



Servei de **Mediació Ciutadana** de Manlleu

MEMÒRIA 2015

ÍNDEX

- 1. Descripció del municipi.**
- 2. Definició del servei.**
- 3. Objectius del servei pel 2015.**
- 4. Accions realitzades durant el 2015.**
 - 4.1. Gestió de casos.**
 - 4.2. Mediació restaurativa.**
 - 4.3. Tallers de resolució positiva de conflictes als centres de primària i secundària.**
 - 4.4. Projecte d'apropament del Servei de Mediació als centres escolars.**
 - 4.5. Projecte dels agents facilitadors de la convivència.**
 - 4.6. Actuacions comunitàries de prevenció de conflictes.**
 - 4.7. 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 2016.**

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, però tot i això el percentatge de població estrangera durant el 2015 s'acosta al 21%.

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 es va iniciar l'any 2006 i s'emmarca en aquest Pla de Gestió de la Diversitat.

¹ Font: Padró Municipal d'Habitants a 31/12/2015

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 o bé entre aquestes i la mediadora, alhora que intervé en conflictes de caràcter intercultural.

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 o bé quan consideren que l'alternativa més viable en un cas concret és la mediació, havent elaborat uns protocols de derivació cap al Servei de Mediació. Així mateix, el Servei de Mediació també és accessible directament per tota la ciutadania.

Les sol·licituds de mediació es formalitzen mitjançant una instància de requeriment del servei, seguida d'una primera entrevista de valoració de la demanda, que efectua la mediadora o la coordinadora del servei depenent del cas. Un cop valorada la demanda, s'assigna cada cas, en funció de les seves característiques, al professional o professionals corresponents.

4

L'objectiu general d'aquest servei és proporcionar una major qualitat de vida individual i comunitària a la ciutadania de Manlleu.

Amb aquest objectiu general aconseguim:

- Una major cohesió social.
- Crear espais de reflexió i consciència col·lectiva per tal de fomentar la via del diàleg i la mediació: ningú perd/tothom guanya.
- Disminuir els costos econòmics i emocionals que generen els conflictes, tant a la ciutadania com a l'administració.
- Evitar l'escalada del conflicte.

- Una millor entesa 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 de la ciutadania.
- Un compromís cívic del ciutadà.
- Una bona difusió de la cultura de la pau i el diàleg.

La Mediadora Ciutadana ajuda els ciutadans i ciutadanes a resoldre els seus conflictes 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 següents:

5

- **conflictes veïnals:** problemes de sorolls, de neteja, d'humitats, molèsties produïdes per animals domèstics, per obres, per usos dels espais comuns, dificultats en la relació entre veïns, problemes en la gestió de la Comunitat de Propietaris, etc.
- **conflictes escolars:** dificultats de relació entre alumnes, entre alumnes i el centre, entre famílies, entre la família i el centre, absentisme escolar, etc.
- **conflictes derivats d'activitats econòmiques:** qüestions contractuals (lloguers, compravendes, etc.), llicències, sorolls, olors, etc.
- **conflictes associatius:** dificultats de relació entre membres d'una associació, relació entre associacions, etc.

- **conflictes relacionats amb l'ús de l'espai públic:** serveis i equipaments municipals, convivència en l'ús i gaudi de l'espai públic, etc.
- El Servei de Mediació Ciutadana també intervé en els casos **d'incompliment de l'ordenança de civisme** a través de la mediació restaurativa.

S'hauran de valorar individualment les possibilitats d'utilitzar la mediació en els casos en què hi hagi o hi hagi hagut 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.

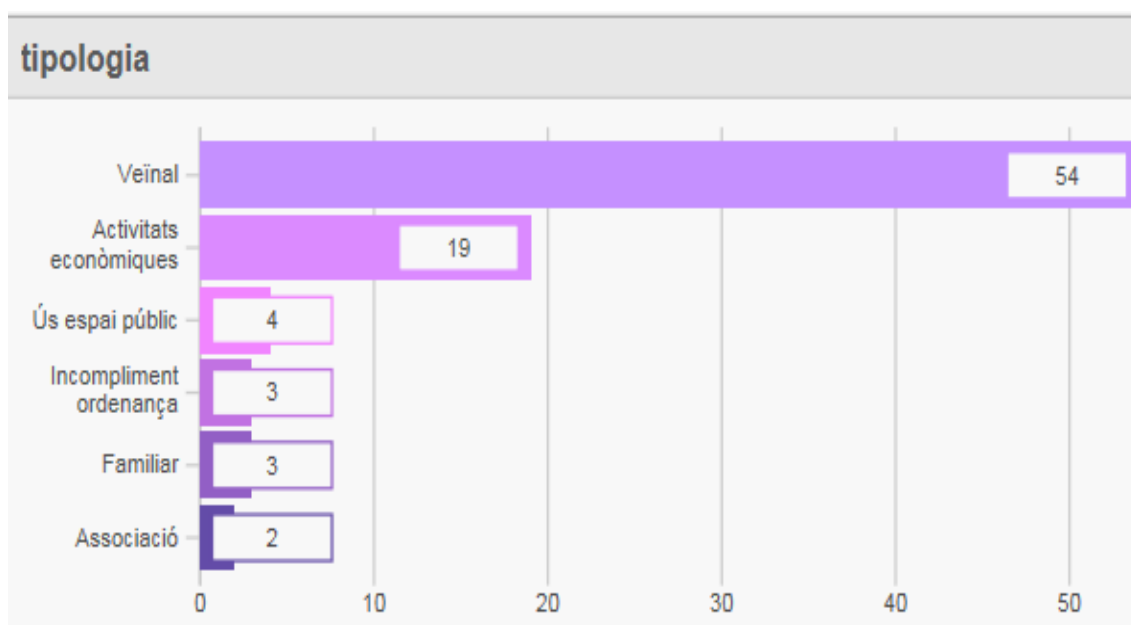
3. OBJECTIUS DEL SERVEI PER AL 2015

- Millorar la coordinació entre els diferents professionals que intervenen en els processos de mediació.
- 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.
- Fer difusió del Servei mitjançant xerrades informatives a diferents col·lectius.
- Continuar amb el programa de mediació restaurativa.
- Continuar oferint tallers de sensibilització a les escoles, ampliant aquesta oferta als alumnes de cicle superior de Primària.
- Presentar el Servei de Mediació Ciutadana als centres escolars del municipi.
- Establir un protocol de derivació i d'actuació conjunta i coordinada amb el Punt d'Informació a les Comunitats de Propietaris i Veïns, en relació a problemes de gestió d'aquestes Comunitats.
- Impulsar el projecte dels Agents Facilitadors de la Convivència, com a figures clau per a contribuir a difondre la cultura de la mediació entre la ciutadania.
- Ubicació de la mediatadora ciutadana a les oficines centrals de l'Ajuntament i organització de l'horari en cinc dies setmanals (de dilluns a divendres) amb la cobertura d'horari de matí i una tarda.

4. ACCIONS DESENVOLUPADES DURANT EL PERÍODE

4.1. GESTIÓ DE CASOS

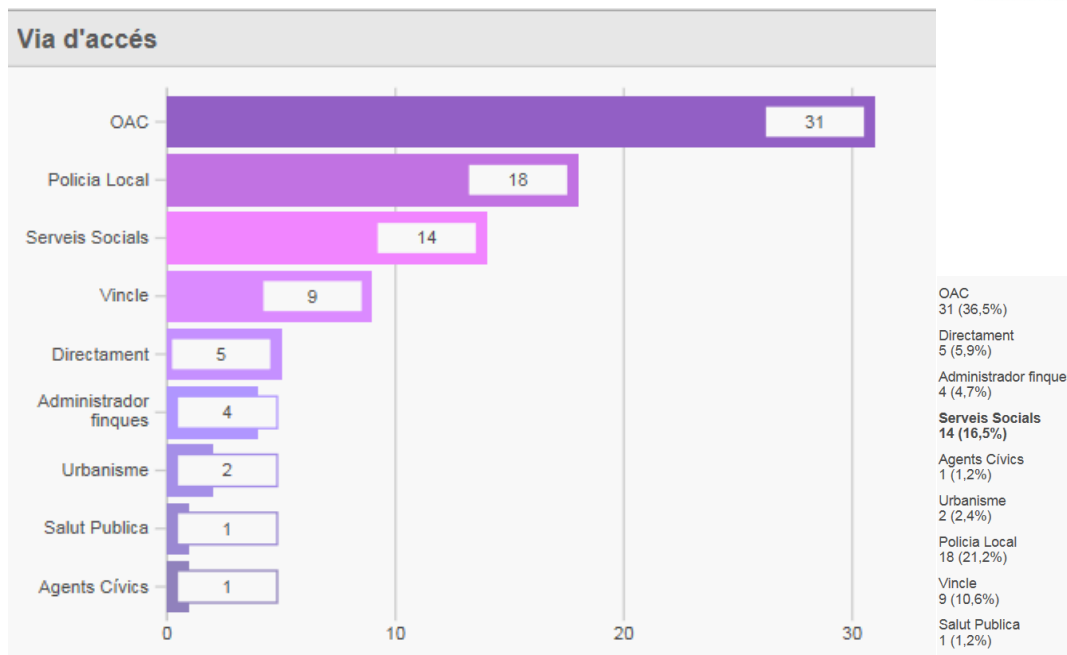
Durant l'any 2015, el Servei de Mediació ha rebut **73** noves sol·licituds i ha tancat **85** casos (79 casos bipart i 6 casos multipart), un 25% més que el 2014 (60 casos tancats). Aquest augment ens indica que el servei cada cop és més conegut per la població i pels serveis derivants, i que la mediació va esdevenint la primera opció davant d'un conflicte.



8

Respecte la tipologia de casos, els que han arribat al servei en un major percentatge han estat els relacionats amb conflictes veïnals per sorolls, gestió de la comunitat, dificultats de relació i comunicació, en segon lloc dificultats contractuals (derivades de contractes de lloguer, compravenda, etc.) en tercer lloc, els problemes en l'ús de l'espai públic. La disminució dels casos de gestió de les comunitats, que l'any passat destacaven en primer lloc, té a veure amb l'obertura del nou servei de Punt d'Informació a les Comunitats de Propietaris i Veïns, gestionat per Vincle en conveni amb l'Ajuntament.

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

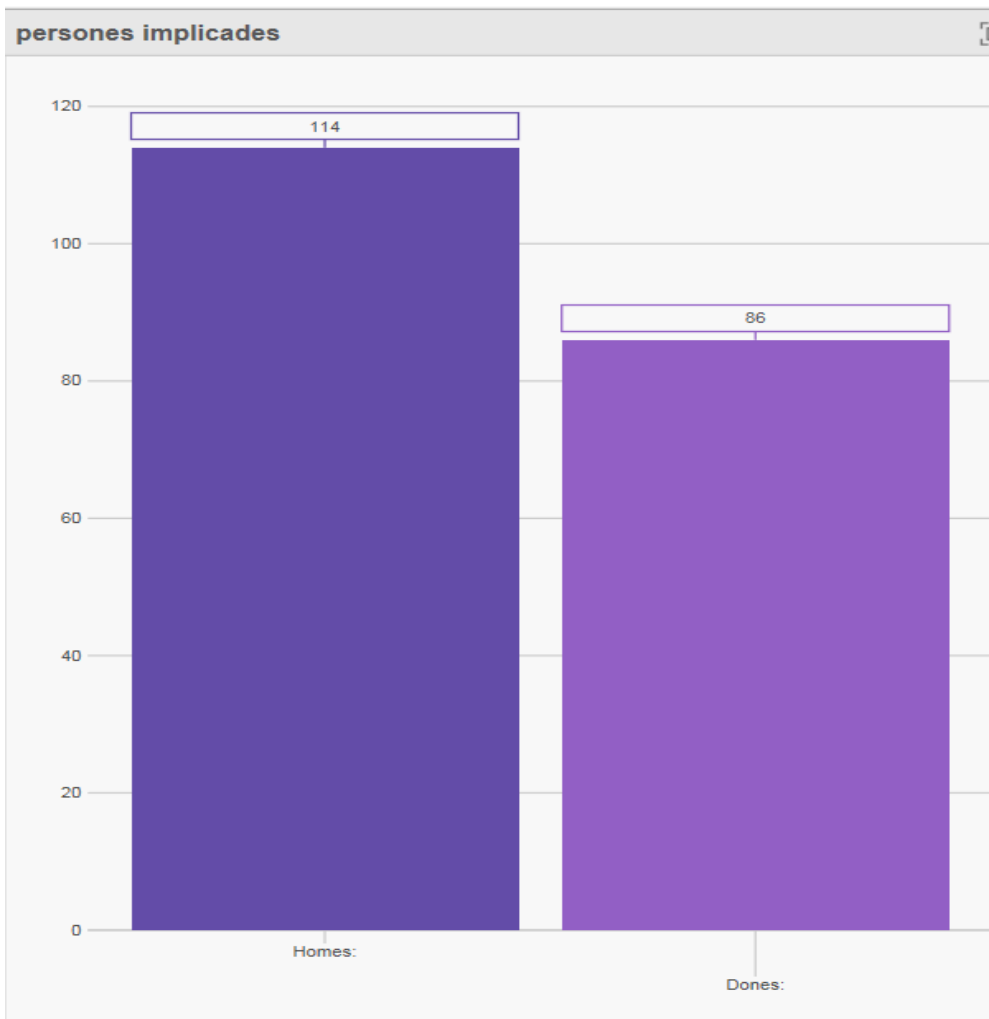


Com es pot observar al gràfic anterior, la via d'accés majoritària dels usuaris al Servei de Mediació Ciutadana és a través de l'OAC, que deriva més d'un terç dels casos atesos; un 18% són derivats per la Policia Local, un 14% per Serveis Socials i el Punt d'Informació a les comunitats de veïns i propietaris n'ha derivat un 9% dels casos. Només un 5% dels sol·licitants s'han adreçat directament al Servei de Mediació, pel fet que compartim espai amb l'OAC i la gran majoria de les sol·licituds s'atenen des de l'OAC, malgrat que en molts casos les persones ja es van dirigint al SMC.

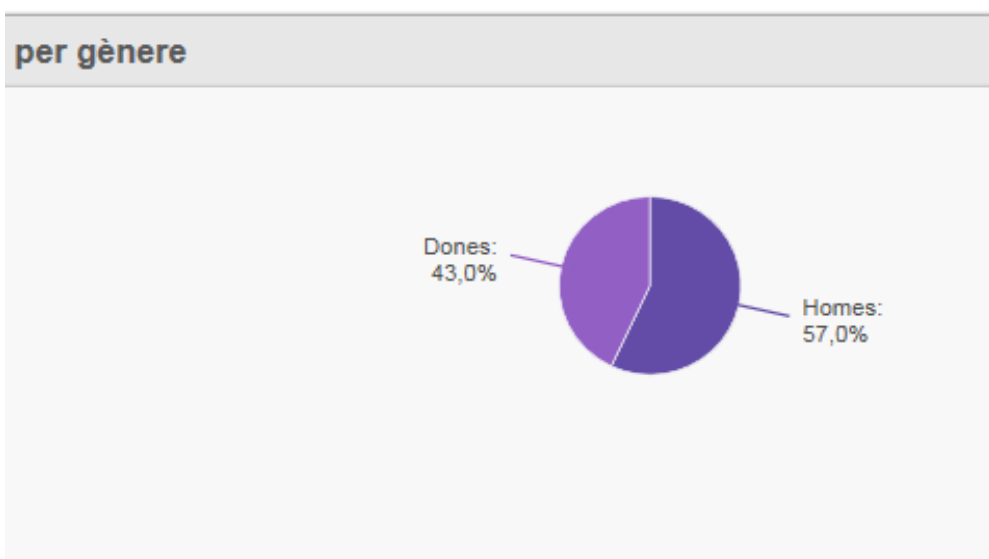
9

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

El total de persones implicades directament en els casos tancats ha estat de **200** (de les quals 160 en casos bipart i 40 en casos multipart). Els casos multipart han repercutit de forma indirecta a 569 persones més. Respecte l'any passat, han augmentat les persones ateses tant directament com indirectament, però molt especialment les repercutides indirectament en els casos multipart, perquè s'han atès comunitats de veïns molt nombroses.

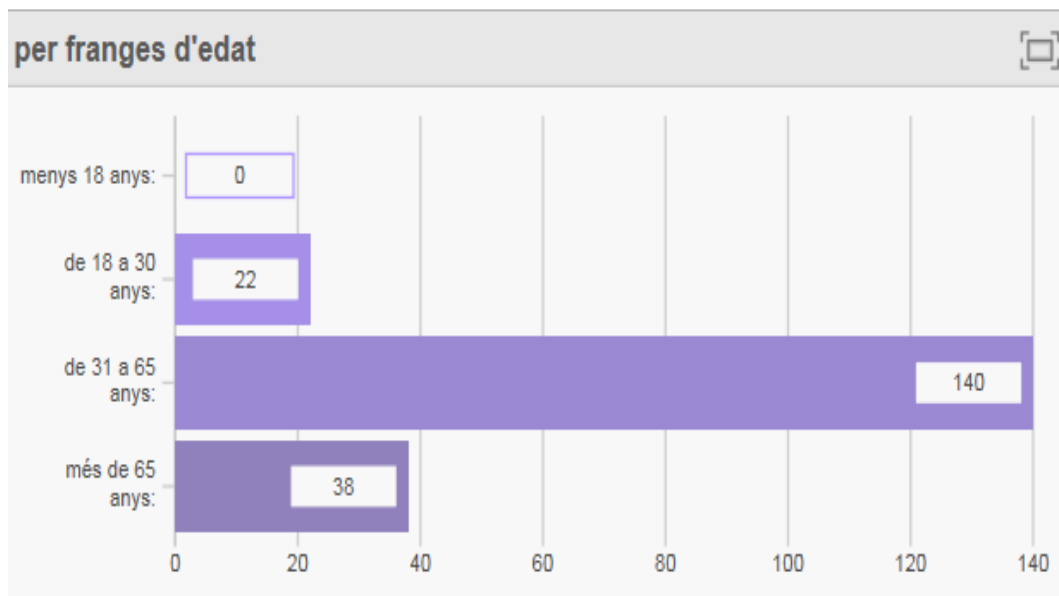


10



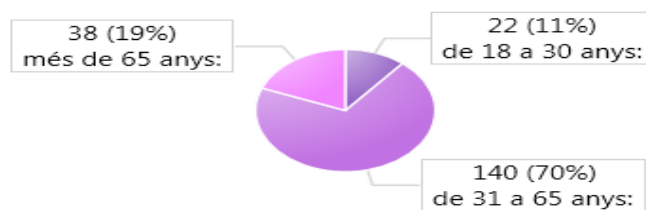
De les 200 persones que han participat en processos de mediació, un 57 % han estat homes. La franja d'edat majoritària ha estat dels 31 als 65 anys,

amb un 70 % dels casos, seguida de la franja dels majors de 65 anys, amb un 19 %, s'observa que cap persona hi ha participat essent menor de 18 anys.

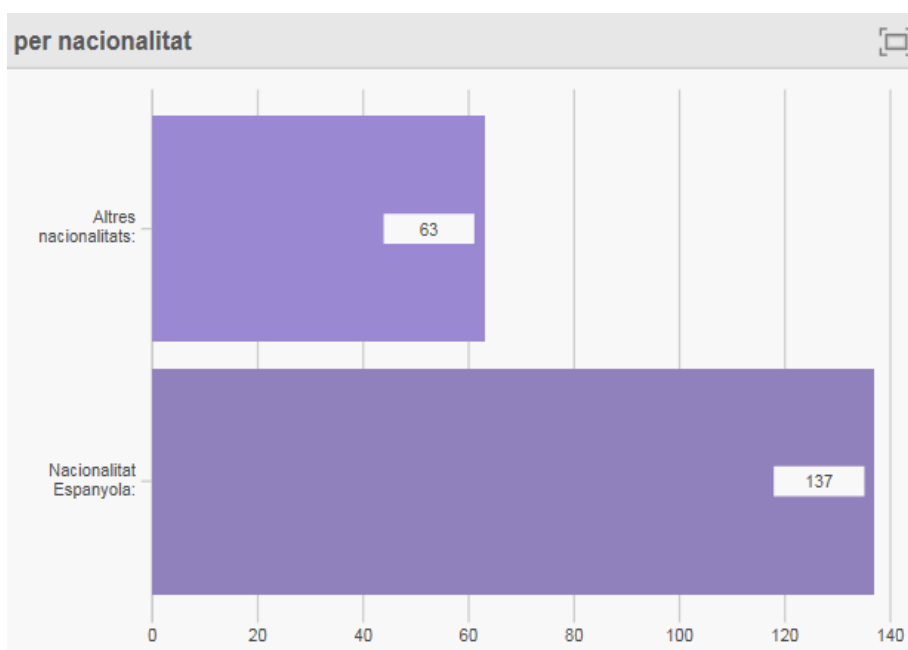


11

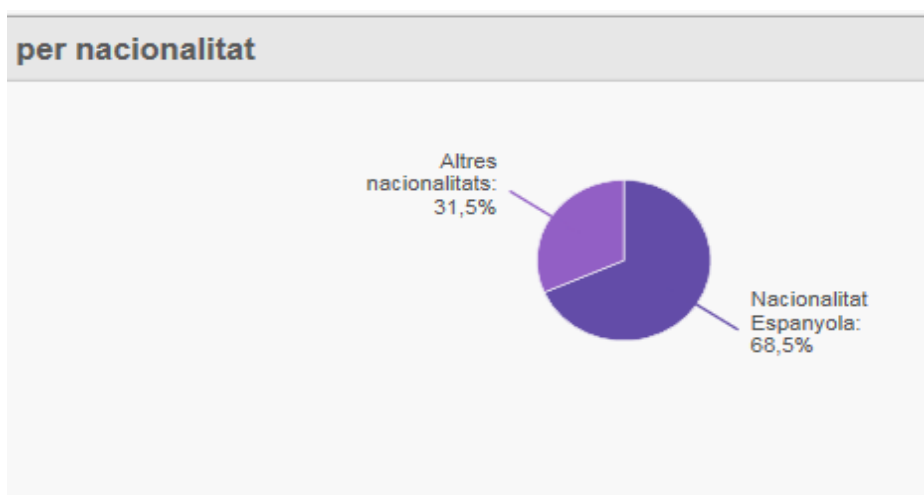
per franges d'edat

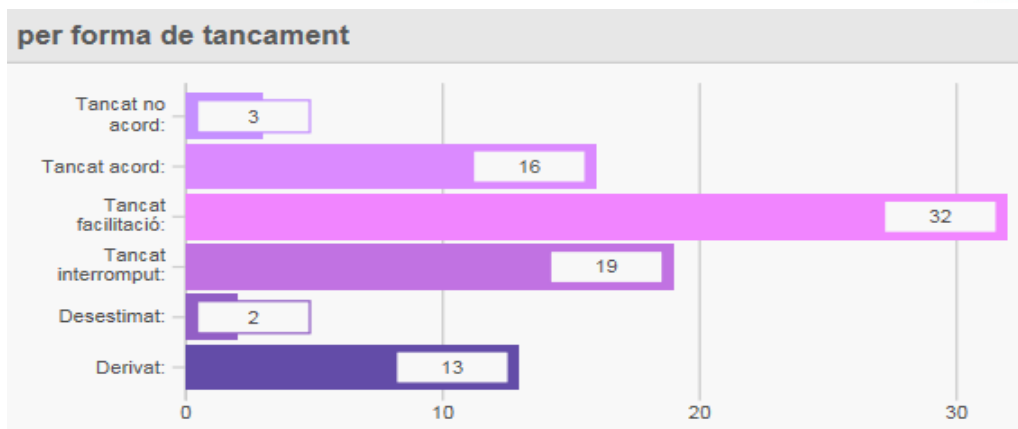


Dels casos atesos segons la nacionalitat dels usuaris, veiem que el 65% són de nacionalitat espanyola i el 31% de nacionalitat estrangera (recordem que el percentatge de població estrangera a Manlleu és del 21%)



12





Dels **85 casos** tancats durant el 2015, 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 **56,5 %**.

Val a dir que en els casos interromputs, que aquest any han representat el **22%** del total, es pot considerar que en la majoria 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.

13

GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES DEL SERVEI

Aquest any s'han administrat qüestionaris de satisfacció al 58% dels casos gestionats, i els resultats són els següents:



Cal destacar que la satisfacció global del servei és molt positiva (2,57 sobre 3), tot i que la satisfacció sobre els resultats aconseguits és més baixa. Això

demostra que els usuaris valoren l'atenció del servei independentment dels resultats obtinguts, comprenent que la responsabilitat de la solució recau sobre les parts.

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 realitzar 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 acció o accions similars.

Des de l'any 2013 aquests casos es gestionen des del Servei de Mediació i l'any 2015 s'han atès un total de **3 casos**. Segons la tipologia de la infracció, 2 casos estan relacionats amb l'ús d'espais públics i 1 amb la tinença d'animals domèstics.

Objectius generals:

- Millorar la convivència ciutadana dins el propi municipi.
- Aconseguir que la persona infractora es responsabilitzi dels propis actes.
- Contribuir a la prevenció d'infraccions futures.
- Fomentar una cultura del diàleg i del compromís cívic en lloc de la seva transgressió.

14

Objectius específics:

- Facilitar un espai de diàleg i reflexió de les conseqüències de les pròpies conductes, el que representa per a la ciutat, per a la resta de persones i per a un mateix.
- Donar l'oportunitat a la persona infractora 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 infringit 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.
- La participació en l'acció reparadora ha de ser voluntària.
- Cal el reconeixement d'haver comès una infracció, és a dir, que sigui conscient que la seva conducta és errònia, inacceptable, inapropiada i/o pot haver generat un dany.
- Cal que l'infractor es responsabilitzi de les conseqüències del seu comportament.

15

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 i el responsable o tutor).
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 compromís en la 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 RESOLUCIÓ POSITIVA DE CONFLICTES ALS CENTRES DE PRIMÀRIA I 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 "Mediació: una mirada positiva als conflictes i a la seva resolució", adreçat a alumnes de secundària i de cicle superior de primària (**annex 1**).

Durant el 2015 s'han realitzat onze edicions del taller a tres centres de secundària i a dos centres de primària. Concretament s'ha impartit a dos grups de 3r d'ESO, a un grup mixt format per alumnes de 1r a 4t d'ESO, a cinc grups de 5è de Primària i a tres grups de 6è de Primària.

En total, s'ha realitzat el taller a **237 alumnes**.

16

CENTRE	CURS	GRUPS	PARTICIPANTS
INSTITUT ANTONI POUS	3r ESO	1	18
ESCOLA CASALS GRÀCIA	3r ESO	1	30
SECCIÓ D'INSTITUT LA TEULERIA	Mixt (1r a 4t ESO)	1	15
ESCOLA POMPEU FABRA	5è EP	3	70
ESCOLA QUATRE VENTS	5è EP	2	49
ESCOLA QUATRE VENTS	6è EP	3	55

L'objectiu general del taller ha estat entendre que el conflicte forma part de la vida de les persones i que és molt important aprendre a resoldre'l de forma no violenta, per a que sigui quelcom positiu i enriquidor per a tots nosaltres.

Els objectius específics eren:

- Conèixer la percepció que tenen alumnes sobre el conflicte.
- Arribar a la conclusió que tots tenim conflictes i que aquests són inevitables i formen part de la vida.
- Treballar a través del joc les diferents maneres d'actuar davant un conflicte (competir, evitar, cooperar) i que només col·laborant aconseguim el millor resultat -tots guanyem-.
- Mostrar la importància de la comunicació en la resolució de conflictes, a través d'un role-playing.
- Diferenciar posicions i interessos en el conflicte.
- Reconèixer les diferents fases del conflicte (escalada, estancament, davallada i resolució).
- Visionar un vídeo d'animació sobre un conflicte i treball de reflexió grupal sobre el mateix.

17

El taller s'ha basat en una metodologia molt dinàmica i participativa, on els joves havien de reflexionar, observar, fer aportacions, treballar en petits grups o en parelles, fer jocs de rol, etc. La valoració ha estat bona i se n'ha fet bona difusió des dels centres, a través de la xarxa social Twitter i la Plataforma xtec (**annex 2**)

Esmentar que es tracta d'una experiència molt enriquidora, ja que permet als alumnes compartir inquietuds, sentir-se identificat amb els companys i divertir-se alhora que aprenen. Per altra banda a la mediadora li permet conèixer de primera mà els conflictes que més preocupen als alumnes (bàsicament relacionats amb l'escola, les amistats i la família), així com experimentar una gran satisfacció personal i professional.

4.4 PROJECTE D'APROPAMENT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA ALS CENTRES ESCOLARS DE MANLLEU

Aquest any 2015, gràcies a la gran demanda de tallers als centres escolars, el SMC s'ha fet més visible i proper a les escoles, podent presentar la

mediació com a eina eficaç per a la prevenció i gestió dels conflictes que sorgeixen en l'àmbit educatiu, ja sigui entre alumnes, entre alumnes i docents, entre el centre i les famílies, etc.

Aquest creixent interès de les escoles per la Mediació, va propiciar la creació d'un projecte per tal d'oferir el Servei de Mediació als centres escolars del municipi, projecte que es va presentar a la Comissió de Garanties d'Admissió d'Educació Infantil, Primària i Secundària de Manlleu del dia 7 de setembre de 2015, amb la presència de l'Alcalde de Manlleu, la cap de l'Àrea de Serveis a les Persones, la tècnica d'Educació de l'Ajuntament de Manlleu, la Mediadora intercultural, l'Inspector d'Ensenyament sortint i la Inspectora entrant, els directors dels centres d'ensenyament públics i concertats de Primària i Secundària del municipi, l'assessora LIC, representants de les AMPA, un membre de l'EAP i un representant del Consell Comarcal d'Osona.

En el marc d'aquest projecte, el SMC ofereix a les escoles i instituts de Manlleu diferents propostes, adaptades a les necessitats i possibilitats de cada centre, que poden consistir entre d'altres en:

- Xerrades i tallers per a professors/es.
- Xerrades i tallers per a alumnes (primària i secundària).
- Intervenció en situacions de conflicte en àmbit escolar.
- Assessorament a equips docents respecte a situacions específiques.
- Creació d'un centre de mediació dins el propi centre escolar.

18

4.5. PROJECTE D'IMPULS DE LA FIGURA DELS AGENTS FACILITADORS DE LA CONVIVÈNCIA

Durant el mes d'abril de 2015, des del Servei de Mediació Ciutadana es va iniciar el Projecte anomenat "Impuls de la figura dels Agents Facilitadors de la Convivència", amb l'objectiu general de millorar la convivència ciutadana.

Objectius específics del projecte:

- Introduir una xarxa d'agents facilitadors de la convivència a la ciutat de Manlleu, que sigui capaç de construir nous canals de participació i

responsabilització ciutadana, a partir de la gestió de conflictes amb eines pròpies de la mediació.

- Prevenir l'aparició de possibles conflictes socials, aprofitant que la xarxa d'agents facilitadors de la convivència exerceix una influència positiva sobre el territori de referència.

- Aconseguir una òptima derivació de casos al Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Manlleu.

- Fomentar la cultura de la pau i promoure la via del diàleg com a forma preferent en la gestió i resolució de conflictes comunitaris.

- Oferir a les persones que integraran la xarxa d'agents facilitadors de la convivència una formació en mediació, adequada a les tasques que desenvoluparan.

Fases del projecte:

1.- En una primera fase del projecte es va iniciar la detecció i selecció d'aquests futurs agents facilitadors de la convivència: persones que pel seu tarannà conciliador, de forma natural o espontània actuen positivament sobre els conflictes que es produeixen en el seu entorn, ajudant a la seva resolució. Aquesta fase es va allargar fins a finals del mes de juny de 2015, fent difusió a través de la premsa del projecte per tal que en pogués tenir coneixement qualsevol persona interessada a formar-ne part **(annex 3)**.

2.- Un cop seleccionades les persones interessades i que complien el perfil requerit, se'ls va oferir una formació en Mediació Comunitària de 12 hores de durada, a càrrec de la Sra. Maria Munné Tomàs, pedagoga i mediatadora, co-directora del Màster en Mediació Professional de la UPF i autora de diferents llibres sobre mediació comunitària, que va finalitzar el mes de setembre de 2015.

3.- Ja acabada la formació, l'equip d'agents facilitadors de la convivència de Manlleu, format per vuit dones, va quedar formalment constituït el dia 13 d'octubre de 2015, dia en que l'Alcalde va atorgar el corresponent certificat acreditatiu a les integrants de l'equip. Arribats a aquest punt, el ressò mediàtic del projecte va ser notable, tota vegada que es tracta d'una iniciativa pionera a la comarca d'Osona **(annex 4)**.



Equip d'agents facilitadores de la convivència amb personal tècnic de l'Ajuntament i l'Alcalde, Sr. Àlex Garrido.

4.- A partir d'aquest moment les agents facilitadores de la convivència col·laboren voluntàriament amb el Servei de Mediació Ciutadana, ja sigui intervenint directament en conflictes que es donin en el seu entorn, derivant casos al Servei de Mediació o proporcionant ajuda al Servei quan en algun conflicte en concret pugui ser rellevant la seva actuació. La mediadora ciutadana els proporciona un suport i assessorament continuat sempre que ho requereixin, i alhora s'ha establert un sistema de seguiment i formació continuada mitjançant reunions trimestrals de l'equip amb la mediadora.

20

4.6. ACTUACIONS COMUNITÀRIES DE PREVENCIÓ DE CONFLICTE

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, el Ramadà i 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 les educadores 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.

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 (**annex 5**).

Prevenició de conflictes relacionats amb la celebració del Ramadà

L'Any 2015 per primera vegada, es va convocar una reunió amb les dues Associacions Musulmanes (Comunitat musulmana de Manlleu i L'Associació per a la solidaritat i el desenvolupament dels emigrants a Manlleu), L'Associació de veïns del barri de l'Erm i L'Associació Jameiat Essalam per poder connectar amb els bars de la Plaça Sant Antoni, aconsellant-los que tanquin més d'hora les terrasses per evitar els sorolls que afectarien els veïns que, degut a la calor, tenien les finestres obertes i l'endemà havien de treballar.

Posteriorment i durant el Ramadà es van rebre a l'Ajuntament nombroses queixes per sorolls a la nit. Com que va fer un estiu molt calorós, les famílies musulmanes sortien al carrer per trobar-se i parlar. Per resoldre aquesta situació es va contactar amb la Comunitat musulmana de Manlleu i ells van buscar persones voluntàries per anar als llocs on hi havia més queixes per parlar amb les famílies i que baixessin el volum a fi de respectar el repòs del veïnat. Concretament van ser dues dones marroquines.

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 6**), 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.

4.7 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.

5. AVALUACIÓ GENERAL DEL PROGRAMA

5.1. ASSOLIMENT D'OBJECTIUS

Coordinació

Aquest any la xarxa de professionals del SMC ha comptat amb la presència sobre el terreny de dues Educadores de carrer, que han fet una important tasca d'informació i sensibilització als joves del municipi, i que intervenen en conflictes que es produeixen entre ells o bé que tenen relació amb l'ús de l'espai públic. També cal destacar la coordinació amb la Mediadora Intercultural, que intervé en conflictes de tipus intercultural o quan hi ha dificultats de comunicació per raó de l'idioma. A partir de l'últim trimestre de l'any el Servei també compta amb la col·laboració voluntària que duen a terme les Agents Facilitadores de la Convivència, que fan difusió del servei i també fan intervencions de facilitació en conflictes que detecten en el seu entorn quotidià.

També aquest any s'ha intensificat la col·laboració amb l'àrea de Serveis Territorials i amb l'àrea de Promoció Social i Personal, Salut Pública i Consum, així com també amb Vincle, empresa externa que dona suport a les comunitats de propietaris i veïns que ho necessitin, en relació a la seva gestió.

23

Circuit de derivació

L'any 2014 es van fer xerrades informatives a diferents serveis municipals, concretament a Serveis Socials, Urbanisme/Habitatge i les OAC, que van servir per optimitzar les derivacions de casos des dels diferents serveis. Per agilitzar la derivació, una part de l'agenda de la mediadora 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.

Així mateix, aquest any 2015 s'ha establert un protocol de derivació de casos amb Vincle, derivació que es fa de forma ràpida i eficient tota vegada que ambdós serveis es troben ubicats al mateix edifici de l'Ajuntament.

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.

A partir de l'any 2015 l'horari de la mediadora va passar a ser de tres dies setmanals a cinc dies setmanals (de dilluns a divendres), fet que va possibilitar un nou increment de casos i un millor seguiment i continuïtat dels mateixos.

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), el 2014 se'n van rebre 81 (60 casos tancats) i el 2015 s'han rebut 73 noves sol·licituds (85 casos tancats).

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

24

Visibilitat del servei

Amb la nova estructuració de la web de l'ajuntament que es va dur a terme l'any 2014, 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 7** es pot veure la fitxa del servei tal com apareix al catàleg.

Difusió

Per tal de fer difusió del servei, es continua editant i distribuint el fulletó informatiu del Servei de Mediació (**annex 8**), 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 9**).

Aquest any 2015 s'han incorporat com a eina de difusió les xerrades explicatives del Servei de Mediació als alumnes del Curs de Coneixement de l'Entorn (a les dues edicions anuals del curs, aproximadament els mesos

d'abril i octubre), així com una xerrada als alumnes de primer curs del CFGS d'Integració Social de l'Institut Antoni Pous i Argila de Manlleu.

Ubicació i horari de la medidora

Aquest any 2015 la medidora ha estat ubicada a les oficines centrals de l'Ajuntament, havent-se de desplaçar únicament per reunions amb diferents tècnics/es, per fer tallers a les escoles i xerrades, o bé per fer mediacions al territori. Aquest fet junt amb l'horari de cinc dies setmanals (de dilluns a divendres) ha afavorit també l'accessibilitat i visibilitat del servei.

Àmbits d'actuació

Malgrat l'augment del nombre de casos, s'han pogut mantenir les accions de sensibilització (tallers a les escoles, xerrades, etc.) i s'han pogut emprendre els projectes d'acostament del SMC a les escoles i d'impuls dels agents facilitadors de la convivència, ambdós encaminats a donar a conèixer la mediació i a estendre la cultura de la pau i del diàleg entre la comunitat, amb la finalitat de millorar la convivència.

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 en conflictes ja iniciats.

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 de facilitacions i 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.

Així mateix cal destacar la bona acollida del projecte d'acostament del SMC a les escoles entre la comunitat educativa, que s'ha mostrat molt receptiva i interessada en emprendre iniciatives en aquest sentit.

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 i ampliat les accions més enllà de la gestió de casos, en l'àmbit de la prevenció de conflictes, de la difusió i sensibilització, difícilment es podran emprendre nous projectes 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 limitada.

Les necessitats detectades en relació als edificis que no tenen constituïda la comunitat es vehiculen a través del projecte de suport a comunitats que l'Ajuntament encarrega a una empresa externa, Vincle, des de on s'atenien només unes comunitats determinades del barri de l'Erm. A partir d'aquest any 2015 aquest projecte, a taves de la creació del Punt d'Informació a Comunitats de Propietaris i Veïns, ha donat suport a les comunitats de tots els barris de Manlleu.

27

En l'àmbit escolar també es va detectar que seria necessari insistir en l'oferiment del Servei de Mediació per a donar suport en la gestió de conflictes que es produeixen a l'escola, per oferir xerrades informatives, per guiar els centres que desitgin formar alumnes i professors mediadors, etc. Amb aquesta finalitat es va començar a sensibilitzar tant a l'alumnat com al professorat a través de tallers de resolució de conflictes, així com amb la presentació del SMC a la comunitat educativa de Manlleu. Davant la bona acollida dels tallers i la demanda d'alguns centre de seguir rebent formació en Mediació, creiem que aquest proper any 2016 seria interessant i convenient poder dissenyar una formació més específica per alumnes i docents, amb l'objectiu de crear equips de mediació dintre dels propis centres educatius.

Les propostes de millora de cara al 2016 també passen per oferir un espai més adequat on els usuaris es sentin còmodes a l'hora d'expressar els seus problemes, intentar reduir al màxim el temps d'espera a inicis d'any en absència de la medidora, continuar donant suport i formació a les escoles que ho sol·licitin i seguir potenciant la figura dels agents facilitadors de la convivència amb la promoció d'un nou grup d'agents.

7. PLANIFICACIÓ ORIENTATIVA PER A L'ANY 2016

- Continuitat de les accions de difusió del SMC 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. Afegir prevenció a través escoles de jocs pilota sota voltes plaça.
- Pel que fa a l'atenció a les comunitats de propietaris que no estan constituïdes o bé que tenen problemes en la seva gestió, es seguiran derivant els casos des del SMC al Punt d'Informació a les Comunitats de Propietaris i Veïns que gestiona l'empresa Vincle. A la inversa, si Vincle detecta una demanda d'intervenció en una comunitat amb dificultats de relació, conflictes veïnals, etc. el seguirà derivant al SMC. Tot això sens perjudici que en determinats casos es pugui dur a terme una actuació coordinada i/o conjunta dels dos serveis.
- Continuar oferint tallers als centres educatius (a secundària, a cicle superior de primària i probablement a cicle inicial i mitjà de primària). El nombre de tallers dependrà del nombre de sol·licituds per part dels centres i de la disponibilitat de la medidora.
- Ampliar la formació a alumnes i/o docents dels centres escolars que així ho sol·licitin, per tal d'aprofundir en el coneixement de la mediació com a sistema alternatiu de resolució de conflictes en l'àmbit escolar. Donar suport als centres que desitgin implementar un Servei de Mediació dins el propi centre escolar, format per alumnes i professors mediadors.
- Continuar l'horari de la medidora de l'any 2015, 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.

- Continuar impulsant 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. Continuar la formació i les trobades trimestrals amb el grup actual.
- Participació de la mediadora en el Curs de coneixement de la societat catalana i de l'entorn, adreçat a persones nouvingudes a la ciutat, per tal de donar a conèixer el servei.
- Continuar oferint una xerrada explicativa del SMC als alumnes de 1r curs del CFGS d'Integració Social de l'IES Antoni Pous i Argila.
- Augmentar el nombre de qüestionaris de satisfacció administrats fins al 80% dels casos com a mínim.

ANNEXOS

ANNEX 1. Fitxes del taller ofert als centres educatius

Fitxa 5.20	MEDIACIO: UNA MIRADA POSITIVA ALS CONFLICTES I A LA SEVA RESOLUCIÓ
Persones destinatàries	Alumnes de 2n, 3r i 4t d' ESO.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer la visió que tenen els alumnes sobre els conflictes i oferir-los una nova visió dels mateixos com a quelcom positiu. - Treballar sobre la manera com actuem davant un conflicte (competir/evitar/col·laborar), i reflexionar sobre quina és la millor manera de resoldre conflictes. - Conscienciar els alumnes sobre la importància de la comunicació en la resolució dels conflictes. - Donar-los a conèixer la mediació i quina és la feina del mediador.
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicte i la percepció que en tenim. - Formes d'actuar davant del conflicte i les conseqüències que se'n deriven. - Teoria i pràctica de la mediació, a través de l'anàlisi de conflictes concrets.
Metodologia	<p>Taller amb metodologia activa i participativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposició oral dels conceptes bàsics. - Exercicis pràctics. - Jocs de rol.
Entitat	Ajuntament de Manlleu. Servei de Mediació Ciutadana.
Suport	Diputació de Barcelona
Durada de l'activitat	2h repartides en dues sessions d'1 hora, separades com a màxim una setmana

Fitxa 5.20	MEDIACIÓ: UNA MIRADA POSITIVA ALS CONFLICTES I A LA SEVA RESOLUCIÓ
Persones destinatàries	Alumnes de 5è i 6è de Primària.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer la visió que tenen els alumnes sobre els conflictes i oferir-los una nova visió dels mateixos com a quelcom natural i positiu. - Treballar sobre la manera com actuem davant un conflicte (competir/evitar/col·laborar), i reflexionar sobre quina és la millor manera de resoldre conflictes. - Conscienciar els alumnes sobre la importància de la comunicació en la resolució dels conflictes. - Contribuir en la formació de persones tolerants, que sàpiguen conviure pacíficament entre elles. - Donar-los a conèixer la mediació i quina és la feina del mediador.
Continguts	<ul style="list-style-type: none"> - Els conflictes: com els definim? Vivències dels alumnes. - Com actuem quan tenim un conflicte i les conseqüències que es deriven de la nostra actuació. - Definim el que és la mediació, i veiem com ens pot ajudar a resoldre els nostres conflictes (idea del jo guanyo - tu guanyes).
Metodologia	<p>Taller amb metodologia activa i participativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposició oral dels conceptes bàsics. - Exercicis pràctics. - Jocs de rol.
Entitat	Ajuntament de Manlleu. Servei de Mediació Ciutadana.
Suport	Diputació de Barcelona
Durada de l'activitat	2h repartides en dues sessions d'1 hora, separades com a màxim una setmana

ANNEX 2. Difusió dels tallers de resolució de conflictes als centres escolars.



Casals Gràcia @CasalsGracia · 2 h

Taller de Mediació i resolució de conflictes @CasalsGracia @ajManlleu #Manlleu



Taller de Resolució de conflictes

admin  17/11/15

Durant la setmana del 2 al 6 de novembre de 2015, els i les alumnes de 6è van assistir a l'escola als tallers de resolució de conflictes dut a terme per la Sra. Cristina Rifà del departament de Mediació de l'Ajuntament de Manlleu.

En aquest taller el nostre alumnat va poder opinar i debatre sobre diferents situacions en les quals ells i elles mateixes s'hi troben o s'hi poden trobar, és a dir, com puc resoldre de la millor manera situacions conflictives sense prendre-hi mal. També van poder veure un vídeo ["When de dust Settles"](#) by Louise Johnson, on dos talps veïns amb un veïnatge dominat per la ira i la venjança comencen a llençar-se pols i altres coses a llurs cases. Seran capaços de posar pes peces juntes per a esdevenir bons veïns?

33



ANNEX 3. Nota de premsa i notícia a la web de l'Ajuntament per fer difusió de l'inici del Projecte dels Agents Facilitadors de la Convivència.

DIARI DE MANLLEU

DIMECRES 3 DE JUNY DE 2015

EL TEMPS



Aquesta darrera setmana, l'atmosfera ha començat a mostrar més variabilitat que que ens havia donat durant tot el mes de maig. Ni abril ni maig s'han mostrat plujosos, han estat escasos els dies de precipitació i ni les dïtes de "per l'abril algun mil" ni la de "maig cada dia un raig" s'han complert. Tot plegat amb unes temperatures altes pel mes de maig, un cop fet el balanç del mes que deixem enrera. Ara ha començat a amibar inestabilitat, destacant els ruixats i tempestes, localment forts de dissabte al vespre, diumenge a la tarda i especialment aquest dilluns, amb 24 litres en ben poca estona a Manlleu. Per aquest dimecres encara podem fer alguna tempesta de tarda. Les temperatures si fa no fa es mantindran igual.

Possibles tempestes i ruixats de tarda, amb temperatur

SOCIETAT

Manlleu impulsa la figura dels agents facilitadors de la convivència

Des del Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament s'ha iniciat un nou projecte que té per objectiu millorar la convivència ciutadana a través de la figura de l'agent facilitador o mediador/a natural. I ho vol fer impulsant la figura dels agents facilitadors de la convivència, persones que, espontàniament i gràcies al seu tarannà conciliador, ajuden a resoldre els conflictes que es produeixen en seu entorn quotidià.

Actualment es treballa en una primera fase del projecte que consisteix en detectar i seleccionar un grup de persones amb aquestes qualitats. Aquesta fase continua oberta, de manera que qualsevol persona interessada en formar part del projecte es pot adreçar al Servei de Mediació, ubicat a la Plaça Fra Bernadí núm. 6, 1a planta, o pot trucar al telèfon 938506666.

La segona fase del projecte consisteix en proporcionar a aquestes persones una formació teòrico-pràctica en Mediació Comunitària de 12 hores de durada. Un cop finalitzada aquesta formació es crearà l'equip d'agents facilitadors de la convivència amb aquelles persones que voluntàriament vulguin formar-ne part. Aquest equip col·laborarà amb el Servei de Mediació de l'Ajuntament i rebrà suport i supervisió per part de la Mediació Ciutadana.

El Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Manlleu durant el passat any 2014 va gestionar 60 casos de mediació, referits en la seva majoria a conflictes veïnals (sorolls, humitats, dificultats en la relació, molèsties produïdes per animals domèstics, etc.), dels quals un 78% es van resoldre de forma satisfactòria.

SOCIETAT

Jaume Singla: modernitzar l'li varen perdo

La conferència va tenir lloc el pa de Manlleu i estava enmarcada c



El periodista Jaume Singla durant la seva conferència.

A Aula Oberta d'Adap, el periodista Jaume Singla va començar la seva disertació sobre Lauro Figuerola «el català que va "inventar" la peseta» advertint que en feta una hinarrfa a una com

Notícies

► 01/06/2015

Manlleu impulsa la figura dels agents facilitadors de la convivència

Des del Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament s'ha iniciat un nou projecte que té per objectiu millorar la convivència ciutadana a través de la figura de l'agent facilitador o mediador/a natural.

Manlleu vol impulsar la figura dels agents facilitadors de la convivència, persones que, espontàniament i gràcies al seu tarannà conciliador, ajuden a resoldre els conflictes que es produeixen en seu entorn quotidià.

Actualment es treballa en una primera fase del projecte que consisteix en detectar i seleccionar un grup de persones amb aquestes qualitats. Aquesta fase continua oberta, de manera que qualsevol persona interessada en formar part del projecte es pot adreçar al Servei de Mediació, ubicat a la Plaça Fra Bernadí núm. 6, 1a planta, o pot trucar al telèfon 938506666.

La segona fase del projecte consisteix en proporcionar a aquestes persones una formació teòricopràctica en Mediació Comunitària de 12 hores de durada. Un cop finalitzada aquesta formació es crearà l'equip d'agents facilitadors de la convivència amb aquelles persones que voluntàriament vulguin formar-ne part. Aquest equip col·laborarà amb el Servei de Mediació de l'Ajuntament i rebrà suport i supervisió per part de la Mediadora Ciutadana.

El Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Manlleu durant el passat any 2014 va gestionar 60 casos de mediació, referits en la seva majoria a conflictes veïnals (sorolls, humitats, dificultats en la relació, molèsties produïdes per animals domèstics, etc.), dels quals un 78% es van resoldre de forma satisfactòria.

Data de modificació: 01/06/2015

[Descobrir](#) // [Viure](#) // [Civisme](#) // [Pla de Gestió de la Diversitat](#)



Llegeix el contingut de la pàgina

ANNEX 4. Ressò mediàtic del projecte d'Agents Facilitadors de la Convivència, un cop constituït l'equip.

EDICIÓ VALLÈS ORIENTAL | EL 9 TV | TV A LA CARTA | ESPAI OBERT | EDICIÓ PAPER | RSS

EL 9 NOU.CAT

portada | política i societat | economia | cultura i oci | esports | agenda | classificats | fotoga

 Escotar

Manlleu crea un equip de facilitadores de la convivència



L'equip de dones, amb l'alcalde, la regidora i l'equip tècnic de l'Ajuntament

última actualització: 26-10-2015 (10:34)

Les 8 dones que formen aquest equip col·laboraran voluntàriament amb el Servei de Mediació Ciutadana, sensibilitzant a la població sobre la cultura del diàleg i la mediació i actuant en els conflictes que detectin en el seu entorn quotidià.



Manlleu inicia un nou projecte basat en un equip de mediadores voluntàries

A. Cumeras/G.Francàs | dissabte 31 de octubre de 2015 13:27h

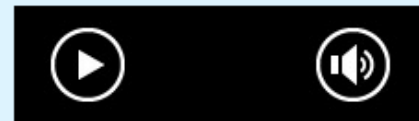
El Servei de Mediació Ciutadana coordinarà l'equip que està format per 8 persones



Les membres de l'equip van rebre una formació de 12 hores



 Escolta la notícia



Cristina Rifà, medidora ciutadana

ANNEX 5. VALORACIÓ DE LES ACCIONS EDUCATIVES DE PREVENCIÓ D'INCIDENTS PER SANT JOAN

Objectius:

- Donar una imatge positiva dels infants i joves.
- Oferir alternatives lúdiques als petards.
- Promoure l'ús positiu dels equipaments esportius municipals.
- Fomentar l'activitat física d'infants i adolescents.
- Promoure el bon ús dels espais de lleure que ofereix el municipi.
- Implicar a joves en les activitats organitzades pel Tradifoc

Accions desenvolupades:

- Reunió de recollida de propostes amb les entitats.
- Difusió del BAN d'Alcaldia de prevenció d'incidents per Sant Joan.
- Difusió preventiva amb cartells a centres educatius.
- Difusió de les activitats: "Per Sant Joan, dóna-li temps al joc." Mitjançant:
 - o Web ajuntament²
 - o Diari Manlleu
 - o Radio Manlleu
 - o Elter.net³
 - o Facebook Ajuntament⁴
 - o Facebook Territori Jove
 - o Rètols a diferents comerços del municipi
 - o Rètols als centres educatius
 - o Rètols als oratoris
 - o Pati de l'escola Puig-Agut

² <http://www.manlleu.cat/mod/noticies/id2735/a-manlleu-per-sant-joan-dona-li-temps-al-joc.htm>

³ <http://www.elter.net/noticia/18249/lajuntament-manlleu-organitza-jocs-tornejos-desports-fins-sant-joan#.VZQEiemJ5o>

- Medi obert
 - Tècnica d'educació (AMPAS)
 - Elaboració d'un flyer amb el mapa d'on es realitzen les diferents activitats: espais, horaris, ...
- Treball de les educadores en medi obert de les 18h a les 21h dissabte i diumenge.
 - Activitats desenvolupades:

Per Sant Joan, dóna-li temps al joc!

Del 19 al 23 de juny MANLLEU 2015

	1 PATIS OBERTS JOCOS DIVERSOS	2 TORNEIG DE FUTBOL SALA	3 TORNEIG VOLEIBOL	4 ASSAIG I EXHIBICIÓ DE DANSA URBANA
DIVENDRES 19 de juny	De 17.30 a 19.30 h Patis oberts i jocs	De 18 a 21 h Inscripcions i entrenaments	De 18 a 21 h Inscripcions i entrenaments Skate ambient	X
DISSABTE 20 de juny	De 17.30 a 19 h: Jocs De 19 a 21.30 h: Patis oberts	De 18 a 21 h Partits de futbol	De 18 a 21 h Partits de voleibol	X
DIUMENGE 21 de juny	De 17.30 a 19 h: Jocs De 19 a 21.30 h: Patis oberts	De 18 a 21 h Partits de futbol	X	De 18 a 20 h Assajos balls
DILLUNS 22 de juny	De 17.30 a 19 h: Jocs De 19 a 21.30 h: Patis oberts	De 18 a 21 h Partits de futbol	X	18 a 19.30 h Exhibició balls
DIMARTS 23 de juny	De 17.30 a 19 h: Jocs De 19 a 21.30 h: Patis oberts	De 18 a 21 h Partits de futbol i cloenda	De 18 a 21 h Partits de voleibol	X
	PATIS PUIG-AGUT Per a totes les edats	PISTA LA SALLE Entre 11 i 25 anys	PISTA VOLEIBOL I SKATE PARK Entre 11 i 25 anys	CASAL CIVIC A partir de 8 anys



Organitza: Ajuntament de Manlleu / Associació de veïns del Barri de l'Erm / Lema facilitat per Mohamed Boukalai.

manlleu, capital del Ter

Valoració de les activitats:

1. Patis oberts i jocs diversos:

- L'Associació de Veïns del Barri de l'Erm i l'Associació Jameiat Essalam van dinamitzar els jocs al pati de l'escola Puig-Agut, en el què el gran protagonista va ser el joc de la granota juntament amb els diàbolos. En aquest espai es va respirar bon ambient i els participants van poder gaudir de jocs tradicionals en un ambient de carrer.
- Referents: 1 membre de l'Associació de Veïns del Barri de l'Erm i un treballador de l'Ajuntament.
- Col·laboradors: 2 membres de l'Associació Jameiat Essalam.
- El diumenge 21 no es va obrir el pati de l'escola Puig-Agut en horari habitual i no es contemplava la realització de l'activitat dels jocs, tot i que per error estava inclòs dins de la programació.
- Es va observar poca activitat amb petards.

2. Torneig de futbol sala

40

- Participants: 80 nois d'edats compreses entre 12 i 26
- Referents: Txel Vilella (educadora de carrer), Sergi Abramo (estudiant en pràctiques)
- Col·laboradors: Jaouad B. (organització), com a àrbitres de futbol sala: Ouail N., Mohamed E., Mohamed B., Ahmed S., Khalid E., Adrian S., Sofyan M., un 75% forma part de l'equip de futbol sala de Territori Jove, així doncs, i com a contraprestació pel suport que els ofereix l'Ajuntament, van arbitrar els partits.
- La valoració general que es fa del torneig de futbol sala és satisfactòria, ja que el nombre de participants va ser elevat, juntament amb una alta assistència de públic (majoritàriament masculí exceptuant un grup d'aproximadament 10 noies, d'entre 13 i 15 anys). Hi va haver una dinàmica positiva durant tot el torneig, exceptuant un petit grup de pre-adolescents que va tirar un petard entre el descans de partits. Tot i això,

volem destacar que la majoria dels nens i joves van reaccionar de manera assertiva i amb ganes de continuar amb l'activitat. Per fomentar el joc net, des de Territori Jove es va decidir prèviament no atorgar cap premi. Es va reconèixer la participació dels jugadors amb un diploma, així com els primers classificats.

3. Torneig de voleibol

- El torneig de voleibol no va tenir la resposta que esperàvem. No hi va haver participants.
- Referents: Educadora de carrer (Judit)
- Col·laboradors: Mireia C., com a àrbitre de voleibol.
- Desenvolupament de l'activitat: El 19 de juny no hi va haver persones interessades en inscriure's. El dissabte 20 es va mantenir l'activitat, per facilitar la participació de joves, però passades les 19:30h de la tarda es va fer tancament de l'activitat. L'educadora va anar a oferir suport a l'activitat de futbol.

Degut a l'absència d'inscrits el dia 23 de juny no es va realitzar l'activitat, i l'educadora referent va fer presència en medi obert a la zona del Passeig del Ter i de la Pista de la Salle.

41

4. Assaig i exhibició de dansa urbana

- Participants: 3. Valoració de la participació: el fet que l'activitat coincidís en Ramadà pot ser que influís en la poca participació.
- Referents: Educadora de carrer (Judit)
- Desenvolupament de l'activitat: El 21 de juny van participar-hi 2 nenes i una jove. Al llarg de la sessió van ballar diferents balls. El dilluns 21 es va mantenir l'activitat, per facilitar la participació de joves, però hi va haver poca participació. Les 3 participants no són musulmanes.

VALORACIÓ ACTUACIONS SANT JOAN 2015

Incidents detectats al carrer i patis del Puig Agut els dies 19, 20, 21, 22 i 23: Cap incident.

- Es manté la bona convivència al barri de l'Erm i a Manlleu en general.
- L'obertura de patis facilita que els nens i nenes puguin disposar d'un espai lúdic que alleugereix la càrrega que pot suposar al barri.
- Valorem positivament la implicació de l'Associació de Veïns del Barri de l'Erm i l'Associació Jameiat Essalam en l'obertura dels patis i la dinamització dels jocs, així com promoció de la circulació de persones adultes a dins del pati.
- Les mesures proactives dirigides a joves, com l'organització d'activitats que siguin del seu interès, faciliten la seva participació positiva.
- No s'han obtingut els resultats esperats de la difusió per a la participació d'infants i joves en les activitats, ja que el perfil va ser molt homogeni.
- En la prevenció d'incidents per Sant Joan es recullen els fruits del treball de tot l'any amb els seus referents, com són, Educadores de Carrer, monitors de patis, etc.
- Cal tenir en compte que el 97,5% dels infants i joves participants del torneig de futbol sala són d'origen estranger.
- No s'ha realitzat la incorporació de joves en el Tradifoc, ja que va coincidir amb l'hora del desdijuni. La majoria de joves amb els que intervé Territori Jove són de religió musulmana.
- Al llarg dels 3 anys en els que Territori Jove ha realitzat activitats preventives en el marc de Sant Joan el perfil predominant entre els participants correspon a infants i joves:
 - o Amb situació socioeconòmica desafavorida.
 - o Amb difícil accés a activitats de lleure estructurades (Casals d'estiu, campaments, activitats esportives...)

- D'origen estranger.

Els motius pels que la població participant presenta un perfil homogeni creiem que responen a :

- El gruix de població amb una situació socioeconòmica favorable tendeix a presentar una previsió en l'estructuració de l'organització familiar (activitats pels fills, activitats en família, sortides de cap de setmana,...)
- Els grups de joves que disposen de recursos socioeconòmics tendeixen a planificar-se els dies propers a la revetlla de Sant Joan, presentant dinàmiques més tancades (colla-família) i autònomes (alienes a les activitats que organitza la població).



Captura de pantalla de la nota de premsa a la web de l'Ajuntament de Manlleu.

PROPOSTES DE MILLORA

- Planificar accions dirigides a joves des d'Esports, Joventut i Cultura.
- Afavorir la interculturalitat en les activitats.
- Estudiar la viabilitat de la participació activa d'infants i joves a les festes de Sant Joan - Tradifoc. (L'any 2016 és probable que també coincideixi amb el Ramadà).
- Planificar amb més temps la difusió de les activitats dirigides a infants i joves.
- Seguir potenciant una imatge positiva dels joves.
- Seguir potenciant la implicació als joves en l'organització de les activitats de Sant Joan:
 - o Convidar als joves a les reunions (organitzatives i de valoració).
 - o Fomentar la relació entre els joves i les entitats participants.
- Fomentar l'intercanvi entre l'Ajuntament i el jovent mitjançant col·laboracions.

ANNEX 6. 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
ordenadoramadera.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
dgaf@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/di3501/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 أمناً للحصول على لحم

45

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

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 esplanadors 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 فلهذا فإن هذه المجازر هي يوم عظيم
الاضحى ستواصل تمويل اللحوم كالمعتاد في
عجربا من أيام العزة.

تذكروا ان ذبح الحيوانات الموجهة للاستهلاك
لا بد تتم في مسالخ مخصصة ولابد من نقل
الحيوان اليه اذ ذبحه، التيما جرحوا بوثائقه
الصحية

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

تتوفر في Catalunya على شبكة واسعة من المجازر التي
تتخطوع تغطية طلبة الزبائن من مختلف الميادين
الدينية

يجزأ لكم المعتاد

- يمكن ان يؤكد لكم ان اللحم الذي تتحصلون عليه
يتوفر على مقاييس الصحة والسلامة
- يمكن تزويكم بلحوم ذبوحه وفقاً للموازين
الدينية (الشريعة الاسلامية)

ANNEX 7. 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 medidora 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: <http://transparencia.manlleu.cat/accio-de-govern/memories-anuals.htm>

46

Data de modificació: 20/04/2015

Imprimeix



Llegeix el contingut de la pàgina

ANNEX 8. Fulletó informatiu del Servei de Mediació de Manlleu



MEDIACIÓ CIUTADANA

Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu

Truca i demana informació:

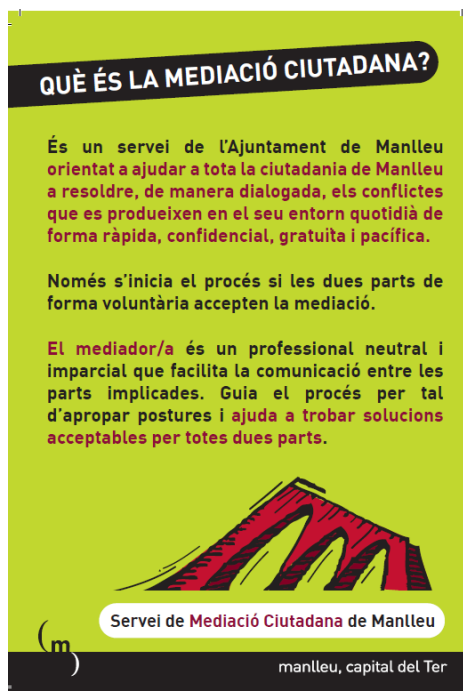
Tel. 93 850 66 66

mediacio@manlleu.cat

www.manlleu.cat

Ajuntament de Manlleu Diputació Barcelona

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

manlleu, capital del Ter

47

ANNEX 9. 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 en les persones que hi participen creixen de valor la salut i més satisfacció per a tothom a través d'ajuda d'un professional neutral. És voluntària, imparcial, confidencial, ràpida i pacífica.

Quins avantatges té la mediació?
És l'alternativa més important de que les persones en conflicte trobin solucions al problema i, per tant, la mediació evita sempre la solució imposada i els interessos de les diferents parts.

On es pot adreçar?
Els ciutadans i ciutadanes d'Osona s'han d'adreçar al Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària d'Osona (ob. de Vic i Manlleu) al Servei de Mediació Municipal.

► Servei Comarcal de Mediació Ciutadana i Comunitària d'Osona
Consell Comarcal d'Osona - Servei d'Assessoria i Integració
Carrer de l'Esplanada Ramon d'Abadal
1a planta, 5, Sagrada Família, 08500 VIC
Tel. 938 832 846 - Cx: integracioosona.cat

► Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària de Vic
Ajuntament de Vic, Regidoria de Convivència i Seguretat
Osona Municipal del Ramon
Carrer del Vint-i-un d'Agost, 34, 08500 VIC
Tel. 938 838 778 - Cx: osona.cat

► Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu
Ajuntament de Manlleu, Plaça de la Ciutat de la Diversitat
Plaça de l'Àrea, 4, 1, 08500 MANLLEU
Tel. 938 306 444 - Cx: pagajmedi@manlleu.cat

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

Humilitat, Suport a les comunitats de veïns, Treballadors i treballadores, Múltiples i múltiples, Dificultats de comunicació verbal, Conflictes verbals, Dificultats de comunicació verbal, TUM-TAM-TAM!, TUM-TAM-TAM!

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

Consell Comarcal d'Osona, Diputació Barcelona, Ajuntament de Vic, Ajuntament de Manlleu

