



Servei de **Mediació Ciutadana** de Manlleu

MEMÒRIA 2014

ÍNDEX

- 1. Descripció del municipi.**
- 2. Definició del servei.**
- 3. Objectius del servei pel 2014.**
- 4. Accions realitzades durant el 2014.**
 - 4.1. Gestió de casos.**
 - 4.2. Mediació restaurativa.**
 - 4.3. Tallers de gestió pacífica de conflictes als centres de secundària.**
 - 4.4. Treball en l'àmbit d'habitatge.**
 - 4.5. Actuacions comunitàries de prevenció de conflictes.**
 - 4.6. Taula Comarcal de Mediació.**
- 5. Avaluació general del programa.**
 - 5.1. Assoliment d'objectius.**
 - 5.2. Dificultats tècniques.**
- 6. Propostes de millora i identificació de necessitats.**
- 7. Planificació orientativa per a l'any 2015.**

1.

DESCRIPCIÓ DEL MUNICIPI

Manlleu, la “capital del Ter”, és una ciutat situada a la part central de la comarca d'Osona. El riu Ter ha definit els límits de la ciutat i forma part dels seus paisatges i del seu desenvolupament urbà. El passat, present i futur de Manlleu manté una relació directa amb el riu Ter, riu que ha estat i és testimoni dels avenços i canvis tecnològics i socials del municipi.

Manlleu té una població de 20.274 habitants¹, essent la segona ciutat en nombre d'habitants de la comarca. La ciutat està dividida en 13 barris: Baix Vila, Cavalleria - La Salut, Dalt Vila, El Puig, El Verdaguer, Erm, Font de Tarrés, Gràcia, La Coromina, Nou, Teuleria, Vilamirosa i Vista Alegre.

Catalunya té una important tradició de fluxos migratoris procedents de diverses zones del territori català i del conjunt de l'estat espanyol, i d'això Manlleu n'és un bon exemple. La immigració i la presència de diversitat, per tant, són característiques del nostre municipi. La primera dècada del s. XXI va suposar un creixement i diversificació molt important de la immigració a Manlleu, que va arribar prop de 24% l'any 2008. A partir del 2009 el ritme de la immigració es frena i actualment el saldo migratori del municipi és negatiu. Tot i això, el percentatge de població estrangera durant el 2014 s'acosta al 22%.

3

L'aparició de noves necessitats i noves demandes van portar a l'Ajuntament de Manlleu a plantejar-se la necessitat de disposar d'una eina per gestionar aquesta realitat i els nous reptes que suposa. Per això, des de l'any 2003 l'Ajuntament de Manlleu disposa del Pla de Gestió de la Diversitat (PGDM), aprovat per unanimitat del Ple municipal del mes d'abril. El Servei de Mediació Ciutadana s'emmarca en el Pla de Gestió de la Diversitat.

¹ Font: Padró Municipal d'Habitants a 31/12/2014

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu està format per una xarxa de professionals que treballen per la prevenció i resolució de conflictes a través del diàleg i el consens. El Servei de Mediació compta, a més de la Mediadora Ciutadana, amb les figures de les Educadores de carrer, que treballen amb joves a l'espai públic i la Mediadora Intercultural, que dóna suport lingüístic per facilitar la comunicació entre les parts en conflicte i entre aquestes i la mediadora i intervé en conflictes de caràcter intercultural. Aquest 2014, a més, també ha col·laborat amb el SMC l'equip d'agents cívics (3 agents el primer semestre i 2 el segon), que han fet una tasca d'informació i sensibilització a la població.

A través del treball transversal i en xarxa, el Servei de Mediació dóna resposta a les necessitats d'altres serveis quan aquests han exhaurit els seus recursos, alhora que també hi pot accedir directament la ciutadania.

La derivació de demandes es vehicula a través de la coordinadora del Pla de Gestió de la Diversitat, mitjançant una instància de requeriment del servei i d'una primera entrevista de valoració de la demanda. Un cop valorada la demanda, es deriva cada cas, en funció de les seves característiques, al professional o professionals corresponents.

4

L'objectiu general d'aquest servei és garantir una major qualitat de vida individual i comunitària.

Amb aquest objectiu general aconseguim:

- Una major cohesió social.
- Crear espais de reflexió i decisió col·lectiva per tal de fomentar la cultura de l'acord: tothom guanya!
- Disminuir els costos (econòmics i/o emocionals) tant de la ciutadania com de l'administració.
- Evitar l'escalada del conflicte.
- Una millor convivència entre diferents cultures dins un marc normalitzat de convivència ciutadana.

- Presentar l'Ajuntament com a una entitat més propera a la realitat quotidiana, ja que els ciutadans i ciutadanes se senten més recolzats i escoltats en els seus problemes per part del municipi.
- Donar una resposta ràpida i efectiva a les actuals necessitats.
- Un compromís cívic del ciutadà.

La Mediadora Ciutadana ajuda els ciutadans i ciutadanes a resoldre els conflictes que es produeixen en el seu entorn quotidià de forma ràpida, voluntària, confidencial, gratuïta i pacífica. Les seves funcions són guiar el procés de mediació per tal d'apropar postures entre les parts en conflicte, millorar la comunicació i relació entre elles i ajudar a trobar solucions satisfactòries per totes les parts.

Els casos que són susceptibles de ser mediatos són els problemes de sorolls, de neteja, d'higiene, molèsties produïdes per animals domèstics, comportaments incívics, desacords en la comunitat de veïns, obres, discriminacions i malentesos en general. El Servei de Mediació Ciutadana també intervé en els casos d'incompliment de l'ordenança de civisme mitjançant la mediació restaurativa.

S'hauran de valorar individualment les possibilitats de mediar en els casos en què hi hagi intervingut violència, o quan les parts no estiguin en igualtat de condicions (discapacitats psíquiques, marginació, etc.). El Servei de Mediació Ciutadana no intervindrà quan una de les parts sigui la pròpia administració.

3.

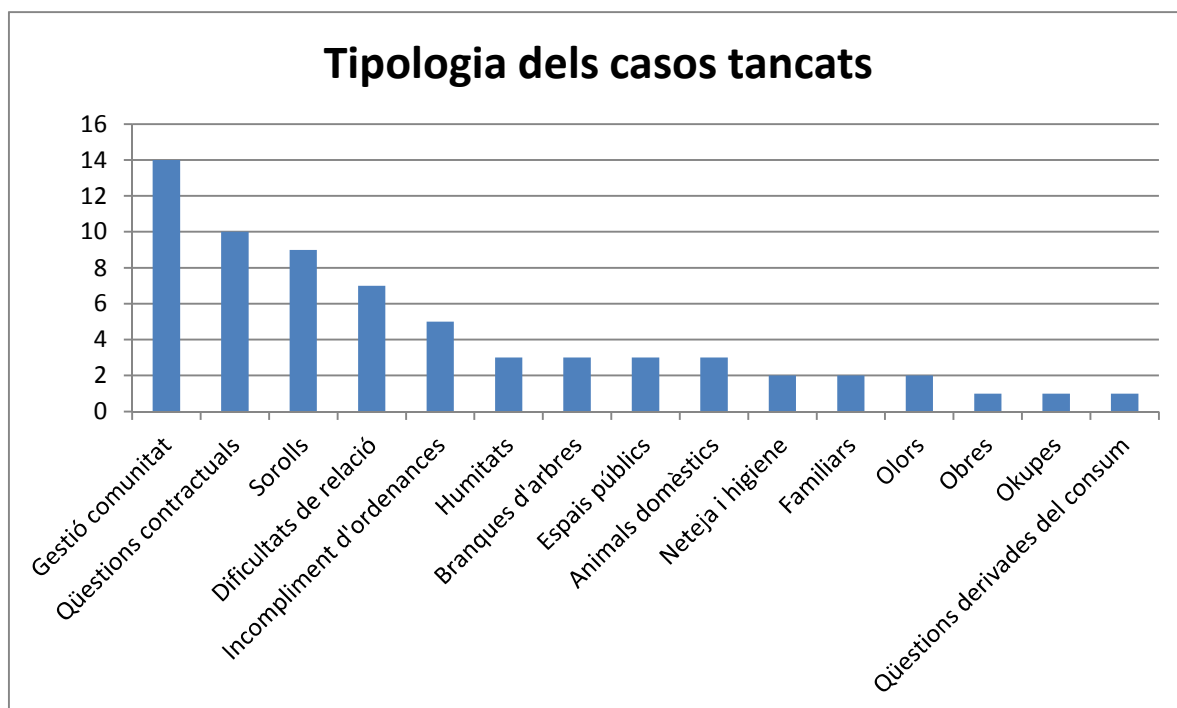
OBJECTIUS DEL SERVEI PER AL 2014

- Millorar la coordinació entre els diferents professionals implicats en els processos de mediació, especialment els agents cívics, que s'incorporen de nou aquest any.
- Millorar els circuits de derivació de casos des dels diferents serveis de l'Ajuntament al Servei de Mediació Ciutadana.
- Consolidar el servei com un element més de la xarxa de recursos del municipi.
- Donar major visibilitat al servei a través de la pàgina web de l'Ajuntament de Manlleu.
- Continuar amb el programa de mediació restaurativa.
- Continuar oferint tallers de sensibilització a les escoles.
- Atenció a les Comunitats de Propietaris que ho sol·licitin.
- Ubicació de la medidora ciutadana a les oficines centrals de l'Ajuntament i organització de l'horari en tres dies a la setmana seguits (dilluns, dimarts i dimecres) amb la cobertura d'horari de matí, migdia i una tarda.

4. ACCIONS DESENVOLUPADES DURANT EL PERÍODE

4.1. GESTIÓ DE CASOS

Durant l'any 2014, el Servei de Mediació ha rebut **81** noves sol·licituds i ha tancat **60** casos (55 casos bipart i 5 casos multipart).

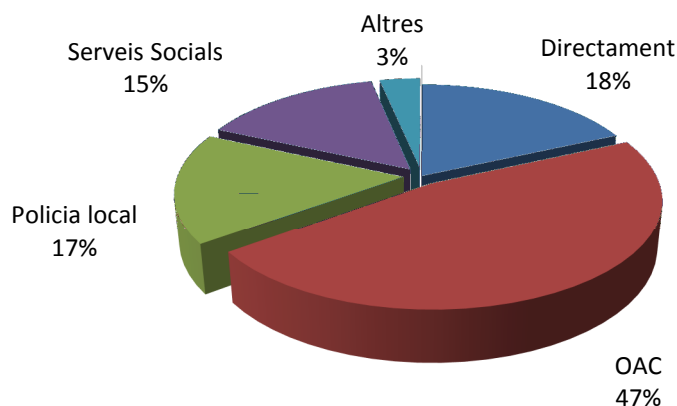


7

Respecte la tipologia de casos, els que han arribat al servei en un major percentatge han estat els relacionats amb problemes en la gestió de la comunitat de propietaris i qüestions contractuals (derivades de contractes de lloguer, compravenda, etc.). Els conflictes per sorolls i les dificultats de comunicació entre les parts, sovint per malentesos que han desencadenat en problemes relacionals, són les altres causes més freqüents.

Cal destacar també la gran variabilitat de casuística tractada al servei, tal com es pot observar al gràfic anterior.

Vies d'accés dels usuaris al Servei de Mediació Ciutadana



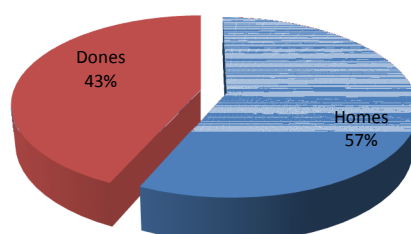
Com es pot observar al gràfic anterior, la via d'accés majoritària dels usuaris al Servei de Mediació Ciutadana és a través de l'OAC, que deriva gairebé la meitat dels casos atesos; un percentatge considerable d'usuaris (18%) s'adrecen directament al servei, mentre que un 17% son derivats per la Policia Local i un 15% per Serveis Socials. La resta de serveis derivadors, si bé amb un percentatge poc significatiu, han estat Salut Pública i Serveis Personals.

8

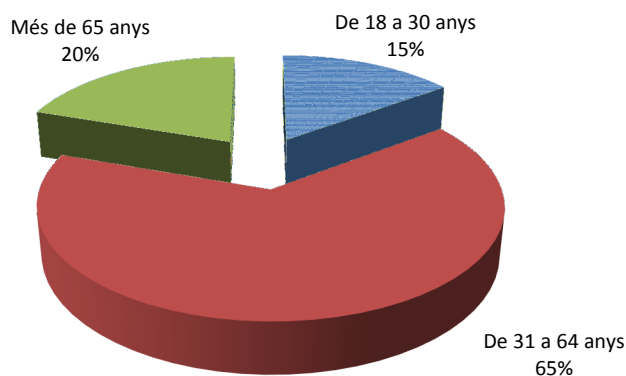
PERFIL DE LES PERSONES ATESES

El total de persones ateses directament en els casos tancats ha estat de **185** (de les quals 142 en casos bipart i 43 en casos multipart). Els casos multipart han repercutit de forma indirecta a 160 persones més.

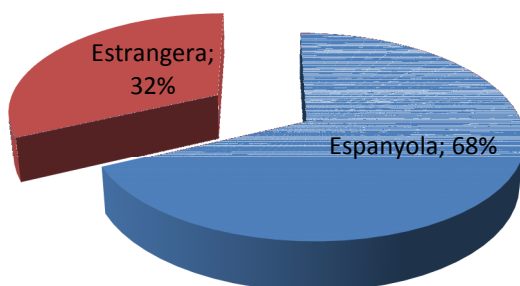
Persones ateses segons sexe



Persones ateses segons edat



Persones ateses segons nacionalitat

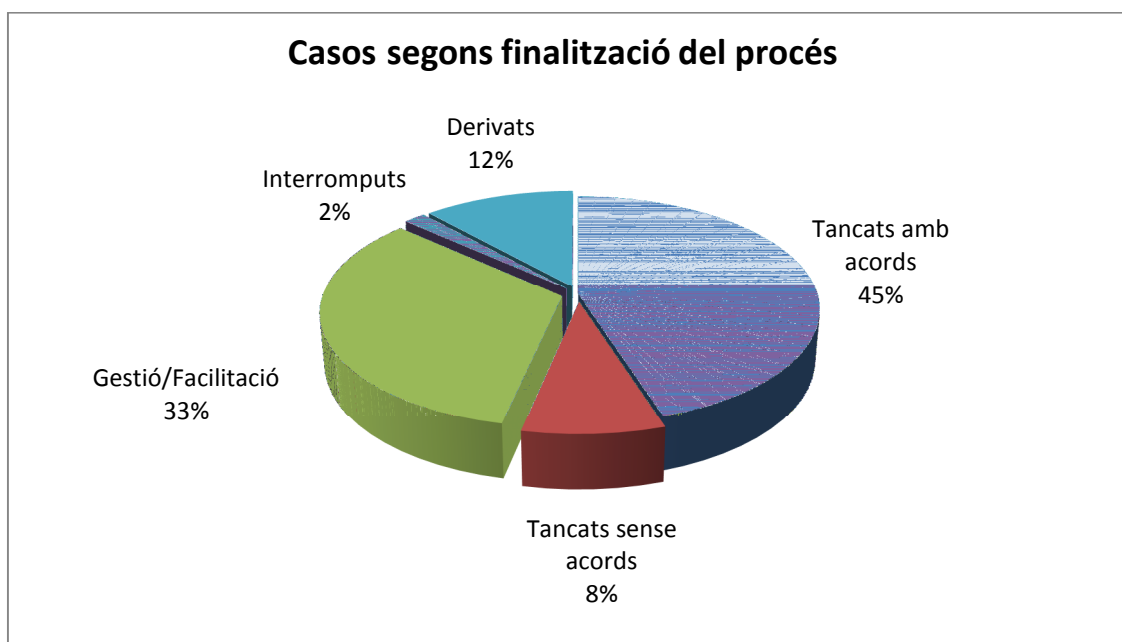


9

De les 185 persones que han participat en processos de mediació, un 57% han estat homes. La franja d'edat majoritària ha estat dels 31 als 64 anys, amb un 65% dels casos, seguida de la franja dels majors de 65 anys, amb un 20%.

Dels casos atesos segons la nacionalitat dels usuaris, veiem que el 68% són de nacionalitat espanyola i el 32% de nacionalitat estrangera (recordem que el percentatge de població estrangera 2014 se situa al voltant del 21%).

On s'ha atès més nombre de persones estrangeres és en problemes relacionats amb dificultats econòmiques per fer front a les quotes de lloguer o de la comunitat de propietaris. Aquest fet demostra que els conflictes no depenen de la nacionalitat, sinó que, com a ciutadans que convivim en un mateix espai, tots tenim conflictes.



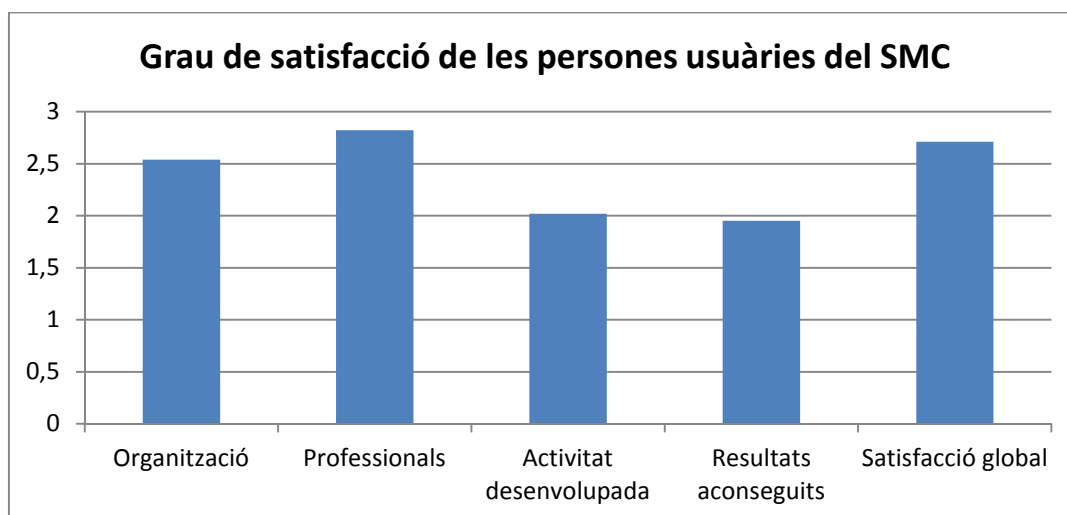
10

El percentatge de casos gestionats pel servei i solucionats de forma satisfactòria, bé sigui amb una mediació amb acords o bé sigui a través d'un procés de gestió/facilitació de l'entesa entre les parts, ha estat d'un **78%**.

Val a dir que en la majoria de casos tancats sense acord es pot considerar que hi ha hagut una transformació de les parts i per tant, del conflicte, ja que la mediació proporciona a les parts eines de gestió positiva del conflicte.

GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES DEL SERVEI

Aquest any s'han administrat qüestionaris de satisfacció aproximadament al 25% dels casos gestionats, i els resultats són els següents:



11

4.2. MEDIACIÓ RESTAURATIVA

L'article 143 de l'Ordenança de Civisme i Convivència Ciutadana de Manlleu, aprovada el 2005, estableix que l'òrgan competent per sancionar podrà substituir la sanció de multa a canvi que la persona infractora es comprometi a desenvolupar treballs voluntaris en benefici de la comunitat, participar en sessions formatives, participar en activitats cíviques, treballs de col·laboració amb entitats de la ciutat o accions per reparar els danys causats per l'acció o accions similars.

Des de l'any 2013 aquests casos es gestionen des del Servei de Mediació i l'any 2014 s'han atès un total de **5 casos**. Segons la tipologia de la infracció, 2 casos estan relacionats amb danys al patrimoni municipal, 2 amb l'ús d'espais públics i 1 amb la tinença d'animals domèstics.

Objectius generals:

- Millorar la convivència ciutadana dins el propi municipi.
- Funció responsabilitzadora dels propis actes i preventiva en comportaments futurs.
- Fomentar una cultura del diàleg i del compromís cívic en lloc de la seva transgressió.

Objectius específics:

- Facilitar un espai de diàleg i reflexió de les conseqüències de les conductes, el que representa per a la ciutat, per a la família, per al propi individu.
- Donar l'oportunitat de reparar el dany causat.

Procediment:

1. Un cop arriba al Servei de Mediació la Resolució de l'expedient sancionador, es contacta amb l'interessat per a realitzar una entrevista.
2. A l'entrevista inicial s'explica en què consisteixen les mesures alternatives a la sanció, es parla del fet infragit i s'estudia si es donen uns condicionants mínims, és a dir, si l'interessat compleix els requisits per a poder optar a participar en una mesura reparadora i evitar pagar la sanció.

Aquests requisits són:

- L'infractor no ha de ser reincident, és a dir, no ha d'haver participat prèviament en una acció reparadora.
- Participació de forma voluntària en l'acció reparadora.
- Reconeixement d'haver comès una infracció, és a dir, que la seva conducta és errònia, inacceptable, inapropiada i/o pot haver generat un dany.
- Considerar el seu comportament com a inacceptable, inapropiat.
- Responsabilització de les conseqüències del seu comportament.

12

En el cas de ser menor d'edat caldrà una autorització signada dels pares o tutors.

3. Si accepta participar en la mediació, s'estudien els interessos, capacitats i possibilitats de l'usuari que ha comès la infracció i se li ofereixen les possibles accions restauratives.
4. Es fa l'acompanyament a l'usuari al servei municipal on haurà de fer l'acció restaurativa i es presenta al responsable de referència, que serà qui portarà una tutorització directa de la tasca a realitzar. Es signa el Full de compromís de treballs comunitaris (on es determina el tipus de treball a realitzar, el lloc, les hores, el responsable).

5. Els dies acordats es signa el registre d'assistència.
6. En acabar la tasca realitzada el responsable supervisor redacta un Informe valoratiu (on es valoren aspectes com la puntualitat, el nivell de realització de la tasca, l'actitud amb el responsable i els companys i les observacions qualitatives que puguin ser significatives). Això servirà per avaluar la seva implicació i responsabilitat amb la tasca. Els informes es fan arribar a l'instructor de l'expedient, qui el tancarà i arxivarà.

4.3 TALLERS DE GESTIÓ NO VIOLENTA DE CONFLICTES ALS CENTRES DE SECUNDÀRIA

Dins el catàleg de serveis que l'ajuntament ofereix als centres educatius enguany s'ha tornat a oferir un taller de 2h de durada amb el títol "Gestió pacífica de conflictes" adreçat a alumnes de secundària (**annex 1**).

Durant el 2014 s'han realitzat dues edicions del taller a un centre de secundària, concretament per a dos grups de 1r d'ESO, fruit d'una sol·licitud que no s'havia pogut atendre el darrer trimestre del 2013 per manca de disponibilitat.

13

En total, s'ha realitzat el taller a 60 alumnes.

CENTRE	CURS	GRUPS	PARTICIPANTS
INSTITUT ANTONI POUS	1r ESO	2	60

L'objectiu general del taller ha estat conèixer la importància de gestionar els conflictes de forma no violenta i la metodologia per fer-ho.

Els objectius específics eren:

- Clarificar el concepte de conflicte.
- Identificar els conflictes més habituals entre diferents grups: joves, família, professors, germans, veïnat.
- Arribar a la conclusió que tots tenim conflictes i que aquests són inevitables.

- Conèixer les diferents maneres d'actuar davant un conflicte i les conseqüències que això pot provocar a partir d'un role- playing.
- Diferenciar posicions i interessos
- Conèixer i practicar els passos per a una gestió no violenta del conflicte.
- Resoldre un conflicte seleccionat pels alumnes aplicant la metodologia estudiada.

El taller s'ha basat en una metodologia molt dinàmica i participativa, on els joves havien de respondre qüestions, reflexionar, treballar en petits grups, fer jocs de rol, enumerar conflictes propis de la seva edat i resoldre conjuntament el conflicte més votat per ells.

Esmentar que es tracta d'una experiència molt enriquidora, ja que permet als joves compartir inquietuds i a la mediatadora conèixer de primera mà els conflictes que més els preocupen i els que estan patint en el seu dia a dia, que sobretot estan relacionats amb l'institut, les amistats i la família.

4.4. TREBALL EN L'ÀMBIT DE L'HABITATGE

Aquest any 2014 s'ha incidit en l'assessorament i suport a comunitats de propietaris que no estan organitzades.

14

Són comunitats que no tenen junta, algunes ni tant sols estan constituïdes legalment, no es reuneixen ni tenen normes de funcionament, i per tant, no paguen cap quota comunitària. Tampoc disposen d'una assegurança comunitària, amb el possible risc que això comporta, i quan apareix un fet imprevist que requereix el desembossament d'una quantitat considerable de diners (per danys a la teulada davant inclemències meteorològiques, o un requeriment de l'ajuntament exigint el manteniment d'un element comunitari que està molt deteriorat i pot causar un perill) això esdevé un conflicte veïnal, davant les dificultats per arribar a consensos sobre els pressupostos o pagament del desperfecte. El fet d'incidir en l'organització de la CCPP i en la seva gestió és una manera de prevenir molts conflictes, ja que els espais deteriorats generen més conductes inapropiades.

També provoquen força malestar veïnal els pisos ocupats propietat, o en procés de ser-ho, d'alguna entitat bancària, a voltes pels sorolls i molèsties que generen, altres pel simple fet que no contribueixen al pagament de les despeses comunitàries, essent dels que més en generen, degut al nombre elevat d'ocupants que l'habiten.

Val a dir que des de l'Ajuntament, a través d'un recurs extern s'actua donant suport a determinades comunitats del barri de l'Erm de Manlleu, amb previsió que pel proper any 2015 aquest assessorament s'estengui a tota la ciutat, ja que des del Servei de Mediació els casos que s'han detectat són en un radi més ampli.

4.5. ACTUACIONS COMUNITÀRIES DE PREVENCIÓ DE CONFLICTES

El Servei de Mediació Ciutadana ha participat, conjuntament amb altres agents implicats, en l'organització d'actuacions per a prevenir conflictes amb infants i joves en l'espai públic, concretament entorn a les dates de Sant Joan al barri de l'Erm i a l'obertura de la pista de gel i la ludoteca a la Plaça Fra Bernadí durant les festes de Nadal. També s'ha fet una campanya per prevenir conflictes relacionats amb la Festa Musulmana del Sacrifici.

Prevenició de conflictes amb els petards per les festes de Sant Joan

Seguint la línia iniciada el 2013, el SMC va participar en el treball liderat per l'alcalde, i amb participació de l'educador i l'educadora de carrer, diverses entitats (associació de veïns del Barri de l'Erm, Jameiat Essalam, Comunitat Musulmana de Manlleu, Associació per al Desenvolupament dels Emigrants a Manlleu) i veïns a títol individual, a fi de prevenir els incidents relacionats amb l'ús dels petards entorn la festa de Sant Joan.

15

A partir de diverses reunions es van realitzar propostes d'actuacions, consensuades amb representants del veïnat i entitats del barri, que van consistir bàsicament en oferir activitats de lleure alternatives per a infants i joves durant els dies anteriors a Sant Joan i accions de difusió sobre la prevenició de riscos en l'ús dels petards. Amb aquestes activitats es va aconseguir que els infants i joves del barri de l'Erm coneguessin els diferents espais de pràctica esportiva i de lleure de Manlleu, es van millorar les actituds cíviques i tothom va poder gaudir d'una revetlla sense incidents.

Prevenició de conflictes relacionats amb el sacrifici i cocció dels xais en la Festa Musulmana del Sacrifici

Atès que el 2013 hi va haver alguns conflictes relacionats amb el sacrifici dels xais i la seva cocció en barbacoes, aquest any es va fer una campanya informativa amb el tríptic de la Generalitat de Catalunya "Compra carn

segura: vés a la carnisseria" (**annex 2**), i l'Ordenança de Civisme i Convivència de Manlleu. El mediador intercultural va anar a informar personalment a totes les carnisseries *halal* de Manlleu, a la mesquita i a l'oratori de la normativa existent sobre el sacrifici dels xais i del que estableix l'ordenança de civisme sobre l'ús de les barbacoes, per tal que des d'aquests àmbits de referència s'informés a la població.

A l'Ajuntament no va arribar cap queixa ni incident relacionat amb aquestes dues qüestions.

Prevenió de conflictes a la pista de gel durant les festes de Nadal

A partir de l'experiència de les temporades anteriors es va veure necessari dotar d'eines al personal que intervé a la pista de gel a fi de prevenir els conflictes en l'ús de les instal·lacions.

Es va plantejar la intervenció dels Educadors de carrer i la Mediadora Ciutadana a fi de poder realitzar una formació sobre resolució positiva de conflictes als treballadors de la pista de gel i la ludoteca. En aquesta formació hi va participar el monitoratge de la pista de gel i la ludoteca, els agents de proximitat de Mossos d'Esquadra i Policia Local i la dinamitzadora de comerç de l'Oficina de Promoció Econòmica.

16

Els resultats d'aquesta acció preventiva es tradueixen en l'existència d'un protocol comú d'actuació davant els conflictes que especifica la funció de cada professional, així com els seus límits i la coordinació entre ells. Tot plegat comporta una resolució àgil, dialogada i satisfactòria dels conflictes que hagin pogut sorgir en l'ús d'aquestes instal·lacions.

4.6 TAULA COMARCAL DE MEDIACIÓ

Des del Servei de Mediació es continua participant a la Taula Comarcal de Mediació, conjuntament amb l'Ajuntament de Vic i el Consell Comarcal d'Osona, per tal de compartir projectes en mediació i dissenyar actuacions conjuntes d'àmbit comarcal, si s'escau.

Fruit d'aquest intercanvi, el mes d'abril de l'any 2014 es va fer la presentació oficial del cartell "Osona promou la convivència", de difusió de

la mediació com a eina de resolució de conflictes, amb la intervenció de l'Alcalde de Manlleu (**annex 3**).



Fotos de l'acte de presentació oficial del cartell "Osona promou la convivència"

5. AVALUACIÓ GENERAL DEL PROGRAMA

5.1. ASSOLIMENT D'OBJECTIUS

Consolidació del servei

Des de la seva creació l'any 2006, el Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu ha viscut varis períodes diferenciats. Fins l'any 2012, el Servei havia estat gestionat per una professional contractada com a personal autònom amb visites concertades i menys hores de dedicació setmanal. A partir de l'any 2013 es va contractar una mediadora a mitja jornada amb presència física a l'ajuntament, fet que va augmentar la visibilitat del servei, amb el conseqüent increment del nombre de casos atesos.

Fins a l'any 2012 el servei gestionava uns 20 casos anuals, mentre que el 2013 es van rebre 67 sol·licituds (53 casos tancats) i el 2014 se'n van rebre 81 (60 casos tancats).

Aquest augment en el nombre de sol·licituds és un indicador de la progressiva consolidació del servei dintre de l'ajuntament.

18

Per tal de fer difusió del servei, es continua editant i distribuint el fulletó informatiu del Servei de Mediació (**annex 4**), de moment utilitzat dins els serveis municipals, així com l'auca conjunta que exemplifica diferents conflictes susceptibles de mediació i informa dels diferents serveis de mediació de la comarca, en coordinació amb tots ells (**annex 5**).

Visibilitat del servei

Amb la nova estructuració de la web de l'ajuntament que s'ha dut a terme aquest any, la informació sobre el SMC queda molt més a l'abast, ja que abans s'havia d'entrar primer a l'apartat del Pla de Gestió de la Diversitat. Ara, en canvi, apareix a la llista de serveis del catàleg, al qual s'entra directament des de la pàgina d'inici: http://www.manlleu.cat/mod/cataleg-de-serveis.htm?veure_tots=S. A l'**annex 6** es pot veure la fitxa del servei tal com apareix al catàleg.

Coordinació

Aquest any la xarxa de professionals del SMC s'ha ampliat amb la figura dels agents cívics (3 durant el primer semestre i 2 durant el segon), que, en la seva tasca d'informació i sensibilització a la ciutadania, han fet difusió del servei, han atès queixes ciutadanes que s'han vehiculat a través del Servei

de Mediació i també han fet intervencions de facilitació en conflictes veïnals i d'ús de l'espai públic.

També aquest any s'ha intensificat la col·laboració amb l'àrea de Serveis Territorials, tant pel que fa a urbanisme, com a l'oficina d'habitatge.

Circuit de derivació

Per millorar les derivacions de casos al Servei s'han fet xerrades informatives a diferents serveis municipals, concretament a Serveis Socials, Urbanisme/Habitatge i les OAC. Per agilitzar la derivació, una part de l'agenda de la medidora la gestionen des de la mateixa OAC, de tal manera que, si el SMC no pot atendre la persona en el mateix moment, se li dona hora de visita el més aviat possible des de la pròpia OAC.

Ubicació i horari de la medidora

Aquest any 2014, i davant la dificultat detectada l'any anterior, la medidora ha estat ubicada a les oficines centrals de l'Ajuntament, havent-se de desplaçar únicament per reunions amb diferents tècnics/es o bé per fer mediacions al territori. Aquest fet ha afavorit també l'accessibilitat i visibilitat del servei, així com l'horari concentrat en tres dies seguits, que ha facilitat la seva memorització tant per part de la ciutadania com de la mateixa OAC.

19

Àmbits d'actuació

Malgrat l'augment del nombre de casos, s'han pogut mantenir les accions de sensibilització (tallers a les escoles) i l'atenció a les comunitats de propietaris que ho han sol·licitat.

Garantia de la prestació del servei sense interrupcions

En els períodes d'absència de la medidora ciutadana (principis d'any i període de vacances), la figura de la coordinadora del SMC garanteix l'atenció continuada a la ciutadania, tot atenent noves sol·licituds i realitzant gestions i facilitacions.

Resultats

Si tenim en compte l'alt grau de satisfacció que les persones usuàries del Servei de Mediació expressen a través de les enquestes realitzades, així com l'elevat percentatge d'acords assolits gràcies al procés de mediació i l'efectivitat de les gestions efectuades, es pot concloure que es tracta d'un servei eficaç i que dona una bona resposta a les necessitats de la ciutadania.

5.2. DIFICULTATS TÈCNIQUES EN EL DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA

El fet de treballar a jornada parcial limita les actuacions a portar a terme en un municipi amb una demanda creixent del servei de mediació. Per bé que s'han mantingut les accions en diferents àmbits, més enllà de la gestió de casos, difícilment es podran ampliar perquè cada vegada entra un nombre més gran de sol·licituds.

El fet de no disposar d'una oficina pròpia per al servei de mediació és una dificultat, en el sentit que no sempre tenim a disposició del servei espais d'atenció adequats que afavoreixin la comunicació i preservin la confidencialitat.

6. PROPOSTES DE MILLORA I IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS

Per tal de seguir consolidant el servei és necessari fer-ne una major difusió, per poder donar-li més visibilitat i presència, tant dins de l'ajuntament com a diferents agents externs, així com també a la ciutadania en general.

Tot i això, considerem que fer més difusió del servei és inviable, ja que el fet que només es disposi d'una medidora a temps parcial limita molt les accions a dur a terme. Atès que la prioritat és el seguiment i treball dels expedients de mediació, la dedicació de la medidora a altres necessitats que es detecten a la ciutat i que el servei de mediació podria gestionar és molt limitada.

Les necessitats detectades en relació als edificis que no tenen constituïda la comunitat es vehicularan a través del projecte de suport a comunitats que l'Ajuntament encarrega a una empresa externa, Vincle, des d'on fins ara s'atenien només unes comunitats determinades del barri de l'Erm. A partir de les necessitats detectades pel SMC a la resta de la població, s'ha proposat que l'any que ve aquest projecte doni suport a les comunitats que ho necessitin de tot Manlleu.

21

En l'àmbit escolar també detectem que seria necessari poder oferir el Servei de Mediació, però de moment, atenent als recursos de què disposa el servei, proposem l'oferta de tallers per començar una tasca de sensibilització tant a l'alumnat com al professorat, que pot portar, amb el temps, a dissenyar una formació més específica per a la creació d'equips de mediació dintre dels propis centres educatius.

Les propostes de millora de cara al 2015 també passen per oferir un horari d'atenció més continuat per part de la medidora (de dilluns a divendres), incrementar el nombre de qüestionaris de satisfacció administrats i potenciar la figura dels agents facilitadors de la convivència.

7. PLANIFICACIÓ ORIENTATIVA PER A L'ANY 2015

- Continuitat de les accions de difusió del servei entre el personal de l'Ajuntament. Gestió de l'agenda de la medidora per part dels diferents punts d'atenció ciutadana de l'Ajuntament.
- Continuitat del programa de mediació restaurativa.
- Continuitat de les accions de caràcter comunitari per a la prevenció i gestió de conflictes veïnals i de l'ús de l'espai públic.
- Pel que fa a l'atenció a les comunitats que no estan constituïdes, de qualsevol barri de Manlleu, es derivaran els casos a l'empresa Víncl, empresa a la qual l'Ajuntament ha encarregat el projecte de suport a comunitats, entre altres. Un cop les comunitats estan constituïdes, el SMC atindrà les demandes relacionades amb conflictes veïnals.
- Continuar oferint tallers als centres educatius (a secundària i també al cicle superior de primària), amb un canvi de títol del taller, que de cara al curs que ve s'anomenarà: "Mediació: una mirada positiva als conflictes i a la seva resolució". El nombre de tallers dependrà del nombre de sol·licituds per part dels centres i de la disponibilitat de la medidora.
- Reorganització de l'horari de la medidora per tal de donar un servei amb continuïtat al llarg de la setmana: de dilluns a divendres de 9:15 a 12:45h i dimarts de 16 a 18h.
- Impuls de la figura dels agents facilitadors de la convivència mitjançant l'oferta d'una formació bàsica de mediació per a persones que siguin referents positius de la comunitat i que desitgin col·laborar voluntàriament amb el SMC.
- Participació de la medidora en el Curs de coneixement de la societat catalana i de l'entorn, adreçat a persones novvingudes a la ciutat, per tal de donar a conèixer el servei.
- Augmentar el nombre de qüestionaris de satisfacció administrats fins al 80% dels casos com a mínim.

ANNEXOS

ANNEX 1. Fitxa del taller ofert als centres educatius

DIVERSITAT I CONVIVÈNCIA	
Fitxa	TALLER DE GESTIÓ PACÍFICA DE CONFLICTES
Persones destinatàries	Alumnes de 3r i 4t d' ESO.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer els elements implicats en el conflicte. - Analitzar les conseqüències d'una mala gestió del conflicte - Identificar els elements necessaris per gestionar de forma positiva el conflicte. - Aplicar la gestió positiva del conflicte a casos pràctics.
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicte i la seva vessant negativa i positiva - Formes de gestió del conflicte - Conseqüències d'una mala gestió del conflicte a través d'anàlisi dels conflictes dels alumnes. - Pràctica de gestió d'un conflicte.
Metodologia	<p>Activa i participativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposició oral dels conceptes bàsics - Exercicis pràctics - Jocs de rol - Visionat i debat sobre un vídeo
Entitat	Ajuntament de Manlleu – Servei de Mediació Ciutadana
Suport	Diputació de Barcelona
Durada de l'activitat	2h

ANNEX 2. Tríptic de la Generalitat de Catalunya "Compra carn segura: vés a la carnisseria"

Si teniu qualsevol dubte sobre com es du a terme el sacrifici ritual a Catalunya, podeu contactar amb:

Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural
Telèfon 933 046 700
ordenadorramadera.daam@gencat.cat

Agència de Salut Pública de Catalunya
Telèfon 935 513 900
proteccio.aspc@gencat.cat

Agència Catalana de Seguretat Alimentària
Telèfon 935 513 900
acsa@gencat.cat

Per a altres consultes relacionades amb els drets de llibertat religiosa, podeu adreçar-vos a:

Direcció General d'Afers Religiosos
Telèfon 935 676 861
dgar.governacio@gencat.cat

També podeu consultar els següents documents:

Guia de la festa islàmica del sacrifici
Sacrifici d'animals i consum de carn a Catalunya
que trobareu a l'enllaç:
www.gencat.cat/salut/acsa/html/ca/dir3501/index.html

COMPRA CARN SEGURA: VÉS A LA CARNISSERIA!

اشترى لحماً مضموناً (صحي و آمن): اذهب الى المجزرة!

junts, aliments amb garantia

Generalitat de Catalunya

COMPRA CARN SEGURA: VÉS A LA CARNISSERIA!

اشترى لحماً مضموناً (صحي و آمن): اذهب الى المجزرة!

Comprar a la carnisseria és la manera més fàcil, ràpida i segura d'aconseguir la carn amb garanties. الشراء من المجزرة هي الطريقة الأسهل، الأسرع و الأكثر أماناً للحصول على لحم.

24

COMPRA CARN SEGURA: VÉS A LA CARNISSERIA!

Catalunya disposa d'una àmplia xarxa de carnisseries que permeten cobrir les demandes dels diferents col·lectius religiosos que viuen al nostre país.

El vostre carnisser habitual:

- us pot garantir que la carn que es consumeix sigui segura per a la salut de les famílies
- us pot proporcionar carn amb la garantia que s'han seguit els preceptes religiosos en el moment del sacrifici de l'animal

COMPRA CARN SEGURA: VÉS A LA CARNISSERIA!

اشترى لحماً مضموناً (صحي و آمن): اذهب الى المجزرة!

Per tot això, el dia de la "Festa del Sacrifici", aquestes carnisseries, igual que la resta de l'any, continuen sent el proveïdor habitual de carn.

Recordem també que el sacrifici d'animals per al consum humà s'ha de realitzar en esconjadors autoritzats i que els animals s'han de traslladar a aquests establiments amb la documentació sanitària de trasllat corresponent. El sacrifici d'animals en domicilis particulars està prohibit i pot ser objecte de sanció.

ولذا فإن هذه المجازر في يوم عيد الاضحية ستواصل تمويل اللحوم كالمعتاد في غيرها من أيام العبرة.

تذكروا ان ذبح الحيوانات الموجهة للاستهلاك لا بد تتم في مسلخ مخصصة ولابد من نقل الحيوان اليزاد ذبح اليا جسوداً دينوائى الصحية

COMPRA CARN SEGURA: VÉS A LA CARNISSERIA!

اشترى لحماً مضموناً (صحي و آمن): اذهب الى المجزرة!

تتوفر كاتلونيا على شبكة واسعة من المجازر التي تستطوع تغطية طلب الزبائن من مختلف التيارات الدينية

يزاركم المعتقد

- يضمن ان يوفد لحم ان اللحام الذي تستهلكون يتوفر على مقاييس الصحة والسلامة
- يضمن تزويدكم بلحوم جذيرة وفقاً للمبادئ الدينية (الشريعة الاسلامية)

ANNEX 3. Notícia a la web de l'Ajuntament de la presentació del cartell "Osona promou la convivència".

Idiomes: ES GL EU EN FR IT PT
Mida de la lletra: A A A Desconexió CSS



Xarxes socials
Contactar
Butlletins
Plànol
MiraTV
Ajuntament CLIC
Tràmits
Segell Infoparticipa 2013
Cerques informació?

LA CIUTAT
LES PERSONES
L'ECONOMIA
L'AJUNTAMENT

Adreces i telèfons
Cursos i tallers
Entitats i associacions
Espais web municipals
Normativa
Notícies
Economia (237)
Ciutat (569)
Persones (649)
Ajuntament (126)
Ofertes de treball municipal
Perills del contractant
Subvencions
Agenda
Punts d'interès turístic

Notícies

08/04/2014

El Consell Comarcal d'Osona i els Ajuntaments de Vic i Manlleu presenten el cartell Osona promou la convivència de difusió de la mediació com a eina de resolució de conflictes.

Nota de premsa del Consell Comarcal d'Osona:

El dijous 3 d'abril de 2014 a la Sala de Plens del Consell Comarcal d'Osona va tenir lloc la presentació del cartell "Osona promou la convivència", de difusió de la mediació com a eina de resolució de conflictes, organitzat pel Servei d'Acollida i Integració del Consell Comarcal d'Osona amb el suport dels ajuntaments de Vic i Manlleu.

L'acte de presentació va anar a càrrec de Jordi Serra, vicepresident 2n del Consell Comarcal, Mireia Solsona, diputada delegada d'Educació, Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona, Pere Prat, alcalde de Manlleu i Joan Ballana, regidor de Convivència i Seguretat de l'Ajuntament de Vic.

En els seus parlaments tots ells van posar de manifest com n'és d'important la col·laboració entre institucions en tots els àmbits, també en la resolució de conflictes. La mediació és un servei imprescindible en una societat com la nostra en què cal donar resposta a les diferències culturals i socials que sorgeixen de la convivència. La presentació del cartell, va dir Jordi Serra és l'excusa per donar a conèixer les accions que es fan des d'aquest servei, tot agraïnt l'ajut de Diputació. Joan Ballana va posar èmfasi en el fet que la bona convivència ajuda a co-constituir la ciutat. Així mateix, Pere Prat va posar de manifest la suma de projectes entre institucions per afrontar una convivència que es pot veure afectada per elements distorsionadors i dificultar el dia a dia.

La Diputada va destacar la importància de la difusió de la cultura de la mediació i la consolidació de la mediació com a tècnica de resolució de conflictes, remarcant així mateix que és molt important ferinya en termes socials ja que la bona convivència és la base de la societat. Mireia Solsona ha avançat que en aquests moments s'està treballant en un nou Pla de Convivència i Ciutadania d'Osona encarregat pel Consell Comarcal d'Osona.

El cartell Osona promou la Convivència és fruit del treball conjunt dels Serveis de Mediació Ciutadana i Comunitària dels Ajuntaments de Vic, Manlleu i del Consell Comarcal d'Osona i té per objectiu difondre la cultura de la mediació a Osona. El cartell explica què és la mediació, quins avantatges té, quins avantatges comporta, quins tipus de conflictes atén i les dades de contacte dels tres Serveis de Mediació d'Osona, i va destinat a Ajuntaments, entitats, associacions de veïns, cossos de seguretat etc.

Durant l'acte, la responsable del Servei de Mediació del Consell Comarcal Mireia Rosés, va explicar que durant l'any 2013 els tres Serveis de Mediació van atendre 482 sol·licituds de mediació, la majoria de tipus de gestió de la comunitat, activitats econòmiques (dificultat en el pagament dels arrendaments), sorolls, dificultats de relació, neteja i higiene, obres, humitats, animals domèstics i ús dels espais públics.

La darrera intervenció de la jornada ha anat a càrrec de Rafa Llinars, responsable del Servei de Mediació de Sant Adrià del Besòs, que ha fet la ponència "El dret a no confrontar-se: la mediació com a servei públic".

Finalment s'ha obsequiat amb un cartell a la cinquantena de persones assistents a la jornada, que ha tingut molt bona acceptació.

Si algun Ajuntament, entitat o associació de veïns vol disposar d'un cartell es pot posar en contacte amb qualsevol dels tres Serveis de Mediació de la comarca.

Durant els propers mesos es repartiran els cartells als ajuntaments, entitats i associacions de veïns d'Osona que col·laboren amb els tres Serveis de Mediació. Si algun membre d'aquestes institucions o entitats en vol sol·licitar un exemplar es pot posar en contacte amb qualsevol d'aquests serveis.

Imatges relacionades


Imatge de la sessió

CERCADOR
Què està buscant? Modificació: 08/04/2014
PREGUNTES
(0) COMENTARIS

ANNEX 4. Fulletó informatiu del Servei de Mediació de Manlleu

MEDIACIÓ CIUTADANA



Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu

Truca i demana informació:

Tel. 93 850 66 66

mediacio@manlleu.cat

www.manlleu.cat

Ajuntament de Manlleu  Diputació Barcelona 


(m) manlleu, capital del Ter

QUÈ ÉS LA MEDIACIÓ CIUTADANA?

És un servei de l'Ajuntament de Manlleu orientat a ajudar a tota la ciutadania de Manlleu a resoldre, de manera dialogada, els conflictes que es produeixen en el seu entorn quotidià de forma ràpida, confidencial, gratuïta i pacífica.

Només s'inicia el procés si les dues parts de forma voluntària accepten la mediació.

El mediador/a és un professional neutral i imparcial que facilita la comunicació entre les parts implicades. Guia el procés per tal d'apropar postures i ajuda a trobar solucions acceptables per totes dues parts.



Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu

(m) manlleu, capital del Ter

ANNEX 5. Cartell de difusió comarcal "Osona promou la convivència"



OSONA PROMOU LA CONVIVÈNCIA



Què és la mediació?
La mediació és un procés de gestió de conflictes on les persones que hi participen militen de trobar la solució més satisfactòria per a tothom a través de l'ajuda d'un professional neutral. És voluntària, imparcial, confidencial, ràpida i gratuïta.

Quins avantatges té la mediació?
L'avantatge més important és que les persones en conflicte són les protagonistes del procés i, per tant, la mediació vetlla perquè la solució tingui en compte els interessos de les diferents parts.

On es pots adreçar?
Els ciutadans i ciutadanes d'Osona s'han d'adreçar al Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària d'Osona i als de Vic i Manlleu al Servei de Mediació Municipal.

► **Servei Comarcal de Mediació Ciutadana i Comunitària d'Osona**
Consell Comarcal d'Osona - Servei d'Accollida i Integració
Carrer de l'Estorador Ramon d'Abadal
1 de Vilatorrada, 5, 3a planta. 08500 VIC
Tel: 938 832 846 - Crt: integra@cosona.cat

► **Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària de Vic**
Ajuntament de Vic. Regidoria de Convivència i Seguretat
Oficina Municipal del Remei
Carrer del Virei Aubàs, 34. 08500 VIC
Tel: 938 836 776 - Crt: smgvic.cat

► **Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu**
Ajuntament de Manlleu - Pla de Gestió de la Diversitat
Plaça de Fra Bernadí, 6, 1r. 08560 MANLLEU
Tel: 938 506 666 - Crt: pgdm@manlleu.cat

Els serveis de mediació ciutadana i comunitària atenen conflictes derivats de la convivència i de les relacions personals tals com:



















►►►

Amb diàleg i voluntat, el conflicte s'ha acabat!

Consell Comarcal d'Osona

Servei d'ACOLLIDA i INTEGRACIÓ d'Osona

Amb la col·laboració de:





ANNEX 6. Fitxa del Servei de Mediació Ciutadana al catàleg de serveis de la web de l'Ajuntament de Manlleu

Catàleg de serveis

Nom del servei: **Mediació ciutadana**

Regidoria responsable: Alcaldia

Forma de gestió: Directa

Descripció:

Servei orientat a ajudar la ciutadania a gestionar de manera dialogada i pacífica els conflictes que es produeixen en el seu entorn quotidià mitjançant la figura de la mediadora ciutadana, professional neutral i imparcial que facilita la comunicació entre les parts i guia el procés per tal d'apropar postures i ajudar a arribar a acords.

A qui es dirigeix: A tota la ciutadania

Tràmits relacionats:

[Sol·licitud del servei de mediació ciutadana](#)

Correu electrònic: mediacio@manlleu.cat

Adreça i telèfon: [Ajuntament de Manlleu](#)

Adreça: Plaça Fra Bernadí, 6

Codi Postal: 08560

Municipi: Manlleu

Telèfon: 93 850 66 66

Indicadors de gestió:  Memòria mediació 2013