

Projecte Enllaç
Per la convivència i la cohesió

MEMÒRIA PROJECTE ENLLAÇ

ANY 2014

PROGRAMA MUNICIPAL D'ACOLLIDA
AJUNTAMENT DE MANRESA

Amb el suport:



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

MEMÒRIA

1. Definició del Servei
2. Fitxa del Servei
2. Objectius del Servei per l'any de vigència del Conveni
3. Accions concretes desenvolupades durant l'any de vigència del conveni. (difusió, sensibilització, gestió de casos, etc.)
4. Formació dels professionals
5. Intercanvi amb altres projectes de Catalunya
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.- FITXA DE L'EQUIP:

- **Nom del projecte:** Projecte Enllaç, Equip Municipal d'Intermediació i Treball Comunitari.
- **Dependència:** De l'Àrea de Serveis Socials, Sanitat i Programes (Programa d'Acollida).
- **Finançament any 2014:** Cofinançament de la Diputació de Barcelona (29,8%), Direcció General per a la Immigració. Generalitat de Catalunya (20,3%) i la resta pel propi municipi (49%)
- **Ubicació:** Acollida
Edifici Infants. Ctra. de Vic, 16 2n
Telèfon: 93 875 39 04
e-mails: cbarreda@ajmanresa.org
enllac@ajmanresa.org
- **Horari i Jornada Laboral :** Dedicació exclusiva per part de la tècnica de mediació del servei d'un total de 35 hores setmanals (+ 80 hores de dedicació extra a l'any /com a màxim). La jornada es distribueix seguint els horaris següents:

Dilluns i dimecres de 11:15 a 19h
Dimarts de 8:15 a 15:30h
Dijous i divendres de 8:15 a 15h
- **Horari d'Atenció al públic:**
Dilluns i dimecres de 11:30 a 18h
Dimarts, dijous i divendres de 9 a 14h
- **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 i 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 una Educadora Social, màster en mediació.

2.- Definició del Servei

Projecte dependent del Programa d'Accollida, iniciat l'abril del 2006. El projecte es va iniciar amb 2 educadors socials a mitja jornada, i des de juny del 2007 per una única Educadora Social, amb contracte laboral, amb la coordinació i seguiment del tècnic responsable del Programa d'Accollida municipal. Es porten a terme coordinacions setmanals, on es fa valoració dels casos atesos i orientació general del projecte.

El servei es troba ubicat a l'Edifici dels Infants, dins de la Unitat de Programes. L'horari d'atenció al públic és el següent: Dilluns i dimecres de 11:15 a 18h; dimarts, 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 disminuir tensions i buscar alternatives de resolució consensuades entre les parts.

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

El projecte treballa des de la prevenció i l'atenció de situacions generadores de possible conflictivitat social per temes derivats de l'exclusió social, les dificultats d'accés a la informació, i la interacció comunitària entre població d'origen nacional i nova ciutadania. Intentem oferir suport a l'adaptació i la integració social dels nouvinguts.

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 marcats, és una bona eina per aprofundir la transversalitat interna municipal i el treball en xarxa. Les coordinacions es donen en 2 àmbits:

- A nivell municipal: Policia local- especialment amb l'Àrea de Proximitat-Urbanisme, Sanitat, Serveis Socials, Medi ambient, etc.

- A nivell extern: Món veïnal, Mossos esquadra, Caps de Salut, entitats de la ciutat, Premsa, Administradors de finques, entitats bancàries...etc

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

4.1. Projecte Civisme i Compromís

Durant el primer trimestre de l'any 2014 hem continuat assumint 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.

Durant aquest període s'han atès un total de **29 persones** sancionades i s'han dut a terme xerrades informatives sobre temes de civisme i convivència (**2 xerrades** de 2h/ cadascuna, amb la participació d'un total de 29 persones). L'atenció individualitzada suposa dur a terme varies entrevistes individuals dels sancionats i les coordinacions i seguiment d'aquestes un cop estan realitzant treballs en benefici a la comunitat en els diferents recursos i serveis municipals.. A l'Abril de 2014 aquest projecte es traspassa a l'Àrea de Serveis Socials, concretament a l'Equip de Suport.

4.2. Unitat de Sanitat

Aprofitant les tasques de suport i col·laboració amb la Unitat de Salut hem aprofitat per oferir informació sobre els horaris comercials establerts durant l'any 2014, i sobre altres aspectes d'interès general. En total s'han atès **5 comerciants** de diferents orígens i nacionalitats (Marroc, Pakistan i Xina)

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

4.3.1. 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.

Enguany hem realitzat **5 visites** a comerços de nova obertura, la finalitat d'aquestes visites ha estat la difusió de la normativa sobre horaris comercials i d'altres aspectes d'interès general. Una d'aquestes visites anava lligades a una queixa sobre la recollida de cartró.

4.3.2. Mitjans de comunicació

Durant l'any 2014 s'ha difós la nostra tasca a través de contactes amb diferents serveis municipals i d'altres serveis que depenen d'altres administracions implantades al territori. Aquesta tasca s'ha fet extensiva també a diferents entitats i associacions de la ciutat.

Com és habitual, s'ha facilitat informació del nostre servei a través de diferents mitjans de comunicació locals i comarcals i que feien referència a les dades relatives a la gestió de casos de l'any 2013.

Hem reeditat el díptic del servei amb **2000 exemplars** més que també s'han fet arribar a diferents serveis públics i privats de la ciutat.

4.3.3 Accions formatives adreçades a col·lectius.

El Servei Enllaç ha dut a terme **dues accions** formatives adreçades al col·lectiu de persones sancionades per incompliment de l'Ordenança de Civisme. El Número total de sessions formatives ha estat de dos i ha comptat amb la participació d'un total de **29 persones**: 13 i 14 participants respectivament.

També hem col·laborat organitzant xerrades sobre civisme i convivència amb usuaris de serveis socials. Durant l'any 2014 i conjuntament amb el projecte Entre Tothom es van realitzar dos xerrades els dies 28 de març i 23 de maig, amb la participació de 14 persones i 13 persones respectivament.

4.3.4 Accions de difusió i sensibilització

Durant el darrer trimestre de l'any 2014 el Servei Enllaç a dut a terme una acció de presentació del servei al barri del Xup. Aquesta sessió va tenir la participació de **27 persones**, presidents d'escala, sobre un total de **46 comunitats** convocades. L'organització d'aquesta activitat ha comptat amb el suport de l'Associació de Veïns del barri del Xup i de la tècnica del Pla de Desenvolupament Comunitari.

De cara a l'any 2015 tenim previst fer sessions similars a dos barris més de la ciutat (Font dels Capellans i barri de la Balconada.). Seguint aquesta línia de treball als barris de la ciutat, i conjuntament amb la Diputació de Barcelona, s'estan organitzant diferents tallers que donin continuïtat a temes relacionats amb l'àmbit de la convivència, i al funcionament de les comunitats de propietaris. La idea inicial és organitzar un taller adreçat als veïns del barri, tinguin o no càrrec dins de les comunitats, on un expert en temes de comunitats de propietaris pugui donar orientacions i aclarir temes que preocupen als veïns, donant la possibilitat als assistents a plantejar dubtes i situacions en que es troben en la vida diària, tant a nivell de barri com en el si de la seves comunitats. D'entrada seria una sessió per barri, ampliable segons valoració posterior.

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
3	TERRITORI	- Tècnic d'Activitats
6	OFICINA D'INFORMACIÓ AL CIUTADÀ	- Informadors de l'Oficina Informació al Ciutadà
7	UNITAT DE SALUT	- Tècnics de la Unitat de Salut - Cap de la Unitat de Salut
8	MEDI AMBIENT	- Tècnics de Medi Ambient
9	ALCALDIA	- Secretaria
10	NETEJA I DEIXALLES	- Tècnica de referència
11	ENLLUMENANT PÚBLIC	- Tècnic de referència
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 diferents entitats, associacions i col·lectius de la ciutat

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
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 - Membres de la Junta
10	AVV BARRI BALCONADA	- President i membres de l'entitat - Tècnics
11	CARITAS MANRESA	- Treballadores socials
12	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	- Tècnic PDC

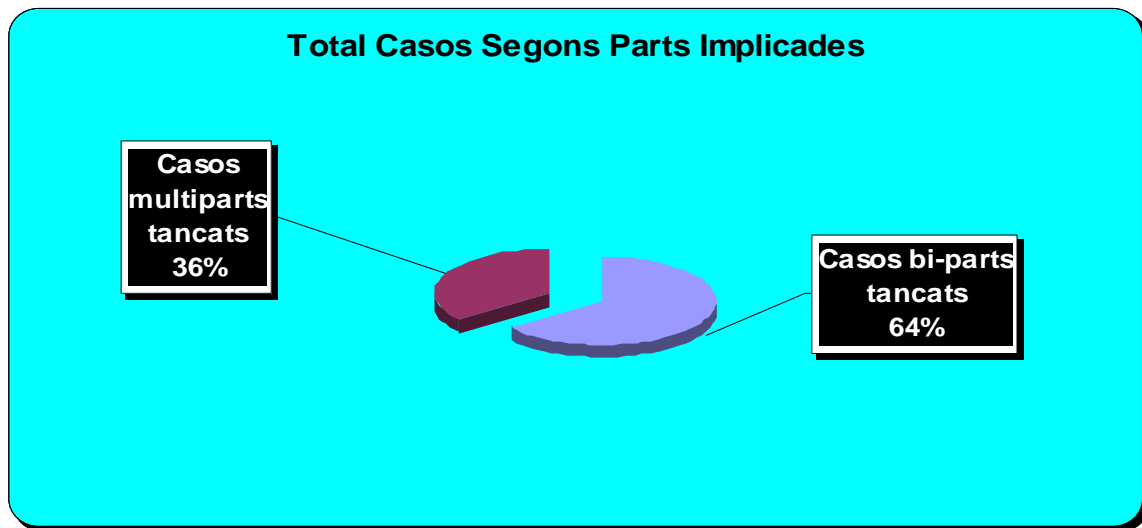
4.4. Gestió de casos

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

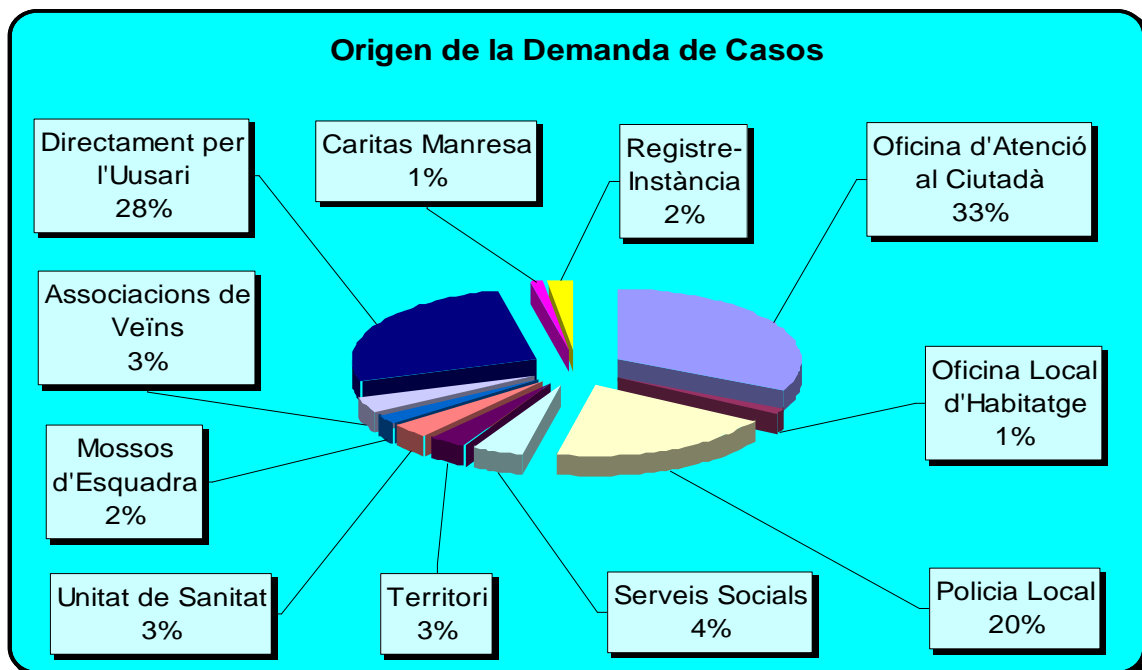
Els indicadors escollits per tal de quantificar i categoritzar les intervencions han estat els següents:

- ❖ **Total de casos tancats segons les parts implicades.** 90 casos tancats, dels 95 casos rebuts durant l'any 2014. D'aquests 90 casos, el 64% són casos bi-parts i el 36% restant són casos múltiples.
- ❖ **Origen de la demanda.** Ens referim al servei o recurs a partir del qual hem rebut la demanda d'intervenció.
- ❖ **Tipologia de conflicte .** Número de casos segons la tipològica del conflicte.
- ❖ **Demandes per barris de la ciutat.** Aquest apartat fa referència al número de casos rebuts per barris
- ❖ **Demandes de casos de convivència veïnal .** Ens referim als diferents tipus de casos relacionats amb temes de convivència
- ❖ **Demandes per barris de la ciutat.** Aquest apartat fa referència al número de casos rebuts per barris
- ❖ **Demandes per Zones de la ciutat.** Fem referència al número de casos rebuts en funció de les diferents zones de la ciutat.
- ❖ **Tipologia de conflictes segons la finalització del procés.** Aquest apartat fa referència als casos tancats durant l'any 2014 i en quins termes s'han treballat. 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 demandada principal.
- ❖ **Intervencions Realitzades.**
Aquest apartat fa referència a les intervencions realitzades en la GAC i estan subdividides en els següents ítems: entrevistes amb les parts en conflicte, observació directa, reunions amb entitats i reunions amb les diferents àrees de l'administració i gestions.

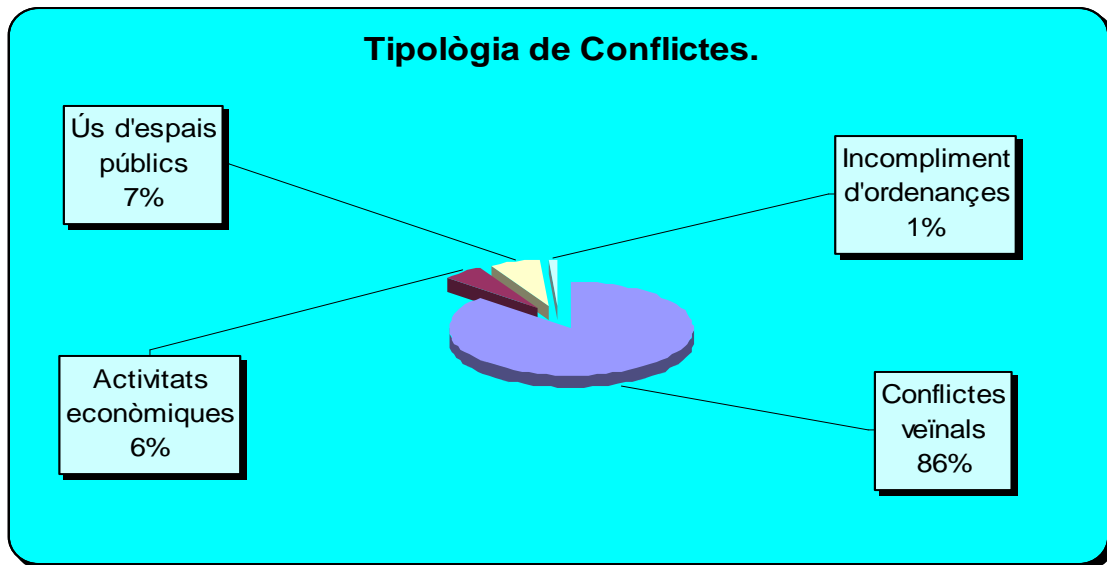
4.4.1 CASOS ATESOS DURANT L'ANY 2014



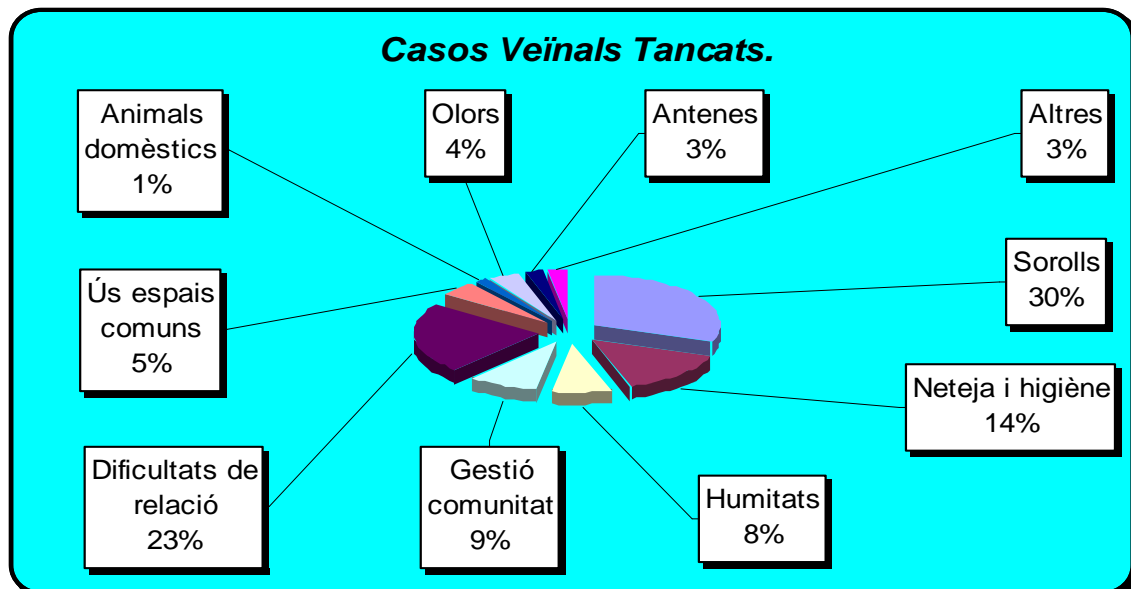
Gràfica 1.



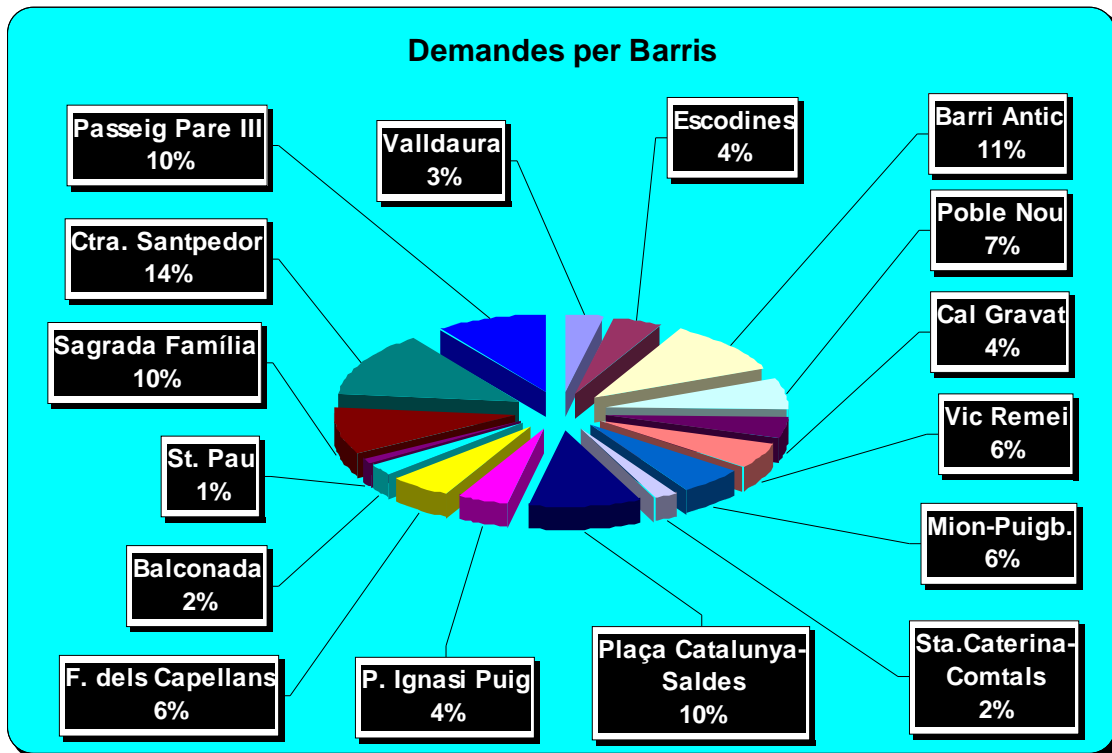
Gràfica 2.



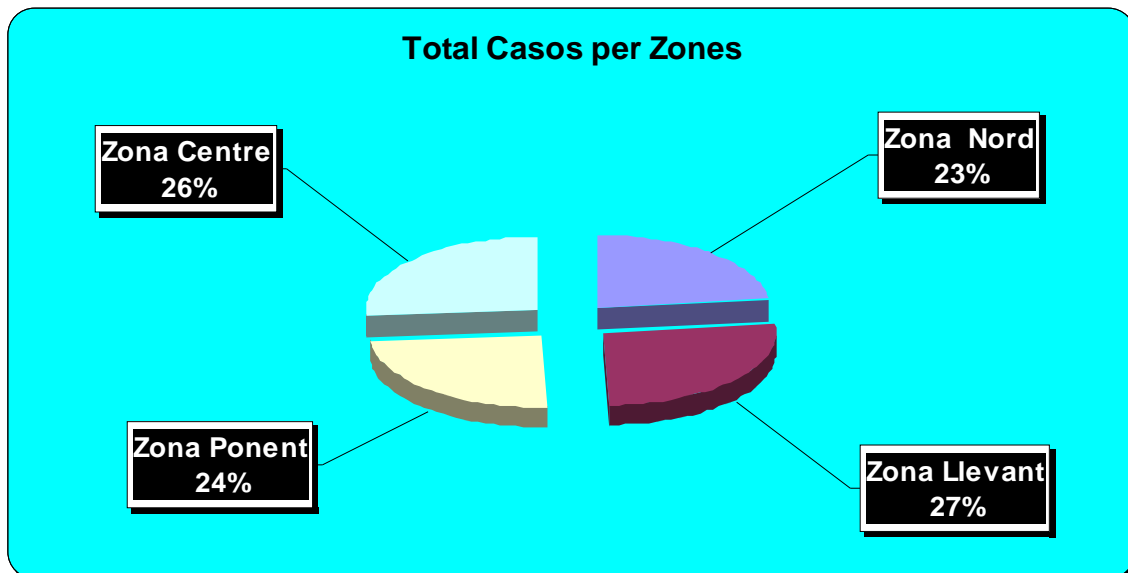
Gràfica 3.



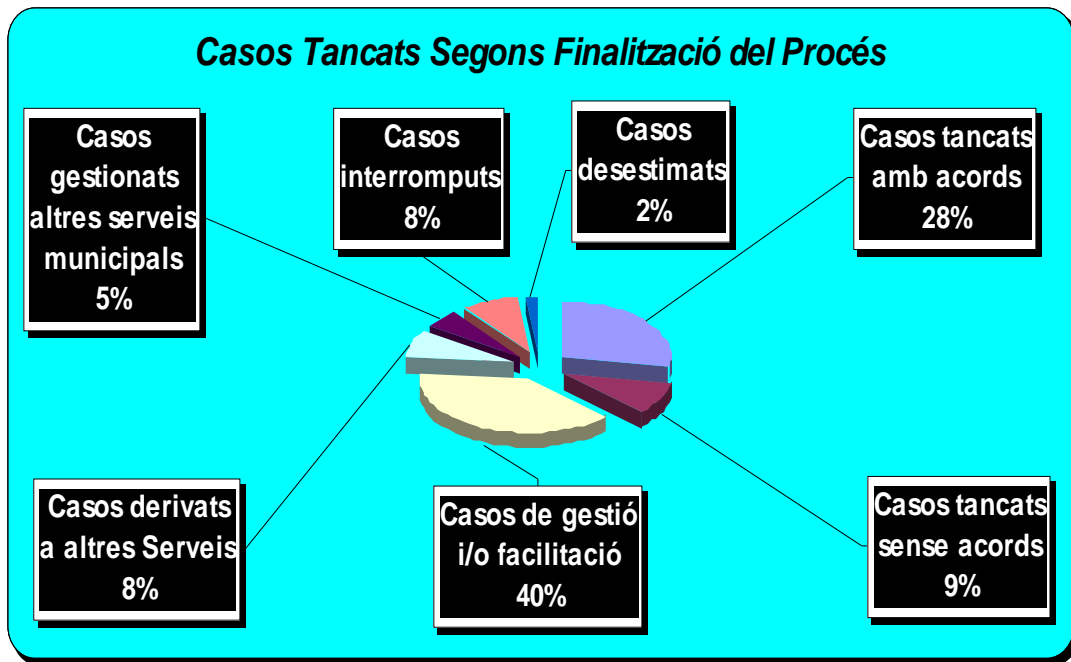
Gràfica 4.



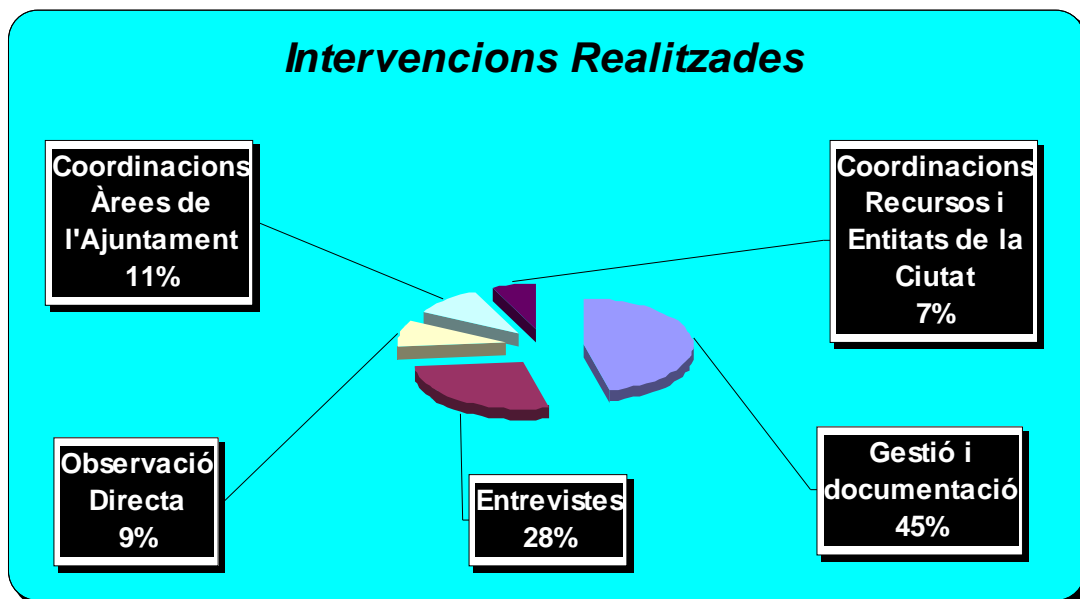
Gràfica 5



Gràfica 6



Gràfica 7



Gràfica 8.

4.4.2 Total casos gestionats durant l'any 2014

Durant l'any 2014 hem rebut un total de **95 casos**, tot i que s'ha intervingut en un **total de 109**, doncs hi havia un total de 14 casos més oberts de l'any 2013.

Aquests casos han requerit diferents tipus d'intervencions i de diferent intensitat.

El total de **casos tancats durant l'any 2014 és de 90**, cal destacar que sovint al voltant d'una queixa inicial s'amaguen d'altres problemàtiques afegides que cal identificar per entendre el malestar actual.

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 molt específiques que requereixen d'una primera valoració per part del tècnic municipal especialitzat. En moltes d'aquestes problemàtiques és necessari un treball coordinat i sovint en paral·lel (Tècnics d'Urbanisme, Unitat de Sanitat, Medi Ambient i Serveis Socials...)

4.4.3. Origen de la Demanda de Casos

(*Mirar Gràfica 2.*)

Referent a la via d'entrada dels casos tractats, observem que com d'altres anys l'**Oficina d'atenció al Ciutadà (OAC)** és el servei que deriva un percentatge més alt de casos, en concret el **33%**. Aquest fet possiblement és degut a que 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 consultes i plantejar 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, el mateix percentatge que l'any anterior. Aquests han estat aquelles situacions que ells preveien que caldria una dedicació més intensa i específica. 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 evitar la duplicitat d'actuacions i treballar de forma coordinada. de forma conjunta els casos

Un **28 %** del total de casos han arribat **directament al servei**, aquesta xifra ha augmentat en un 10% respecte l'any anterior, la qual cosa confirma la consolidació del servei i que cada cop és més conegut a nivell de ciutat.

Les AAVV han derivat un **3%** de casos, cal dir que les AAVV són properes a les persones del barri i tradicionalment han estat un punt de referència pels seus habitants, acostuma ser una bona eina per traslladar les queixes a l'administració i fer arribar aquest tipus de problemes de caire convivencial.

Val a dir que la majoria de les associacions de veïns que acostumen a derivar aquests tipus de problemàtica són les que disposen de Plans de Desenvolupament comunitari (Font dels Capellans, Escodines, Pare Ignasi Puig i Balconada). Cal comentar que durant aquests darrers anys, els plans de desenvolupament comunitaris han tingut temporades d'inactivitat degut a la manca de finançament i que això ha provocat molts canvis de professionals, també hi ha hagut canvis en les juntes d'algunes associacions de veïns que ens ha obligat a informar de forma reiterada sobre la nostra tasca a la ciutat.

Territori ha derivat un **3%** del total de casos, un 2% menys que l'any passat; **Mossos d'esquadra** un **2%** del total; **l'Oficina Local d'Habitatge** un **1%** de casos; **Serveis Socials Municipals** un **4%**, el mateix percentatge que l'any passat; **Unitat de Sanitat** un **3%**; **2%** de casos a través d'**instància** i l'**1%** de casos des de **Caritas Manresa**. Hem de comentar que els casos derivats per l'Oficina Local d'Habitatge, que durant molts anys es treballaven conjuntament amb els referents socials d'aquesta oficina, aquest any s'han treballat en solitari des del nostre servei ja que aquesta empresa ha fet reestructuració de la plantilla laboral i aquest perfil professional no s'ha mantingut.

4.4.4. Intervencions realitzades

(*Mirar Gràfica 8.*)

Quant a les intervencions realitzades en la **Gestió Alternativa dels conflictes**, destacar que el 28% d'aquestes intervencions fan referència a les entrevistes amb les persones afectades i/o directament vinculades als casos, el 9% restant correspon a les 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 63% restant es reparteix entre reunions, tant amb entitats com amb les diferents àrees i professionals de l'Ajuntament, 11% i 7% respectivament, el 45% restant està destinat a tasques de gestió, documentació dels expedients i tràmits derivats de les pròpies intervencions

Cal fer esmena a d'altres tasques del servei i que s'han anat detallant durant la memòria, tasques de formació, difusió del projecte, col·laboració en altres projectes municipals, sessions de supervisió a Diputació i amb el propi Programa d'Acollida, reciclatge professional...etc

4.4.5. Tipològica de Conflictes

(Mirar Gràfica 3.)

- **Convivència veïnal.** El major número de casos atesos per part del servei fan referència a temes de convivència veïnal, concretament el **86% del total de casos**. D'aquests, la majoria (**30%**) estan relacionats amb molèsties per **sorolls** i poden estar provocats per certes dinàmiques de funcionament d'alguns nuclis i/o famílies, sorolls d'electrodomèstics diversos, música, tipus de construcció...etc. Les **dificultats sorgides en la relació** és el segon cas més recurrent entre veïns (**23%**), acostuma a aparèixer per la manca d'habilitats socials dels afectats a l'hora de plantejar les molèsties o la diversitat d'opinions, per la manca de comunicació i la incapacitat de reconèixer els rols de cadascú , els prejudicis..etc. Els temes de **neteja i higiene** també és prou significatiu i sovint provoca situacions de malestar importants, durant aquest any 2014 el percentatge de casos ha estat d'un **14%**. Les dificultats davant temes que fan referència a la **gestió de la comunitat** (neteja de espais comuns, impagaments..etc),aquests casos representen un **9%** del total. El tema de les **humitats** fan referència en la majoria de casos en les dificultats a l'hora de reparar sinistres que afecten a altres veïns o son responsabilitat dels propietaris dels pisos, en aquest cas són un total del **8%**de casos. **L'ús dels espais comuns** un **5%**; les **olors** un **4%** , aquests casos d'olors poden aparèixer a través de la tinença d'animals i altres limitacions de tipus personal o social. **Antenes parabòliques i altres** , el **3%** cadascú.
- **Espai Públic.** Durant aquest any, el percentatge de demandes en aquest sentit ha estat del **7%** del total de casos, un 2% més que l'any 2013. Entre aquests destaquen les queixes de sorolls que es produeixen en determinades èpoques de l'any i que acostumen a sorgir amb l'arribada del bon temps i es concentren en algunes places molt emblemàtiques de la ciutat. Aquests espais acostumen a ser llocs de trobada que en la època estival, i per la seva ubicació concentren a moltes persones de diferents edats. Val a dir que al llarg d'aquests anys la situació de malestar ha disminuït considerablement degut a les accions de prevenció dutes a terme per diferents àrees municipals. Alguna queixa també està relacionada amb actituds incíviques, tals como embrutar carrers i/o solars de titularitat privada o municipals, en aquests casos es fan contactes amb els veïns més propers plantejant la problemàtica i alertant d'aquesta situació. Medi Ambient fa els diferents requeriments als propietaris dels esmentats solars per a la seva neteja i manteniment i en el cas dels solars municipals s'actua a través de les brigades municipals.

- **Activitats econòmiques.** Durant l'any 2014 hem tingut varies demandes relacionades amb molèsties provocades per alguna activitat econòmica, concretament el **6% del total**. Depenent de la problemàtica plantejada sempre es comparteix el cas amb els tècnics de Residus i Deixalles i d'Activitats de l'Ajuntament de Manresa, el seu criteri i opinió i evitar duplicitats en les accions ens fa ser més àgils i resolutius. La majoria d'aquests casos ens acostumen arribar quan la persona afectada vol evitar la denúncia directa i opta per una solució consensuada i confia en la mediació com alternativa .
- **Incompliment d'ordenances municipals.**
Aquests casos són mínims , l'**1%** del total i han fet referència a temes de roba estesa. Davant aquests casos la nostra tasca és informar sobre la normativa municipal i evitar sancions econòmiques. Cal a dir que en moltes ocasions hi ha un desconeixement de la normativa i en d'altres ocasions es detecten mancances de molts habitatges de la ciutat, que ofereixen com a única alternativa eixugar la roba en balcons o finestres.

4.4.6. 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 de la població atesa des del servei. Del total de **persones ateses directament (252p)**, el **71%** són autòctons i el **29%** restant són d'origen estranger.

Les persones afectades indirectament en els **casos multiparts (1350p)**, el **80%** son persones d'origen autòcton i el **20 %** restant són persones d'origen estranger.

Del 29% de persones ateses directament pel servei d'origen estranger, el 26% són persones d'origen magrebí, cal remarcar que és la comunitat estrangera predominant a la ciutat, la població Llatinoamericana és d'un 2% i de l' Est Europeu un 1% . Aquest apartat fa referència a tot tipus d'usuari, tant la persona que planteja la queixa com les altres persones implicades en la problemàtica.

4.4.7. Casos tancats segons les parts implicades i segons la finalització del procés.

(Mirar Gràfiques 1 i 7.)

Aquest apartat fa referència als casos de gestió alternativa de conflictes tancats en el període, independentment de si la sol·licitud d'intervenció ha estat formulada en el mateix període o en períodes anteriors.

Segons les parts implicades, classifiquem als casos **bi-parts** o **multi-parts**. Els **bi-parts** són aquells casos en que el conflicte s'articula entorn a dues òptiques contraposades i es manifesta en la defensa d'interessos personals. Els casos **multi-parts** o de grups, són aquells casos en que el conflicte s'articula entorn a tres o més postures contraposades i/o es manifesta en la defensa d'interessos grupals.

Durant l'any 2014 hem tancat un total de 90 casos, d'aquests 90 casos el **64%** corresponen a casos **bi-parts** i el **36%** restant són casos **multi-part o de grup**.

Segons la finalització del procés, cataloguem als casos amb les següents Categories :

- **Casos tancat amb acords:** Representen un **28%** del total de casos tancats durant el període (90 casos), fa referència a casos que han acabat amb un acord escrit o verbal. Com a mínim s'ha realitzat una visita presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta.
- **Casos tancats sense acords:** Els casos tancats sense acord són el **9%** del total de casos i fan referència als casos de mediació que han acabat sense acord. Com a mínim s'ha realitzat una entrevista presencial amb cadascuna de les parts, sense necessitat que sigui conjunta.
- **Casos de gestió/facilitació :** El **40%** del total de casos són casos de gestió i facilitació. Aquesta tipologia de casos són aquells en els que no s'ha dut a terme de forma estricta un procés de mediació, però s'ha realitzar una entrevista presencial amb una de les parts implicades i es continua intervenint fins al final del procés.
- **Casos Interromputs :** Representen un **8%** del total i ens referim a casos on 'ha començat a intervenir però s'han tancat sense resolució a petició de les parts o per decisió del servei.

- **Casos derivats a altres serveis :** El **8%** del total de casos han estat derivats a altres serveis municipals . Són els casos on tot i haver-hi uns conflictes identificats, un cop oberts s'ha considerat que s'ha de derivar a un altre servei de l'ajuntament o del territori.
- **Casos Desestimats:** El **2%** del total de casos s'han desestimat pel servei per ser considerats no mediables, i per tant, s'han tancat sense haver iniciat un procés estricte de treball
- **Casos Gestionats conjuntament amb altres serveis municipals:** El **5%** de casos s'han gestionat en col·laboració amb serveis municipals. La majoria de casos es gestionen conjuntament amb l'Àrea de Serveis Socials o la Unitat de Sanitat i Medi Ambient.

4.4.8. Demandes per barris

(*Mirar Gràfica 5.)*

Val a dir que durant aquest any 2014 el percentatge més alt de casos provenen dels barris de Ctra. Santpedor (**14%**); barri Antic (**11%**); Passeig i Rodalies (**10%**); Sagrada Família (**10%**); Plaça Catalunya-Saldes (**10%**); Poble Nou (**7%**); Mió-Puigberenguer-Miralpeix; Font dels Capellans i Vic Remei (**6%** cadascú); Cal Gravat, Escodines i Pare Ignasi Puig (**4%** cadascú); Valldaura (**3%**); Balconada i Comptals (**2%** cadascú) i Sant Pau (**1%**)

4.4.8. Demandes per Zones

(*Mirar Gràfica 6.)*

La Zona Llevant té el percentatge de casos més alt de la ciutat amb un **27%** del total, seguida de la Zona Centre amb un **26%**, l'Àrea Ponent amb un **24%** i la Zona Nord un **23%**.

4.4.9. 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 **190 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 **140** coordinacions per fer difusió del projecte i per a la coordinació d'accions en casos concrets en els quals hem intervingut.

Durant l'any 2014 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 percentatge de casos més elevat al servei, la persona després de ser atesa des de l'OAC ve al servei personalment o demana cita a través del nostre número de telèfon, en algun cas s'han passat les dades de la persona afectada a través del sistema de queixes i/o també s'ha fet la derivació per via telefònica. Amb altres àrees hem fet servir diferents sistemes de coordinació, de forma personal, i amb d'altres, per telèfon o per correu electrònic, etc. Això ha permès trobar amb cada departament els canals o sistemes que ens semblassin més eficaços a l'hora de coordinar-nos.

5. FORMACIÓ

- Assistència al *l'acció formativa Diversitat i convivència: Estratègies d'actuació*. Organitzat per l'Àrea d'Atenció a les Persones. Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania i l'Àrea d'Acollida de l'Ajuntament de Manresa, amb una durada de 10 hores lectiva, desenvolupada del 21/05/2014 al 02/07/2014.

- Assistència a la VIII Jornada sobre Polítiques Locals de Mediació Comunitària. Els reptes de la vida en comú, organitzada pel Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana de la Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania, amb una durada de 5 hores lectives, desenvolupada el dia 1 de desembre de 2014.
- Màster en Mediació: Especialitat Mediació Familiar i Mediació en els Àmbits del Dret Privat, 200 hores de durada. Curs 2013-14
- Assistència com a ponent al curs la Mediació concursal, la convivència veïnal a la ciutat i el Servei d'Orientació a la Mediació (SOM), organitzat per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Manresa, amb una durada de 4 hores, desenvolupat el dia 30 de maig de 2014.
- Assistència al curs sobre la Protecció de dades per a personal que tracti dades de caràcter personal, amb una durada de 6 hores, desenvolupat el dia 22 de setembre de 2014.

6. Intercanvi amb altres projectes de Catalunya

Durant aquest any 2014 hem visitat dos serveis de mediació de la comarca d'Osona, concretament el Servei de Mediació de l'Ajuntament de Vic i del Consell Comarcal d'Osona. La visita ens va permetre conèixer aquests dos serveis i aprofundir en la seva organització, tipologia de casos on intervenen, metodologies d'intervenció i perfils professionals. Va ser una experiència interessant i enriquidora.

7.- 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 2014 és de **104, 90 casos nous i 14 de l'any 2013**. 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..., 2013, 91 casos
- S'ha continuat aprofundint 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, Policia Local de Proximitat

- Es manté el percentatge de casos que arriben a través d'altres serveis i entitats alienes a l'Ajuntament: Centres de Salut, Mossos d'Esquadra i Associacions de Veïns. Els número de casos que arriben de forma **directa al servei** s'ha vist **incrementat en 10%** més respecte a l'any passat, ha passat d'un 18% del total a l'any 2013 al 28% durant l'any 2014
- 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 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 destacar la implicació per part de Policia Local de Proximitat, Serveis Socials, Sanitat, Territori, Medi Ambient i els responsables de Oficina d'Informació al Ciutadà... Considerem imprescindible el treball en xarxa i la transversalitat municipal.
- 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 en que apareix una situació de malestar.
- Durant l'any 2014 el Servei Enllaç ha realitzat intervencions conjuntes amb altres recursos i/o serveis de la ciutat: Serveis socials, tècnics de Salut... etc. La tasca és més integral i facilita valorar problemàtiques de base que poden estar interferint en la qüestió convivencial. S'ha perdut la figura del mediador veïnal del barri de les Escodines i de la treballadora social de l'Oficina d'Habitatge Social, les reestructuracions pressupostaries ha obligat a que alguns serveis deixin de comptar amb aquests perfils professionals.
- 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 de 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 temes de la vida quotidiana dins de les comunitats necessiten la seva implicació d'aquest serveis. 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 i quan apareixen dificultats entre els veïns. Considero imprescindible reivindicar el paper de l'administrador dins de les comunitats.
- Les fonts de derivació principals de casos han estat les procedents de dos dels agents socials que ens havíem plantejat com a prioritaris (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 durant tot l'any.
- 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 ha deixat de pagar els crèdits hipotecaris i lloguers i en conseqüència les quotes de la comunitat. Cal destacar també el moment d'impàs en el moment en que una persona perd el seu pis i el banc passa ser el propietari. En aquests casos moltes vegades, per no dir la majoria, és la comunitat de propietaris la que ha de fer moltes gestions per identificar l'entitat bancària que passa a ser propietària i reclamar les seves obligacions respecte al conjunt de la comunitat. En algunes ocasions el nostre servei ha fet de mediador entre en banc i la comunitat.

8.- 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 de població i que pel volum de demanda no poden fer un acompanyament més individualitzat.

- Durant aquest període 2014 i seguint la dinàmica d'altres anys, la majoria dels casos rebuts han estat a través de l'Oficina d'atenció al ciutadà, Policia local de Proximitat i directament per l'usuari . De cara l'any 2015 ens plantegem continuar difonent el la nostra tasca als barris, a través de les noves juntes de veïns i tècnics veïnals i oferint tallers de difusió sobre qüestions diverses adreçats als veïns i veïnes d'aquests barris.
- Adaptar el nostre programa informàtic a les dades que s'han de facilitar trimestralment a Diputació. S'ha fet una adaptació inicial que ens ajudarà a fer un recull més ordenat i sistematitzat de les nostres intervencions i ens permetrà tenir les dades sempre actualitzades. Hem de valorar la seva utilitat.
- Continuar participant en les sessions de suport i supervisió que ofereix la Diputació de Barcelona als tècnics dels diferents Serveis de Mediació de Catalunya i adaptar les metodologies d'intervenció i gestió de casos proposades.
- Garantir la continuïtat tècnica del projecte a través del finançament de la Diputació de Barcelona per l'any 2015.
- 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.
- Participar en els Cercles de comparació intermunicipal del Servei de Mediació Ciutadana, a través de l'assistència als tallers de formació, Elaboració d'informes i jornades de cloenda i avaluació.

Manresa, 12 de Març de 2015

