td>92,3</td> <td>93,7</td> <td>94,0</td> <td>94,5</td> <td>94,2</td> </tr> <tr> <td>IVSO 1: % d'atur</td> <td>101,1</td> <td>101,0</td> <td>100,5</td> <td>102,3</td> <td>101,1</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2019	2020	2021	2022	Nombre de centres	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	92,3	93,7	94,0	94,5	94,2	IVSO 1: % d'atur	101,1	101,0	100,5	102,3	101,1	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF</td> <td>98,5</td> </tr> <tr> <td>IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge</td> <td>98,3</td> </tr> <tr> <td>IVSO 4: % població de 85 anys o més</td> <td>103,6</td> </tr> </tbody> </table>		2022	IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	98,5	IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	98,3	IVSO 4: % població de 85 anys o més	103,6	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IVSO 5: % població estrangera de països de renda mitjana o baixa</td> <td>98,0</td> </tr> <tr> <td>IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys</td> <td>98,8</td> </tr> </tbody> </table>		2022	IVSO 5: % població estrangera de països de renda mitjana o baixa	98,0	IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	98,8																																
		2018	2019	2020	2021	2022																																																																																												
Població	60.657,1	60.312,9	63.500,3	61.592,8	61.693,4																																																																																													
Densitat de població	668,5	679,8	613,4	607,7	608,7																																																																																													
Renda per càpita	16.301,5	16.609,0	14.106,8	15.842,3	17.544,4																																																																																													
	2018	2019	2020	2021	2022																																																																																													
Nombre de centres	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2																																																																																													
Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO)	92,3	93,7	94,0	94,5	94,2																																																																																													
IVSO 1: % d'atur	101,1	101,0	100,5	102,3	101,1																																																																																													
	2022																																																																																																	
IVSO 2: Base imposable mitjana IRPF	98,5																																																																																																	
IVSO 3: Dificultat d'accés a l'habitatge	98,3																																																																																																	
IVSO 4: % població de 85 anys o més	103,6																																																																																																	
	2022																																																																																																	
IVSO 5: % població estrangera de països de renda mitjana o baixa	98,0																																																																																																	
IVSO 6: Taxa d'escolarització als 17 anys	98,8																																																																																																	