

Projecte Enllaç
Per la conviència i la cohesió



Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Polítiques d'Acció comunitària i Participació ciutadana

MEMÒRIA PROJECTE ENLLAÇ

ANY 2013

PROGRAMA MUNICIPAL D'ACOLLIDA
AJUNTAMENT DE MANRESA

MEMÒRIA

1. Introducció
2. Fitxa de l'Equip
3. Definició del Servei
4. Objectius del Servei per l'any de vigència del Conveni
5. Accions concretes desenvolupades durant l'any de vigència del conveni. (difusió, sensibilització, gestió de casos, etc.)
6. Avaluació general del programa a nivell de :
 - a. Assoliment d'objectius
 - b. Dificultats tècniques en el desenvolupament del programa
7. Propostes de millora i identificació de necessitats
 - 6.1 Del servei
 - 6.2 Suggestiments a la Diputació
8. Planificació orientativa del SMC per l'any següent

1.- INTRODUCCIÓ

Des de principis del mes d'abril de 2006, des de l'Ajuntament de Manresa, més concretament des de l'Àrea de Drets de Ciutadania on s'hi troba el Programa Transversal d'Immigració, s'inicia un nou projecte anomenat: **Projecte "Enllaç"** (Equip Municipal d'Intermediació i Treball Comunitari).

Aquesta nova iniciativa té com a objectiu principal millorar i afavorir la convivència ciutadana, tot treballant la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària en unes societats cada cop més plurals.

La idea de la creació d'aquest nou projecte sorgeix a partir de l'observació de la nostra societat actual, cada vegada més complexa, més atomitzada i aïllada i que pateix un progressiu empobriment de la xarxa de relacions externes. És obvi que sorgeixen noves necessitats i problemes relacionats amb la convivència i la interacció personal i comunitària que abans es podien –o no- cobrir directament pels propis afectats i el seu entorn més immediat, actualment precisen –en certes ocasions- d'un esforç específic per a la seva resolució.

Un dels problemes que necessita d'una atenció específica professionalitzada fa referència als aspectes relacionats amb la convivència ciutadana quotidiana en aspectes com: interrelacions amb el món veïnal, espais compartits en els habitatges i la via pública, altres espais públics de sociabilitat, etc. En tots els casos descrits, s'ha de destacar l'especial incidència dels processos d'adaptació, acomodació i interacció en molts àmbits de la vida quotidiana entre la ciutadania d'origen nacional autòcton i la nova ciutadania sorgida dels actuals fluxos migratoris, considerant que es tracta d'un procés nou i continuat en els últims anys que s'ha anat consolidant i adquirint una proporció numèrica de certa magnitud en tot el país, i pel projecte que ara ens ocupa en la ciutat de Manresa.

Aquest projecte també té en compte les experiències viscudes en d'altres municipis catalans i espanyols amb les adaptacions necessàries derivades de certes circumstàncies específiques de cada realitat (antecedents de treball en el camp de la immigració i interculturalitat, situació del món associatiu i ciutadà, xarxa de treball comunitari existent, volum demogràfic migratori, la seva distribució territorial i la seva antiguitat d'assentament, etc.)

Pretén continuar oferint suport professional específic a través d'un Equip Municipal d'Intermediació i Treball Comunitari especialitzat, que treballa des de la prevenció i resolució de conflictes, l'apropament d'informació d'interès als sectors poblacionals que més la necessitin, i el foment d'una intervenció positiva en el món veïnal i ciutadà. Seguint els principis del Programa d'Immigració Municipal, aprovat pel ple municipal al maig de l'any 2000, apostant per la transversalitat i el treball en xarxa de totes les actuacions municipals en el terreny de la immigració i la interculturalitat, aquest projecte municipal es proposa treballar des d'una perspectiva transversal i interdepartamental, en els àmbits interns i externs del propi Ajuntament i dels departaments implicats, amb la xarxa social ciutadana i amb les altres administracions implicades en el territori.

A nivell intern municipal serà d'especial importància el treball amb: Serveis Socials, Policia Local, el propi Programa d'Acollida, polítiques d'igualtat, Participació Ciutadana, Urbanisme, Medi Ambient, etc. I a nivell extern, amb les diferents associacions de veïns, altres recursos de la ciutat i les forces de seguretat (Mossos d'Esquadra), etc

1.- FITXA DE L'EQUIP:

- **Nom del projecte:** Projecte Enllaç, Equip Municipal d' Intermediació i Treball Comunitari.
- **Dependència:** De l'Àrea de Serveis a les Persones , Programa d'Acollida..
- **Finançament any 2011:** Subvenció de la Secretaria per a la Immigració. Generalitat de Catalunya.
- **Ubicació:** Acollida
Edifici Infants. Ctra. de Vic, 16 2n
Telèfon: 93 875 39 04
e-mails: cbarreda@ajmanresa.org
enllac@ajmanresa.org
- **Horari:** Dilluns i dimecres de 9.30h a 19h
Dimarts de 9.30h a 15h
Dijous i divendres de 8.30h a 15h
- **Objectiu general:**
Millorar i afavorir la convivència ciutadana, tot treballant la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària derivada del fet migratori, l'exclusió, la diversitat cultural i d'origen.
- **Destinatari:**
Intervenció preventiva i proactiva en població, grups i col·lectius de ciutadans on puguin sorgir situacions de conflictivitat i tensió d'especial significació, amb especial incidència en la interrelació entre poblacions d'origen immigrant estranger i nacionals.
- **Professionals:**
Equip tècnic format per un Coordinador del projecte (Tècnic del Programa Transversal d'Acollida) i Cèlia Barreda, Educadora Social

3.- Definició del Servei

Projecte dependent del Programa d'Acollida, iniciat l'abril del 2006 i inclòs dins la convocatòria de la Secretaria per a la Immigració de la Generalitat, que s'assumeix la despesa del mateix (personal).

El projecte es va iniciar amb 2 educadors socials a mitja jornada, i des de juny del 2007 és portat per una única Educadora Social, amb contracte laboral, amb la coordinació i seguiment del tècnic responsable del Programa d'Acollida municipal. Es porten a terme coordinacions setmanals, on es fa valoració dels casos atesos, reunions de coordinació efectuades, orientació general del projecte, etc.

El servei es troba ubicat als Infants, dins de la Unitat de Programes. L'horari d'atenció és el següent: Dilluns i dimecres de 10 a 19h; dimarts de 10 a 15h, dijous i divendres de 9 a 14h.

El servei porta a terme una tasca preventiva de possibles conflictes veïnals, i per altra banda atén en altres moments on el conflicte ja existeix de forma explícita i interessa rebaixar tensions i buscar alternatives consensuades entre les parts.

4.- Objectius del Servei per l'any de vigència del conveni

El projecte consisteix en un Equip de professionals, que depèn de l'Ajuntament, que aborda la prevenció i l'atenció de situacions generadores de possible conflictivitat social basada en factors derivats de la diversitat cultural pels fluxos migratoris, l'exclusió social, les dificultats d'accés a la informació, el suport a l'adaptació i la integració social dels nouvinguts.

El projecte té doncs com a objectiu general: **millorar i afavorir la convivència ciutadana, tot treballant la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària, l'exclusió i la diversitat cultural i d'origen.**

I com a objectius específics:

- Promoure i consolidar polítiques transversals municipals que afavoreixin la prevenció i resolució de conflictes amb la ciutadania, a través de la dotació d'un equip d'intermediació i intervenció comunitària especialitzat en la informació, prevenció i resolució davant de conflictes socials.
- Afavorir canvis positius en la percepció i la vivència de conflictes i situacions relacionades amb la quotidianitat de les relacions interpersonals i comunitàries, amb
- especial incidència en les situacions sorgides de la interacció entre la població immigrant nouvinguda i assentada en els últims temps a la ciutat.
- Millorar els processos d'adaptació, acomodació i interacció dels immigrants en la nova societat d'acollida. Facilitar la inclusió social dels immigrants amb una equiparació de possibilitats i recursos respecte la població catalana autòctona.

El projecte, a banda de la seva tasca i objectius detallats, és una bona eina per aprofundir la transversalitat interna municipal i el treball en xarxa ciutadana. Les coordinacions es donen en 2 àmbits:

- A nivell municipal: Policia local- especialment amb proximitat- Urbanisme, Salut, Serveis Socials, Medi ambient, etc.

- A nivell extern: Món veïnal- de forma específica la coordinació amb el punt de mediació de les Escodines (tancat a meitat d'any), Cambra de la propietat, Mossos esquadra, Caps de Salut, O.N.G Bages per a tothom, Premsa, Administradors de finques...etc.

3.- Accions concretes desenvolupades durant l'any de vigència del conveni (difusió, sensibilització, gestió de casos, etc.)

3.1. Projecte Civisme i Compromís

Com a novetat de l'any 2013 i de forma provisional s'ha assumit l'atenció i seguiment de les persones que han de desenvolupar mesures alternatives (treballs en benefici de la comunitat) a la sanció econòmica per incompliment de l'Ordenança de Civisme i Convivència Ciutadana.

En aquest cas ha suposat atendre a un total de **22 persones** sancionades i portar a terme xerrades informatives sobre temes de civisme i convivència (2 xerrades de 2h/ cadascuna per un total d'13 persones), atenció individualitzada, coordinacions i seguiment de les derivacions per fer el servei.. etc.

3.2. Unitat de Sanitat

Dins de les línies de col·laboració, enguany s'ha continuat donant suport -en menor mesura que l'any anterior- a la unitat de Salut per tal de continuar aplicant al comerç de Manresa la normativa comunitària sobre els condicions sanitàries dels mateixos (autorització sanitària per activitats de comercialització de carn fresca i derivats per a establiments de comerç minorista), en aquets cas, i donant continuïtat al seguiment de les carnisseries, es va acordar donar suport en aquells casos de comerciants d'origen estranger que han d'aportar la seva documentació i una memòria descriptiva de l'activitat. En aquest cas s'han atès a **3** comerciants, els 3 d'origen estranger

En els comerciants d'origen estranger es continua duent a terme el traspàs informatiu sobre el servei, a banda d'explicar las tasques que es duen a terme, es traspassa informació sobre horaris comercials , dies festius locals, etc.

3.3. Territori

Una altra experiència significativa és la que s'ha tingut amb el Departament d'Urbanisme. Des del Projecte s'ha donat suport a diferents comunitats de propietaris amb moltes limitacions per tramitar la presentació del dictamen tècnic de seguretat de l'edifici en qüestió (ITE). Durant aquest any 2013 s'ha col·laborat amb **tres** comunitats de propietaris. Són comunitats que no estan organitzades, dues s'han pogut constituir, cosa que facilitarà la seva organització.

3.4. Tasques de difusió, sensibilització, coordinació i gestió de casos

3.4.1. Activitats d'informació als comerços propietat de persones estrangeres

El desconeixement de la ciutadania en relació als comerços regentats per persones estrangeres sovint implica problemes de queixes, greuges comparatius, etc. Per aquest fet és molt important realitzar una tasca d'informació sobre el marc legal i normatiu tant per a la població autòctona com per a la població nouvinguda. Una de les funcions del Projecte Enllaç és informar i orientar al col·lectiu comercial d'origen immigrant "comerç ètnic" que sovint viu situacions de desconeixement o manca de suport en les seves activitats més quotidianes.

Referent al tema de la difusió dels horaris comercials, aquest any per quart any consecutiu es porta a terme el lliurament des de l'Oficina de l'OAC d'un full informatiu sobre el mateix, a tothom que demana informació per obrir un establiment, se li fa entrega d'aquesta informació.

El comprimís per part del nostre servei és actualitzar aquestes dades anualment i fer-les arribar a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). També s'ha col·locat a la pàgina web municipal perquè sigui d'accés fàcil per a la ciutadania.

3.4.2. Mitjans de comunicació

Durant l'any 2013 s'ha continuat difonent la nostra tasca a través de contactes amb diferents serveis de l'Ajuntament i altres serveis i entitats de la ciutat. Com és habitual, s'ha facilitat informació del nostre servei a través de diferents mitjans de comunicació locals i comarcals, dades relatives a la memòria de l'any 2012.

S'han fet arribar díptics del servei a diferents serveis i recursos de la ciutat, tant públics com privats.

Contactes i Coordinacions realitzades amb les diferents àrees de l'Ajuntament de Manresa

N.	Àrea o Servei	Persona de contacte
1	POLICIA LOCAL (Equip de Proximitat)	-Equip de proximitat
2	SERVEIS SOCIALS	- Tècnics dels Serveis Socials - Caps de Serveis Socials - Tècnics Programa d'Inclusió Social
3	TERRITORI	- Tècnic d'Activitats
4	SOLIDARITAT I COOPERACIÓ	- Tècnics - Auxiliar d'Equipaments
5	ÀREA DE COMERÇ	
6	OFICINA D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ	- Cap Oficina Informació al Ciutadà i Informadors (presencial)
7	UNITAT DE SALUT	- Tècnics de la Unitat de Salut - Cap de la Unitat de Salut
8	MEDI AMBIENT	- Tècnics de Medi Ambient
9	DONA/SIAF	- Coordinadora, tècnics
10	NETEJA I DEIXALLES	- Tècnica de referència
11	ALCALDIA	- Tècnic (telemàtic)
12	PROGRAMA D'ACOLLIDA	- Regidora - Coordinador Enllaç
13	TERRITORI	- Cap Urbanisme - Administratius, tècnics
14	REGIDORIA DE BARRIS	- Tècnica de Barris
15	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓ	- Tècnica de Participació
16	ESPAI JOVE	- Educadores Socials
17	SERVEIS A LES PERSONES	- Serveis Jurídics.

Contactes i coordinacions realitzades amb les diferents entitats, associacions i col·lectius

N.	Àrea o Servei	Persona de contacte
1	CITE MANRESA (CCOO)	-Assessora del servei d'Informació a treballadors estrangers
2	ADMINISTRADORS DE FINQUES	-Advocats, Gestors, Administradors.
3	MOSSOS D'ESQUADRA	-Responsable Oficina de Relacions amb la comunitat
4	BAGES PER A TOTHOM	- Responsable del Punt d'Informació de Bages per a Tothom
5	CAPS DE SALUT MANRESA	- Treballadores socials
6	PUNT DE MEDIACIO DEL BARRI DE LES ESCODINES	- Mediator veïnal
7	CAMBRA DE LA PROPIETAT	-Treballadors d'aquesta entitat -Gerent
8	COL·LEGI D'ADVOCATS DE MANRESA	-Servei d'Assessorament Jurídic
9	AVV BARRI PARE IGNACI PUIG	-Tècnics i membres de l'entitat
10	AVV BARRI BALCONADA	- Presidenta i membres de l'entitat - Tècnics
11	AVV BARRI FONT DELS CAPELLANS	- Tècnics - President i membres de la Junta
12	FORUM (Oficina Municipal d'Habitatge)	- Treballadores socials i altres tècnics
13	AVV BARRI DE LES ESCODINES	- Tècnics - President

3.5. Gestió de casos

En aquest apartat analitzarem diferents ítems relacionats amb La gestió de casos realitzades al llarg d'aquests mesos.

Els indicadors escollits per tal de quantificar i categoritzar les intervencions han estat els següents:

❖ **Total de casos tractats.**

❖ **Via d'entrada** del total d'usuaris atesos. Ens referim al servei o recurs a partir del qual hem rebut la demanda d'intervenció.

❖ **Intervencions realitzades.**

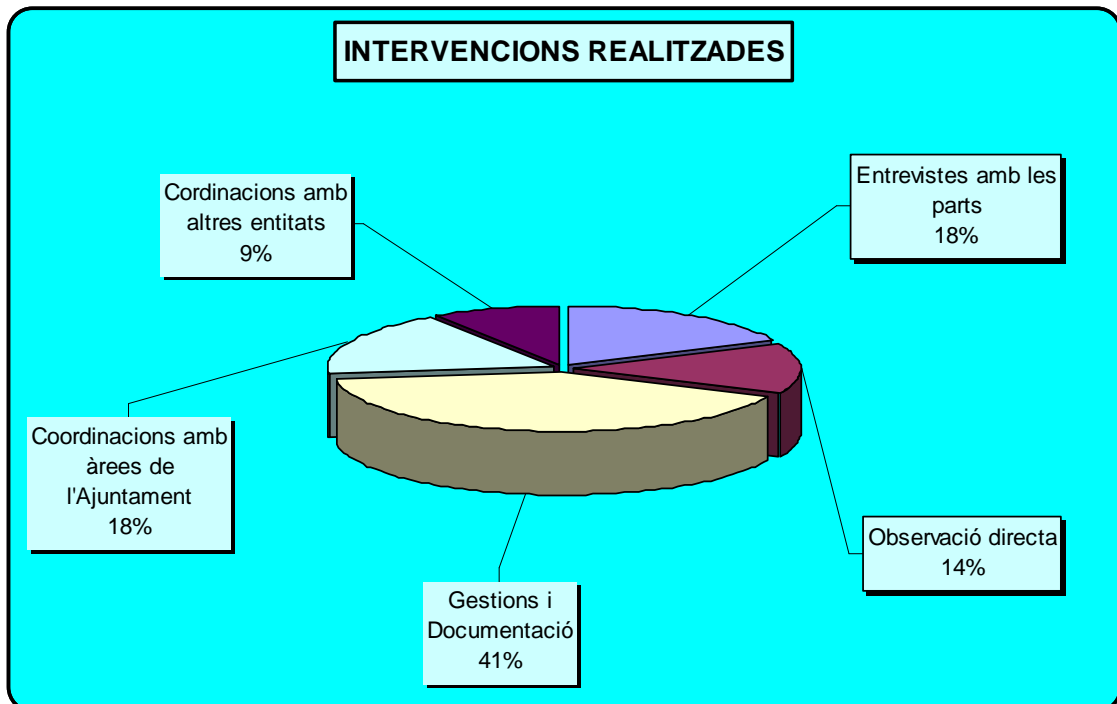
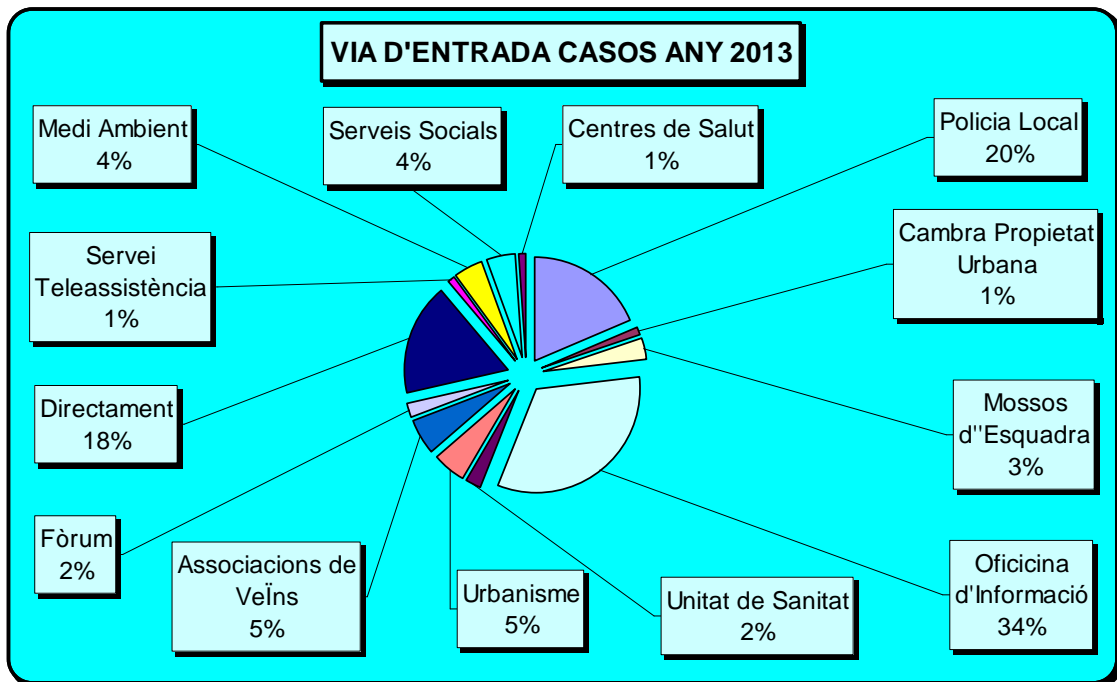
Aquest apartat l'hem subdividit en: entrevistes amb les parts en conflicte, observació directa, reunions amb entitats i reunions amb les diferents àrees de l'administració i gestions.

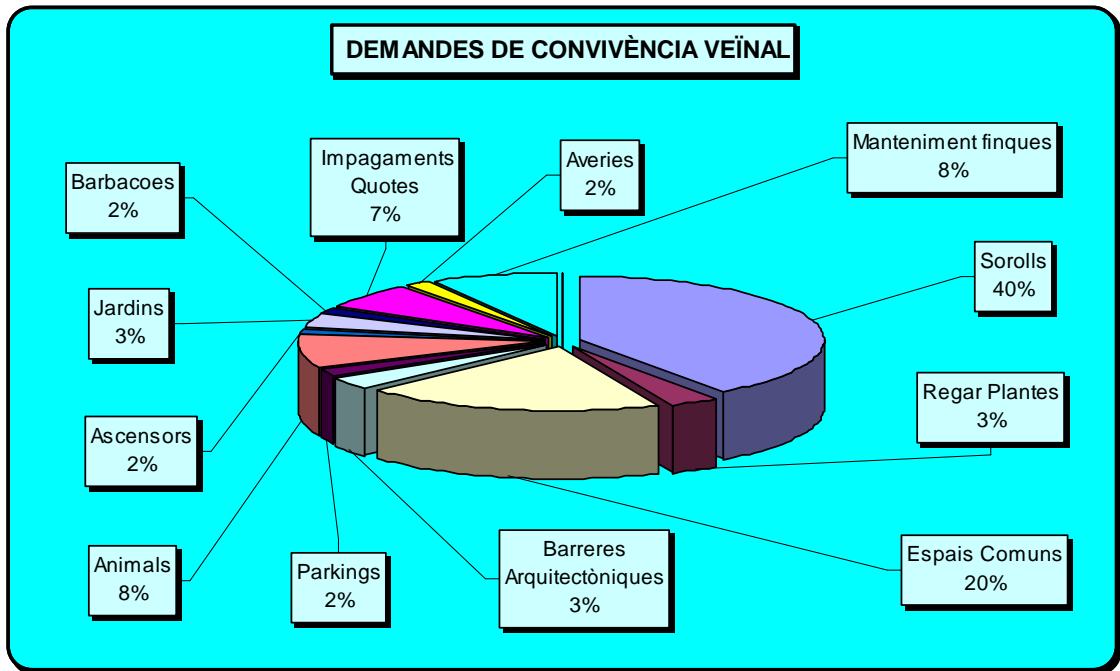
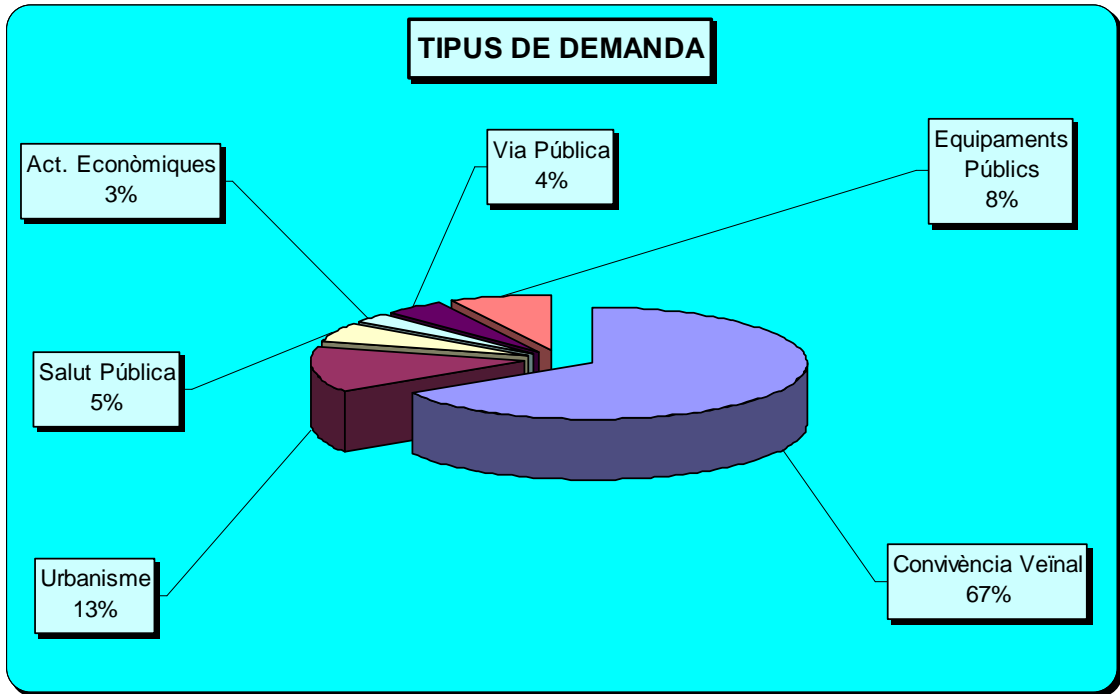
❖ **Tipus de demanda.**

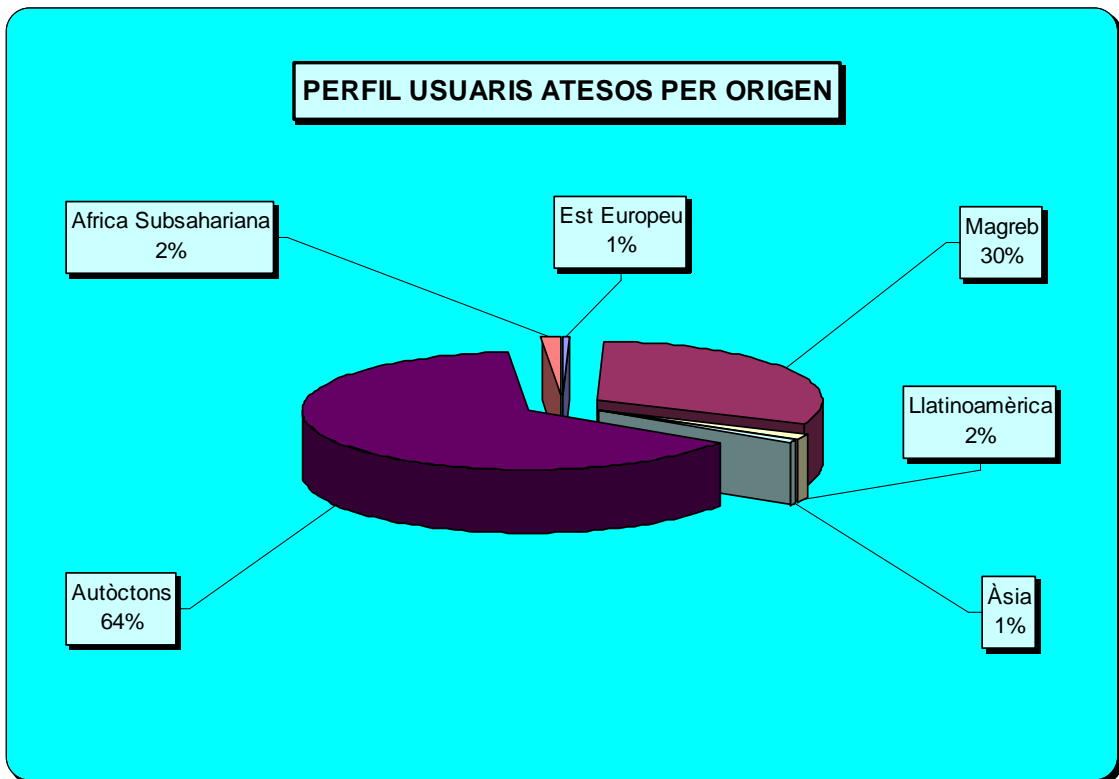
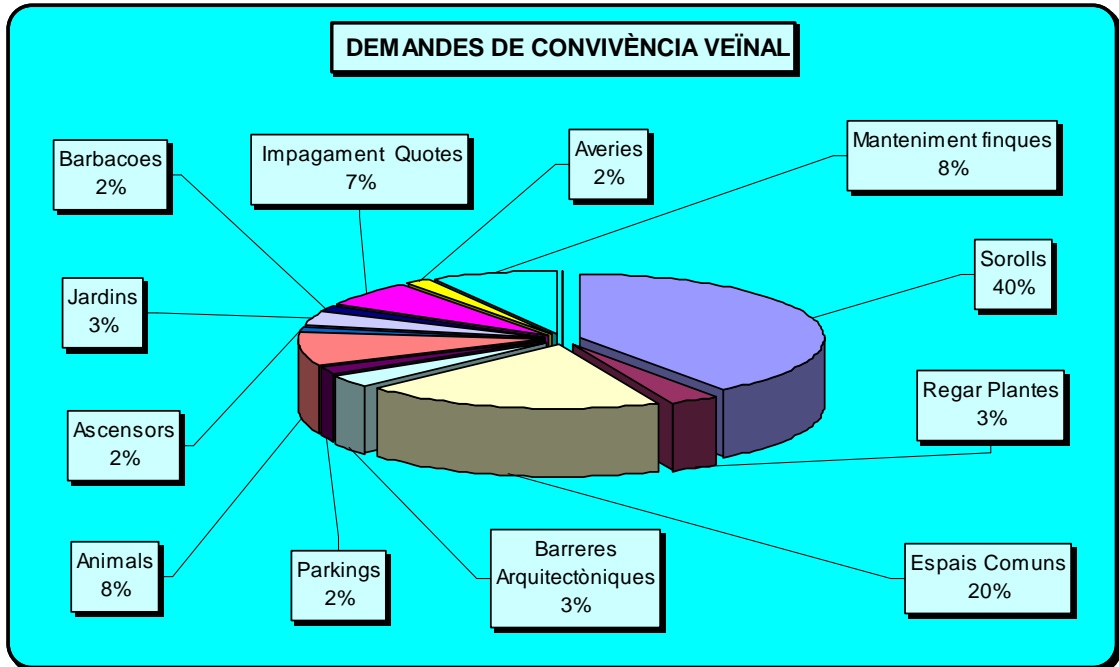
Hem categoritzat segons un seguit d'ítems que fan referència als temes de caire convivencial i d'altres temes més específics i concrets. Cal destacar que una intervenció es pot referir a més d'una necessitat i/o demanda, per tant, el nombre de necessitats sempre és superior al total de casos però sempre es tria la demanada principal.

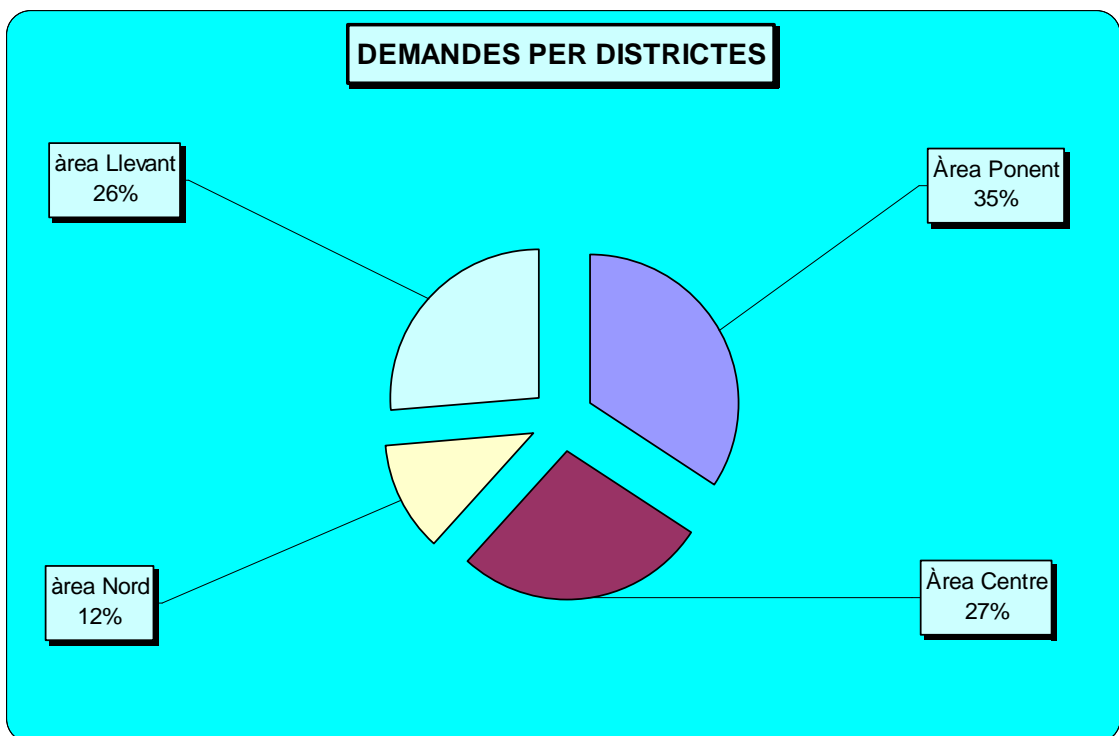
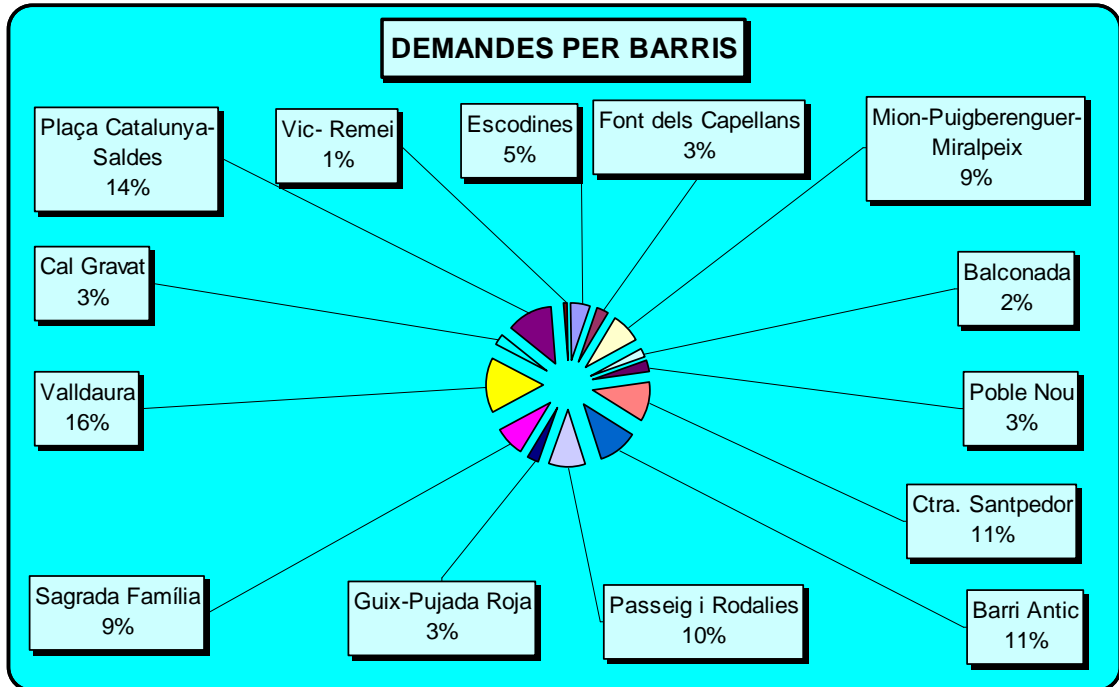
Per acabar destacarem aquelles intervencions que creiem interessants, tant perquè són les que més s'han repetit, com perquè són les que preveiem que més augmentaran en els propers mesos.

3.5.1 CASOS ATESOS DURANT L'ANY 2013









3.5.2 Total casos gestionats durant l'any 2013

Durant l'any 2013 hem rebut un total de 77 casos, tot i que s'ha intervingut en un total de 91 casos, doncs hi havia un total de 14 casos oberts de l'any 2012. Aquests casos han requerit diferents tipus d'intervencions i de diferent intensitat. Sovint dins d'una primera queixa inicial s'amaguen altres problemàtiques que cal abordar, per aquest motiu en molts casos es treballen diferents temes que estan provocant malestar.

Val a dir que continuen arribant casos que requereixen la implicació d'altres professionals, ens referim a problemàtiques que son fruit de situacions d'alt risc social o queixes específiques que requereixen d'una primera valoració específica del tècnic de referència o un treball coordinat i/o conjunt. (Urbanisme, Tècnics de Salut, Treballadors Socials...)

3.5.3. Via d'entrada dels casos

Referent a la via d'entrada dels casos tractats, observem que l'Oficina d'Informació al Ciutadà és el servei que deriva un percentatge més alt de casos, en concret el **34%**, el mateix percentatge que l'any 2012. Aquest fet es pot donar perquè el punt d'informació al ciutadà és un servei molt plural, obert al conjunt de la ciutadania, de fàcil accés, ja que tant per telèfon, com personalment o per Internet es poden realitzar les queixes, i, per tant, la gent l'utilitza i el coneix.

La Policia Local de Proximitat ens ha derivat un **20%** del total de casos, un 1% més que l'any anterior. Aquests han estat aquelles situacions que ells preveien que caldria una dedicació més intensa i específica i que, per tant, per manca de recursos humans i temporals a ells els seria difícil intervenir. Cal destacar que Enllaç considera imprescindible la col·laboració dels agents de proximitat vers el projecte, de gran importància les coordinacions i les reunions periòdiques que ens permeten fer el seguiment de casos i els contactes telefònics i/o telemàtics pel traspàs de consultes o informacions diverses. Aquesta tasca evita la duplicitat d'actuacions i abordar de forma conjunta el tema convivencial.

Un **18%** de casos han arribat directament al servei, aquesta xifra s'ha mantingut bastant similar respecte a l'any passat. Pensem que el servei cada cop és més conegut a la ciutat i la gent ho recomana directament a persones que tenen aquest tipus de problemàtica.

Les AAVV han derivat un **5%** del total de casos, es manté la mateixa proporció de casos respecte a l'any passat. Les AAVV són properes a les persones del barri i tradicionalment han estat un punt de referència pels veïns del barri i una bona eina per traslladar les seves queixes a l'administració. Val a dir que la majoria de les entitats veïnals que ens deriven aquests tipus de problemàtica són les que tenen Plans de Desenvolupament comunitari (Font dels Capellans, Escodines, Pare Ignasi Puig i Balconada). Val a dir que durant aquest darrer any, les entitats veïnals han sofert molts canvis en les seves juntes i en alguns casos no s'ha pogut seguir contractant als tècnics del Plans de Desenvolupament Comunitaris

Urbanisme ha derivat un **5%** del total de casos, el mateix numero que l'any passat, els centres de salut ha derivat un **1%** de casos, Mossos d'esquadra un **3%** del total, la Cambra de la propietat un **1%**, Fòrum un **2%** de casos i Medi Ambient un **4%**, un **3%** més que durant l'any 2012. Val a dir que els casos derivats per Fòrum (Empresa Municipal d'Habitatge), s'ha intervingut de forma conjunta i en altres casos, quan els temes fan referència a finques o pisos gestionats per ells, també s'han abordat conjuntament.(treballadors socials) .

3.5.4. Intervencions realitzades

Quant a les intervencions realitzades, destacar que el 18% de les intervencions realitzades corresponen a realitzar les entrevistes amb les parts directament vinculades als casos i el 14% restant destinat a tasques d'observació directa als domicilis i/o altres espais susceptibles d'intervenció, es a dir, veure l'origen de la demanda per tal de poder informar correctament de la situació a la pròpia administració i/o a particulars.

L'altre 68% restant es reparteix entre reunions, tant amb entitats com amb les diferents àrees i professionals de l'Ajuntament, 18% i 9% respectivament, el 41% restant està destinat a tasques de gestió, documentació dels expedients i tràmits derivats de les pròpies intervencions.

Des del mes de setembre de 2013 i de forma provisional, la tècnica responsable del Projecte Enllaç, ha assumit la gestió i implementació del Projecte Civisme i Compromís, projecte pilot de mesures alternatives a les sancions imposades per l'ordenança de civisme i convivència ciutadana de l'Ajuntament de Manresa. A part de l'atenció individualitzada i la gestió dels treballs en benefici a la comunitat també s'han organitzat i s'han dut a terme les sessions formatives adreçades als sancionats. Aquesta situació ha originat un volum de feina que ha repercutit directament en la documentació dels expedients, la difusió del projecte...etc.

3.5.5. Tipus de demanda

▪ **Convivència veïnal.** El major número de casos atesos per part del servei fan referència a temes de convivència veïnal. D'aquests la majoria són casos relacionats amb els sorolls provocats per certes dinàmiques de funcionament d'alguns nuclis i/o famílies, molèsties provocades per electrodomèstics diversos, música, mobles, festes....

▪ **Comunitats de Veïns.** En relació al funcionament de les comunitats són habituals els conflictes de convivència que fan referència a la neteja de espais comuns, veïns de baixos amb celoberts o terrats on altres veïns llencen objectes o aigua, brutícia derivats de la tinença d'animals domèstics, impagament de quotes de la comunitat, usos dels espais comuns de la comunitat, problemes a l'hora de reparar sinistres que afecten a altres veïns o són responsabilitat dels propietaris dels pisos, discrepàncies per temes de poda de jardins, parkings...

▪ **Via Pública.** Durant aquest any, el percentatge de demandes en aquest sentit ha estat mínim. Sorolls en determinades èpoques de l'any (estiu) en determinades places de la ciutat. Compartir l'espai de carrer i els diferents usos que fa cada grup de població, una queixa per un tema relacionat amb l'enllumenament públic.

Alguna queixa que feia referència a la neteja de carrers, estat de la calçada i manteniment de jardins de responsabilitat municipal.

▪ **Urbanisme.** Durant l'any 2013 hem tingut demandes relacionades amb temes de caire urbanístic, Per abordar aquests temes sempre hem tingut molt present el criteri dels professionals especialitzats. Són aquells casos en que la persona no vol arribar a la denúncia directa i opta per una solució consensuada. D'altres casos arriben a través de la pròpia àrea, per la tipologia de casos, per la manca de normatives concretes que els regulen. (barbacoes, xemeneies, subministraments d'aigua per sistema de ploma, etc.)

Aquest any i seguint amb l'experiència de l'any passat s'ha continuat oferint suport a tres comunitats de propietaris per organitzar-se en els Informes Tècnics de Seguretat (ITE). Les tres comunitats han pogut entregar el informes en els terminis pactats amb l'Ajuntament. S'han atès a un total de 15 famílies. Aprofitant aquesta intervenció s'han creat les bases perquè fessin la constitució de la comunitat de propietaris i contractessin l'assegurança obligatòria de la finca.

▪ **Medi Ambient:** En aquest apartat destacar la col·laboració d'Enllaç en determinats casos que fan referència a queixes sobre brutícia en solars del propi ajuntament i altres de propietat privada. La nostra tasca s'ha centrat en fer pedagogia amb els ciutadans implicats perquè determinats espais privats i comunitaris es netegin i després es conservin així amb el pas del temps. Sempre s'ha informat d'aquests temes als tècnics corresponents.

▪ **Salut pública.** En relació a aquest tema s'ha rebut alguns casos (problemes derivats de la tinença d' animals i que creen malestar amb veïns). En aquests casos s'ha fet la derivació pertinent a la Unitat de Salut i en algun cas hem fet intervencions conjuntes. En determinats casos s'ha informat a la ciutadania de certes funcions dels professionals de la Unitat de Salut i quin tipus d'assessorament tècnic poden demanar per resoldre la problemàtica plantejada. D'altres queixes que feien referència a plagues o rates s'ha demanat la col·laboració i assessorament per part dels companys de Sanitat.

3.5.6. Origen de les persones ateses/ afectades

Pensem que és important assenyalar l'origen de les persones ateses i afectades de forma indirecta per tal de constatar la diversitat present de la ciutat. Del total de persones ateses (343p), el 64% són autòctons i el 36% restant són d'origen estranger.

Les persones afectades indirectament en els casos (634p), el 67% son persones d'origen autòcton i el 33 % restant són persones d'origen estranger.

Del 36% de persones ateses d'origen estranger, el 30% són persones d'origen magrebí, cal remarcar que és la comunitat estrangera predominant a la ciutat. Població Llatinoamericana un 2%, Asiàtics 1%, Subsaharians un 2% i Est Europeu un 1% . Aquest apartat fa referència a tot tipus d'usuari, tant l'afectat directament , qui posa la queixa, persones afectades indirectament en la problemàtica. ...

3.5.7. Demandes per barris

Val a dir que durant aquest any 2013 el percentatge més alt de casos provenen dels barris de Valldaura(16%); Plaça Catalunya-Saldes(14%); Ctra. Santpedor i barri Antic(11%); Passeig i Rodalies(10%); Sagrada Família i Mió-Puigberenguer-Miralpeix (9%); Escodines (5%); Font

dels Capellans, Cal Gravat, Poble Nou i Guix Pujada Roja (3%); Balconada (2%) i Vic –Remei (1%).

3.5.8. Demandes per districte

L'Àrea Ponent-Sud té el percentatge de casos més alt de la ciutat amb un 35% del total, seguida de la l'Àrea Centre amb un 27%, l'Àrea Llevant amb un 26% i la Zona Nord un 12%.

3.5.9. Coordinacions quantitatives i qualitatives

- Coordinacions quantitatives

Quantitativament destaquem que a nivell intern, o sigui, amb la resta d'Àrees de l'Ajuntament s'han realitzat 197 coordinacions. Aquests contactes s'han produït amb la finalitat de fer difusió del projecte i les altres han estat per coordinar actuacions a l'hora d'intervenir en casos concrets .

A nivell extern, és a dir amb altres institucions, entitats i col·lectius, s'han realitzat 103 coordinacions per fer difusió del projecte i per a la coordinació d'accions en casos concrets en els quals hem intervingut.

Durant l'any 2013 s'han realitzat reunions setmanals amb el Coordinador del Projecte i Tècnic d'Acollida . Aquestes reunions ens han servit per fer un seguiment de la implementació i avenç del projecte, estratègies d'intervenció, seguiment de casos, etc.

També s'han dut reunions bimensuals amb Policia Local de Proximitat i per casos puntuals hem mantingut contactes telefònics amb l'Oficina de Relacions amb la Comunitat dels Mossos d'Esquadra. La finalitat d'aquestes reunions és el traspàs de casos, seguiment i retorn de les intervencions.

- Coordinacions qualitatives.

Qualitativament podem dir que tant pel que fa a les coordinacions internes com externes hem pogut establir contactes força satisfactoris amb els professionals de referència de les diferents àrees i associacions, la qual cosa ens ha ajudat a fer una bona gestió de les nostres intervencions. En general la comunicació ha estat fluida.

Cal dir que l'Oficina d'Informació continua derivant el major número de casos al nostre servei, la persona després de ser atesa des de l'OAC ha vingut al servei personalment o ha demanat cita a través del nostre número de telèfon, en algun cas s'han passat les dades a través del sistema de queixes o també s'ha fet la derivació per via telefònica. Amb altres àrees hem fet servir diferents sistemes de coordinació. Pactant-ho amb les persones responsables hem anat utilitzant diferents sistemes. De manera que amb la majoria dels cassos ens hem coordinat més de forma personal, amb d'altres, els mínims , per telèfon o per correu electrònic, etc. Això ho hem fet per tal de trobar amb cada àrea els canals o sistemes que els semblessin més eficaços a l'hora de coordinar-se amb nosaltres, facilitant així la interacció i la comunicació.

4.- Avaluació del programa. Assoliment d'objectius i dificultats tècniques en el desenvolupament del programa.

- Una primera conclusió és que el número de casos atesos durant l'any 2013 ha estat de 91 casos, 77 casos nous i 14 oberts durant l'any 2012. Durant l'any 2006 es van atendre un total de 22 casos, l'any 2007, un total de 50 casos, l'any 2008 un total de 84 casos, any 2009 114 casos , any 2010, 113 casos , 2011, 108 casos, any 2012, 109 casos...
- S'ha aprofundit en el treball d'informació a les diferents Àrees de l'Ajuntament. Aquesta tasca ha permès que un percentatge important de queixes ens arribin a través de l'Oficina d'informació i Policia Local i de Proximitat
- Es manté el percentatge de casos que arriben a través d'altres serveis i entitats alienes a l'Ajuntament : Caps de Salut, Mossos d'Esquadra, Cambra de la Propietat , Fòrum i Associacions de Veïns. Els casos que arriben a través del món veïnal es mantén en la mateixa proporció que l'any passat (5%), igualment passa amb el número de casos que arriben al servei directament, força elevat i molt similar a l'any passat (18%)
- En la gestió de les intervencions realitzades cada cop som més conscients de la importància a l'hora de comptar amb les complicitats d'altres departaments de l'Ajuntament i altres institucions i serveis implantats al territori. Cada vegada són més les àrees que col·laboren en la nostra tasca i intenten donar resposta àgil a les nostres consultes o derivacions. Cal valorar la predisposició d'àrees com Sanitat, Policia Local, Serveis Socials, Territori, Medi Ambient , Oficina d'Informació al Ciutadà...
- Cal valorar la confiança vers al servei per part de les entitats veïnals , Caps de Salut, Mossos d'Esquadra, administradors de finques...
- També podem concloure que els casos on ha estat més difícil arribar a un resultat satisfactori han estat en aquells que la situació de descontent o de malestar feia més temps que es venia produint. Per tant, podem dir que el fet d'intervenir a nivell preventiu o als inicis del malestar és molt important per poder arribar a un resultat més satisfactori. Així doncs, cal avançar-nos a l'aparició de conflictes fent tasques preventives .

- Durant l'any 2013 i seguint amb la dinàmica d'altres anys i en funció de la complexitat dels casos, Enllaç ha realitzat intervencions conjuntes amb altres recursos i/o serveis de la ciutat: Serveis socials, mediador veïnal del barri de les Escodines, tècnics socials de Fòrum i tècnics de Salut.. Cal destacar que la majoria dels casos tractats són referents a temes de convivència veïnal i, per tant, sí que hi ha un camp que cobrir en aquest àmbit. Destacar que el malestar principal que hem detectat és el relacionat amb temes de sorolls que produïen els veïns i les dificultats a l'hora d'assumir les responsabilitats mínimes dins d'una comunitat (netejar, pagar quotes de la comunitat, espais d'ús comunitari, ...) i reparar determinats sinistres que afecten a veïns
- Cal fer especial menció a una nova línia d'actuació amb gestories, administradors de finques, etc. Molts d'aquests temes necessiten de la seva implicació. Moltes de les comunitats (pisos de lloguer) plantegen series dificultats perquè aquestes gestories facin d'interlocutors entre els propietaris i els llogaters davant deficiències en temes de manteniment de les finques
- Les fonts de derivació principals de casos han estat les procedents de dos dels agents socials que ens havíem plantejat com a prioritari (Oficina d'Informació de l'Ajuntament i Policia Local) Cal dir que les demandes que arriben des de les associacions de veïns han estat mínimes, moltes d'aquestes entitats no tenen tècnics, alguns estan de baixa laboral i sense substitut i d'altres no han estat contractats per aquest any. El percentatge de usuaris que arriben directament al servei continua sent mol elevat.
- Destacar que en molts casos, i a través d'una queixa veïnal, s'han detectat altres problemes de caire personal, social i/o sanitari. Sempre que s'ha considerat necessari s'ha orientat als interessats als recursos especialitzats i també s'ha traspassat la informació als professionals corresponents.
- Es detecta també un sector important de població afectada per la crisi que han deixat de pagar els crèdits hipotecaris i lloguers.

5.- Planificació del Servei per l'any següent

- Seguir potenciant la transversalitat i el treball en xarxa. Fer coordinacions i/o propostes concretes de treball amb d'altres àrees de l'Ajuntament que atenen sectors més específics i que pel volum de demanda no poden fer un acompanyament més individualitzat.
- Durant aquest període 2013 la majoria dels casos rebuts han estat a través de les àrees municipals i entitats que ens havíem plantejat durant l'any 2012, (Oficina d'atenció al ciutadà, Policia local de Proximitat i AAVV). De cara l'any 2014 ens plantejem continuar difonent el servei a través de les noves juntes de veïns i organitzant tallers que abordin el tema de la convivència i la cohesió social.
- Consolidar el programa informàtic i adaptar-lo a les dades que s'han de facilitar a Diputació. Aquests canvis ens ajudaran a fer un recull més ordenat i sistematitzat de les nostres intervencions. Aquest fet permetrà tenir les dades sempre actualitzades i un registre més real de totes les nostres intervencions.

- Assistir a les sessions de suport que ofereix Diputació als tècnics de diferents Serveis de Mediació de Catalunya i adaptar-se a la metodologies d'intervenció i gestió de casos.
- A nivell de personal, per tal de garantir la continuïtat tècnica del projecte, s'ha acordat cercar finançament per l'any 2013 a través de la Diputació de Barcelona.
- Continuar duent a terme la nostra tasca de suport i orientació adreçada als propietaris dels comerços regentats per persones d'origen estranger, en tot el que fa referència al seu funcionament.

Manresa, febrer 2014

