



Servei de **Mediació Ciutadana** de Manlleu

MEMÒRIA 2016

ÍNDEX

- 1. Descripció del municipi.**
- 2. Definició del servei.**
- 3. Objectius del servei pel 2017.**
- 4. Accions realitzades durant el 2016.**
 - 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 2017.**
- 8. Experiències rellevants.**

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 20.227 habitants¹, essent la segona ciutat en nombre d'habitants de la comarca. La ciutat està dividida en 14 barris: Baix Vila, La Cavalleria, La Salut, Dalt Vila, El Puig, El Verdager, 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 2016 s'acosta al 21%.

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 del mateix any. 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 31/12/2016

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El Servei de Mediació Ciutadana de Manlleu està format per una Mediadora titulada que exerceix en mitja jornada laboral.

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. Posteriorment, si és el cas, es deriva a altres serveis.

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

4

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 mediats són els següents:

- **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 o el cas estigui ens instàncies judicials.

3.

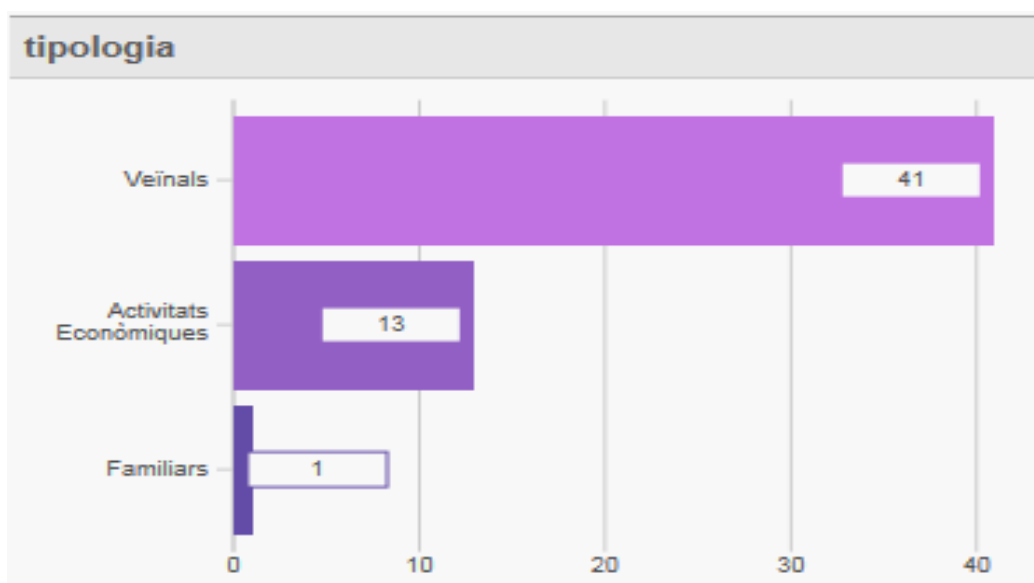
OBJECTIUS DEL SERVEI PER AL 2017

- 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 i també de la premsa comarcal.
- 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 medidora 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 2016

4.1. GESTIÓ DE CASOS

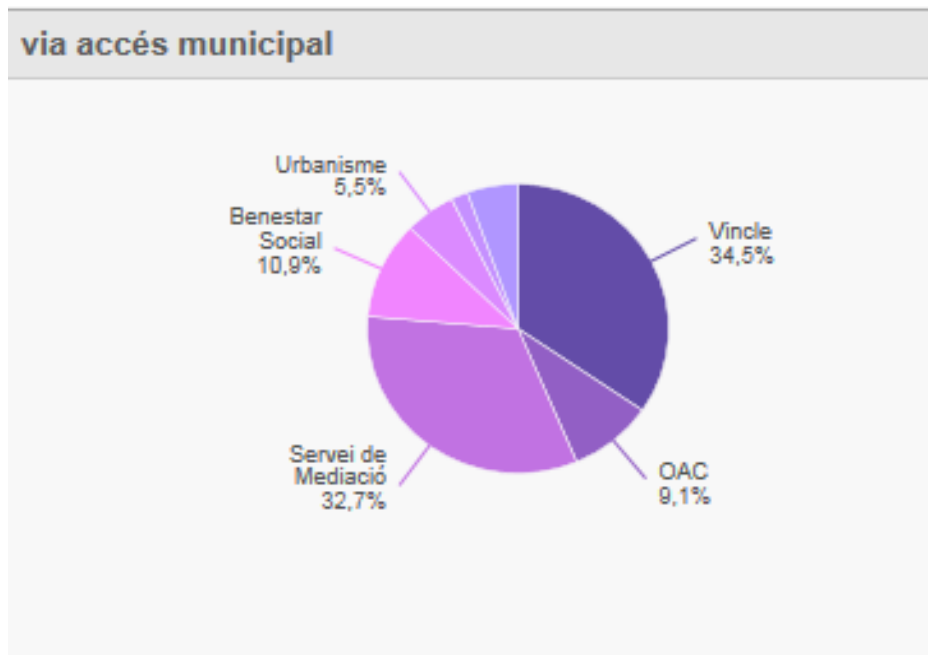
Durant l'any 2016, el Servei de Mediació ha rebut **71** noves sol·licituds i ha tancat **55** casos (**51** casos bipart i **4** casos multipart)



7

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.). L'absència dels casos de gestió de les comunitats, té a veure amb l'obertura fa dos anys, 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 predominància dels casos veïnals, que a causa de la propietat horitzontal i de la falta de bon aïllaments en els habitatges, provoca moltes tensions.

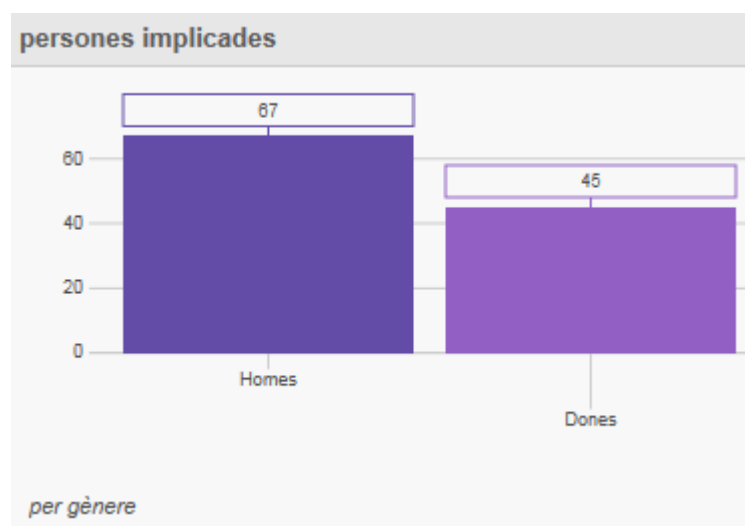


Com es pot observar al gràfic superior, la via d'accés majoritària dels usuaris al Servei de Mediació Ciutadana és a través de Vincle (Punt d'Informació a les Comunitats de Propietaris i Veïns) que deriva més d'un terç dels casos atesos; un 32% s'han adreçat directament al Servei de Mediació, cosa que demostra el major coneixement del Servei per part de la ciutadania.

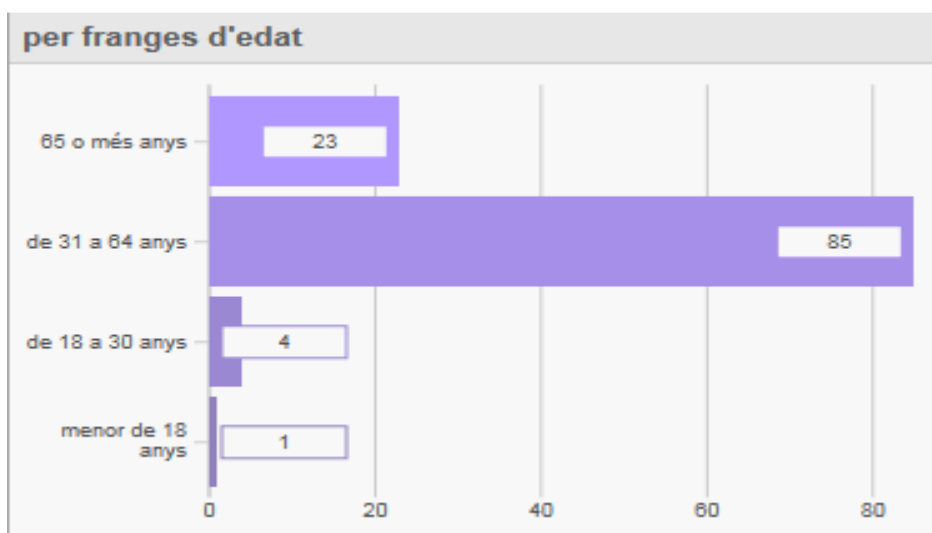
8

PERFIL DE LES PERSONES ATESES

El total de persones implicades directament en els casos tancats ha estat de **112 (67 homes i 45 dones)**. Els casos multipartits han repercutit de forma indirecta a 21 persones més.

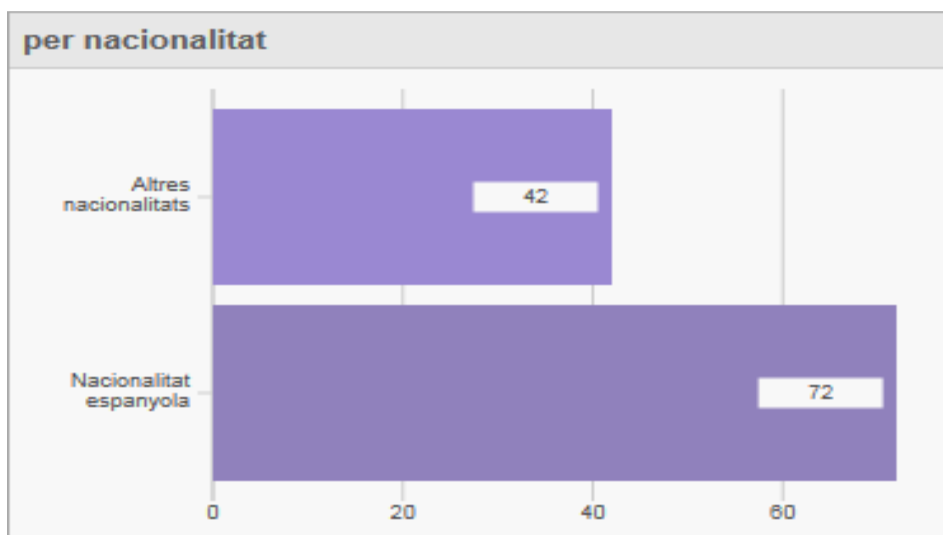


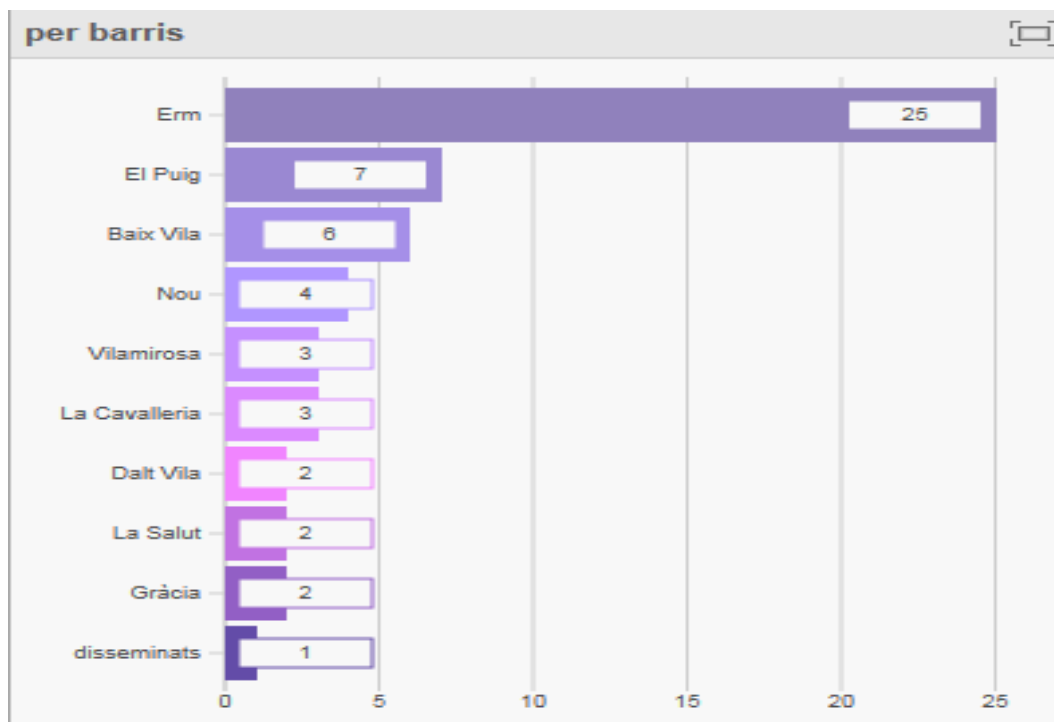
De les 112 persones que han participat en processos de mediació, un 51% han estat homes. La franja d'edat majoritària ha estat dels 31 als 64 anys, amb un 75% dels casos, seguida de la franja dels majors de 65 anys, amb un 20%, s'observa que només 1 persona hi ha participat essent menor de 18 anys.



Dels casos atesos segons la nacionalitat dels usuaris, veiem que el 63% són de nacionalitat espanyola i el 37% de nacionalitat estrangera (recordem que el percentatge de població estrangera a Manlleu és quasi del 21%)

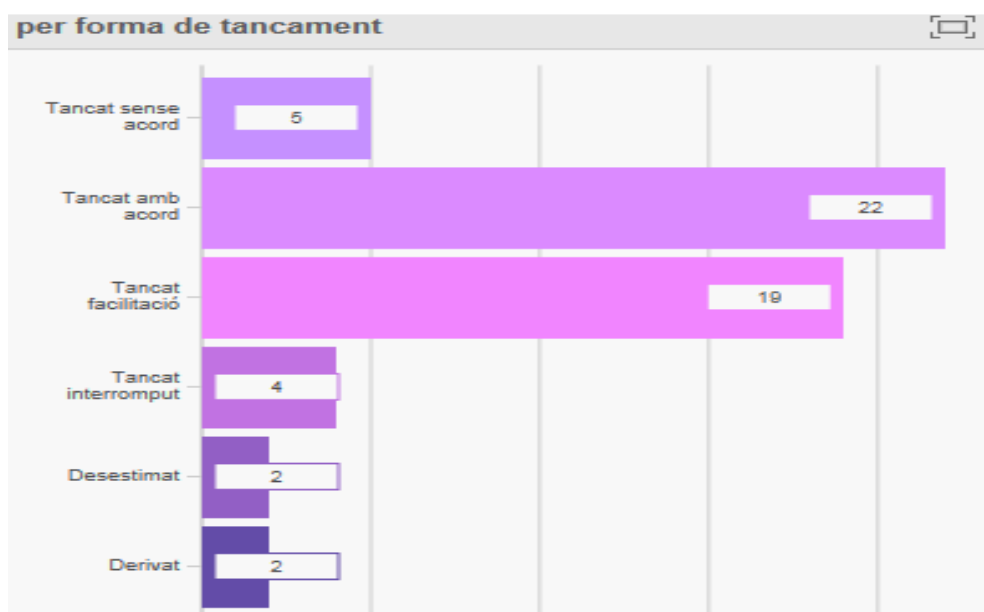
9





Segons el **barri** de Manlleu on viuen les persones que han sol·licitat el Servei de Mediació podem observar una majoria de casos provinents del barri de l'Erm que és el més gran i més poblat de la ciutat. De la resta de 13 barris, presenten de 7 a menys sol·licituds.

10



Dels **55 casos** tancats durant el 2016, 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 **74%**.

Val a dir que en els casos interromputs, que aquest any han representat el **7%** 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.

GRAU DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES DEL SERVEI

Aquest any s'han administrat qüestionaris de satisfacció 17 dels casos gestionats, i els resultats són els següents:



11

Cal destacar que la satisfacció global del servei és molt positiva (2,42 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 compromet 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 2016 no s'ha atès cap cas ja que actualment ho gestiona la Policia Local directament.

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 curs 2015-2016 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**.

12

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.

13

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**)

Esmenta 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.

Durant el curs 2016-2017 estan previstos tallers de mediació als centres escolars i es realitzaran l'any 2017.

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

Aquest curs 2015-2016, 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 principis del curs 2015-2016, a la Comissió de Garanties d'Admissió d'Educació Infantil, Primària i Secundària de Manlleu, concretament el 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.

14

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.

Actualment s'està estudiant de quina manera oferir als centres tallers de prevenció de l'assetjament escolar.

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. El 2016 s'han realitzat 2 reunions en que ha calgut reestructurar el grup ja que per qüestions personals i laborals algunes persones no han continuat participant-hi.

S'espera reprendre l'activitat al 2017 amb un grup de 5 persones.

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.

15

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, amb la col·laboració de diverses entitats (associació de veïns del Barri de l'Erm, Jameiat Essalam -Associació d'Osona per la Pau-, 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.

Una vegada acabat el curs escolar 2015-2016, el 21 de juny, els dies 22 i 23 a la tarda es van organitzar activitats al pati de l'escola Puig Agut des de primera hora de la tarda enllaçant-les amb el Patis Oberts. Ho van organitzar l'A. de VV. del barri de l'Erm juntament amb la Comunitat Musulmana i la tècnica del PGDM.

L'Alcalde de Manlleu, l'Àlex Garrido va fer una presentació de l'activitat, amb presència de la premsa, i a continuació va jugar a basquet amb els infants i joves.

Aquesta activitat es va anomenar "l'Estiu és viu als patis oberts"

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 3**).

16

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.

Durant el Ramadà de 2016 hi va haver moltes menys queixes ja que es van penjar cartells a totes les escales del barri de l'Erm, es van distribuir fulletons a les botigues convidant a respectar el silenci nocturn durant el Ramadà. També es va parlar amb els bars de la Plaça Sant Antoni que van respondre positivament. **(annex 4)**

L'Imam, a les pregàries dels divendres a l'Oratori de la Comunitat Musulmana, va insistir en la responsabilitat dels musulmans en el respecte del descans nocturn i en la cohesió social a la ciutat.

Prevenió 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, l'any 2015 es va fer una campanya informativa amb el tríptic de la Generalitat de Catalunya "Compra carn segura: vés a la carnisseria" **(annex 5)**, i l'Ordenança de Civisme i Convivència de Manlleu.

17

L'any 2016 es va enviar una carta 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. **(annex 6)**

A l'Ajuntament, al 2016 no va arribar cap queixa ni incident relacionat amb aquestes dues qüestions. Aquest augment de la conscienciació ciutadana i la disminució general de les dificultats en la convivència, reflecteixen la influència del treball dels anys anteriors.

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 2016 la xarxa de professionals del SMC ja no ha pogut comptar amb la presència sobre el terreny de dues Educadores de carrer, que feien una important tasca d'informació i sensibilització als joves del municipi, i que intervenien en conflictes que es produïen entre ells o bé en relació amb l'ús de l'espai públic. Esperem que en el futur puguem comptar amb aquestes figures tan necessàries per la pau social i la socialització dels joves.

Aquest 2016 s'ha intensificat la col·laboració amb les àrees de Governació i Seguretat Ciutadana, de Serveis Territorials, amb l'àrea de Promoció Social i Personal, Salut Pública i Consum, així com també amb Vincle, empresa externa que dóna suport a les comunitats de propietaris i veïns que ho necessitin, en relació a la seva gestió.

Circuit de derivació

18

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 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 dóna hora de visita el més aviat possible des de la pròpia OAC.

Així mateix, l'any 2015 es va establir un protocol de derivació de casos amb Vincle, derivació que es feia de forma ràpida i eficient tota vegada que ambdós serveis es trobaven ubicats al mateix edifici de l'Ajuntament.

L'esmentada estreta derivació i col·laboració amb "Vincle" ha continuat durant l'any 2016, coordinat intervencions en comunitats de propietaris i derivant al SMC els casos de conflictes entre veïns.

Concretament durant dos caps de setmana del mes de desembre 2016, amb el suport del Servei de Medi Ambient de l'Ajuntament, i del Grup Casals Reig que portava l'administració del bloc, es va ajudar els veïns del

carrer Montseny 66 a buidar 40 trasters que estaven oberts i plens de deixalles acumulades durant anys.

Els mateixos veïns van anar baixant tot el material acumulat, fent la tria dels residus per poder portar-los o a la deixalleria o a l'abocador d'Orís. Es van recollir 8 tones de residus.

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 consegüent 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.

Al febrer de 2016 es va incorporar la mediadora que comparteix mitja jornada de mediació amb la coordinació del Pla de Gestió de la Diversitat de Manlleu l'altra mitja jornada.

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).

El 2016 es van rebre 71 sol·licituds i es van tancar 54 casos.

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

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 la Cartera de Serveis, al qual s'entra directament des de la pàgina d'inici: <http://www.manlleu.cat/pl5/viure/catalog-de-serveis/id83/mediacio-ciutadana.htm>. A l'**annex 7** es pot veure la fitxa del servei tal com apareix al Catàleg de la Cartera de Serveis.

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 2016 s'han continuat, 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 mediatadora

Aquest any 2016 la mediatadora 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 2 matins de 8 a 15 i una tarda de 16 a 18 fan possibles aquestes actuacions.

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 mediatadora 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 dóna 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.

Des del mes de novembre de 2016 ja es disposa d'un espai tancat per poder atendre les sol·licituds de mediació amb la suficient privacitat i poder fer les mediacions bipart. Aquest canvi és una millora respecte als anys anteriors.

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 través 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.

22

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 2017 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.

7. PLANIFICACIÓ ORIENTATIVA PER A L'ANY 2017

- Continuïtat 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.
- Continuïtat 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 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 2016, 2 matins de 8 a 15h, un altre matí 2 hores i una tarda 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 mediatadora 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 50% dels casos com a mínim.

8. RELLEVÀNCIES EN L'EXPERIÈNCIA

• IMPORTÀNCIA DEL SEGUIMENT

Donant suport a les parts després dels acords per assegurar el seu compliment, si s'estableix un seguiment, es pot tancar el cas amb èxit. Ex. PGD/115/2015, es va fer un seguiment trimestral durant 9 mesos i com que una part treballava lluny, es feia divendres al vespre.

• ATENCIÓ A LES PERSONES D'ORIGEN ESTRANGER

Importància de la mediadora intercultural per traduir a la part que pot tenir més dificultats en el diàleg, tant perquè entengui l'altra part com perquè es pugui fer entendre, inclosos els aspectes que procedeixen de codis culturals diferents.

També la mediadora intercultural ajuda a empoderar la part que té més desavantatges per qüestions de llengua.

La mediació permet trencar els espais d'impunitat possibles que es poden donar entre persones de col·lectius estrangers pensant que, com que no estan al seu país, poden fer qualsevol cosa. Ex. PGD/58/2016, un senyor xinès en un document d'urbanisme va falsejar la signatura d'una altra persona xinesa per treure-li la concessió d'un bar. (A urbanisme encara no desxifrem el xinès...)

• DUR AMB EL PROBLEMA SUAU AMB LES PERSONES

Quan hi ha problemes de comunicació i mals entesos el fet de poder centrar l'atenció en el problema permet a les parts poder disminuir l'atenció en les tensions personals i l'acord sigui més fàcil. Ex PGD/60/2016, dificultats de relació entre la propietària i les llogateres d'un bar que deien que no es podien ni veure i es va arribar a un acord en diferents qüestions.

• REFER BONES RELACIONS ANTERIORS

Aquestes mediacions tenen bon pronòstic ja que al haver-hi hagut un bon vincle, quan s'esmenta i les parts ho recorden, venen bones sensacions que ajuden a retrobar solucions al problemes actuals. Ex PGD/64/2016, dues veïnes una marroquina i l'altre autòctona tenien problemes per deutes i

obres a l'escala. Les dues estaven molt alterades per què s'havien acumulat moltes dificultats abans de poder vendre un pis. El reconeixement per part de les dues parts que havien tingut una bona relació anteriorment va anar fonent les dificultats i es van trobar solucions, al final de la mediació hi havia un ambient relaxat i harmònic, com d'haver-se tret un pes de sobre.

- **UNA PART QUE VA MÉS ENLLÀ**

Un cas que em va aportar molta satisfacció. Ex PGD/26/2016, va ser quan la part 1, que es queixava molt del seu veí, part 2, per què acumulava objectes i diaris a casa seva, va observar que la part 2 no aconseguia trobar un garatge per posar tot aquest material pel fet de ser subsaharià. La part 1 va anar a les immobiliàries per ajudar a la part 2 donant-li suport i garanties

- **COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS MUNICIPALS**

Aquesta relació de col·laboració és molt freqüent i positiva, tant en la derivació de casos cap al servei de mediació com en la consulta i a vegades derivació de casos del servei de mediació cap a altres serveis municipals.

Hi ha un cas extrem. Ex. PGD/66/2016, en què hem arribat a fer acords a distància signant l'acord una part des del servei de mediació passant el document a benestar social i l'altre part signant-lo davant del treballador social

26

- **LA PRESÈNCIA DE L'ESTRANGER**

Quan hi ha una part autòctona i una estrangera, sovint provoca que els prejudicis i les diferències culturals sobre la manera d'expressar-se s'imposin. Es dona molta importància a les "formes" i això impedeix anar al "fons" que és la base del conflicte, són barreres dures de trencar. Ex. PGD/138/2016,

- **CASOS TRENCACLOSQUES**

Hi ha casos difícils que després de provar per totes parts, el bloqueig és tal que no hi ha manera de trencar-lo. Les posicions endurides per anys de menyspreus, de deteriorament de les relacions, de decalatge de situacions econòmiques, ho fan inviable. (I moltes vegades la natura diligent que fa créixer arbustos, arbres i arrels, no ens hi ajuda). Ex, PGD/63/2016, les branques del saüquer de la veïna, que sobrepassen la tanca del meu jardí, no deixa que el sol faci madurar els meus tomàquets. Volem que la veïna es porgui el saüquer, ella no ho pot fer és gran i no té diners per pagar algú,

diu que ho farà mica en mica, les posicions s'enroquen i tot queda igual i ningú està content amb ningú.

També són complexos quan hi ha una part amb un desequilibri mental, que pensa que l'observen, que li tiren bombes fètides, que li maten els arbres. Ni amb una càmera n'hem tret l'aigua clara, els veïns estan desesperats amb totes les acusacions que se'ls tiren a sobre. Ex. PGD/33/2016.

ANNEXOS

ANNEX 1. Fitxes del taller ofert als centres educatius

Fitxa 5.20	MEDIACIÓ: 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 sàpiguin 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?

31



ANNEX 3. Cartell "l'estiu és viu"



L'ESTIU ÉS VIU ALS PATIS OBERTS

Dies 22 i 23 de juny de 5 a 2/4 de 10

**Contes, bales, diàbolos, tangram, mikado,
escubidú, henna, granota i més jocs per rebre
l'horari d'estiu.**

**Dia 22 a les 7 de la tarda l'Alcalde de
Manlleu Àlex Garrido inaugurarà
l'horari d'estiu
del pati de l'Escola Puig Agut**

Grans i petits, us hi esperem a tots!!



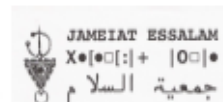
Ajuntament
de Manlleu

PGDM



Pla de Gestió de la Diversitat de Manlleu

Comunitat Musulmana de Manlleu



ANNEX 4 Fulletó informatiu Ramadà



التوصيات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار خلال شهر رمضان لسنة 2016
ابتداء من يوم 6 من شهر يونيو إلى يوم 6 أو 7 من شهر يوليو 2016، يصادف شهر
رمضان للمسلمين.
لتسهيل التعايش بين مواطني مانليو، يطلب الحفاظ على راحة الجميع خلال الليل، بتفادي
أحداث الضوضاء وتخفيض صوت المحادثات والموسيقى ابتداء من الساعة 12:00 ليلاً
خلال أيام الأسبوع، وعلى الأكثر إلى الساعة 1 صباحاً يومي السبت، الأحد وأيام العطل.
نحن مقتنعون بأن احترام الجيران، تعتبر من أولويات الأشخاص الذين يعيشون في مانليو، أياً
كان دينهم، لتحقيق التفاهم المتبادل وتعزيز التماسك الاجتماعي.

الجنة السياسية لبرنامج تدبير التنوع

مانليو، 26 ماي 2016

33



RECOMANACIONS A TENIR EN COMPTE DURANT EL MES DEL RAMADÀ 2016

Des del dia 6 de juny al 6 o 7 de juliol de 2016 es celebra el mes de dejuni del Ramadà per les persones musulmanes.

Per facilitar la convivència entre els ciutadans de Manlleu, es demana de vetillar pel descans nocturn de tothom, **procurant no fer soroll, baixant el volum de les converses i de la música a partir de les 12 de la nit dels dies feiners i com a màxim a la 1 de la matinada els dissabtes, diumenges i dies festius.**

Estem convençuts que el respecte als veïns, és una prioritat de les persones que vivim a Manlleu, sigui quina sigui la seva religió, per poder aconseguir el coneixement mutu i avançar en la cohesió social.

Comissió Política del Pla de Gestió de la Diversitat

Manlleu 26 de maig de 2016



ANNEX 5. 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@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):
أذهب إلى المجزرة!

junts, aliments amb garantia

Generalitat de Catalunya

COMPRA CARN SEGURA: VÉS A LA CARNISSERIA!

اشترى لحماً مضموناً (صحي و آمن):
أذهب إلى المجزرة!

Comprar a la carnisseria és la manera més fàcil, ràpida i segura d'aconseguir la carn amb garanties. El consum de carn segura és la manera més fàcil, ràpida i segura d'aconseguir la carn amb garanties. El consum de carn segura és la manera més fàcil, ràpida i segura d'aconseguir la carn amb garanties.

34

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 escoradors 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 الأضحية ستواصل تمويل اللحوم كالمعتاد في مجزرة من أيام العزّة.

تذكروا أن ذبح الحيوانات الموجهة للاستهلاك لا بد تتم في مسالخ مخصصة ولابد من نقل الحيوانات إلى بلاد ذبح التيما مجزرة بورتاواته الصريحة

**اشترى لحماً مضموناً (صحي و آمن):
أذهب إلى المجزرة!**

تتوفر في كل مجزرة على خريطة وأسرة من المجازر التي تخططها تخطيط طلبة الزبائن من مختلف الأحياء الدينية

يجزأكم المعتقد

- يمكن أن تؤكد لكم أن اللحم الذي تشترونه يتوفر على مقاييس الصحة والسلامة
- يمكن تزويكم بلحم ذبوحه وفقاً للثقافات الدينية (الشريعة الإسلامية)

ANNEX. 6. Carta pels carnisseres *Halal* amb motiu de la festa del Xai

Ajuntament  de Manlleu

¶

Aquest any la Aid al Adhà, Festa del Sacrifici, està prevista el 11 o 12 de setembre.¶

Com l'any passat ens posem en contacte amb vostès per fer-los arribar les recomanacions que des de la Generalitat de Catalunya ens envien per vetllar per les garanties sanitàries de la població en el sacrifici i consum de xais i ovelles.¶

Els preguem que en facin difusió entre els seus clients per assegurar-los que es compleixen els requisits legals.¶

Des de l'Ajuntament, i concretament des del Pla de Gestió de la Diversitat, els desitgem una bona Aid la Kabir, Festa del xai.¶

Atentament,¶

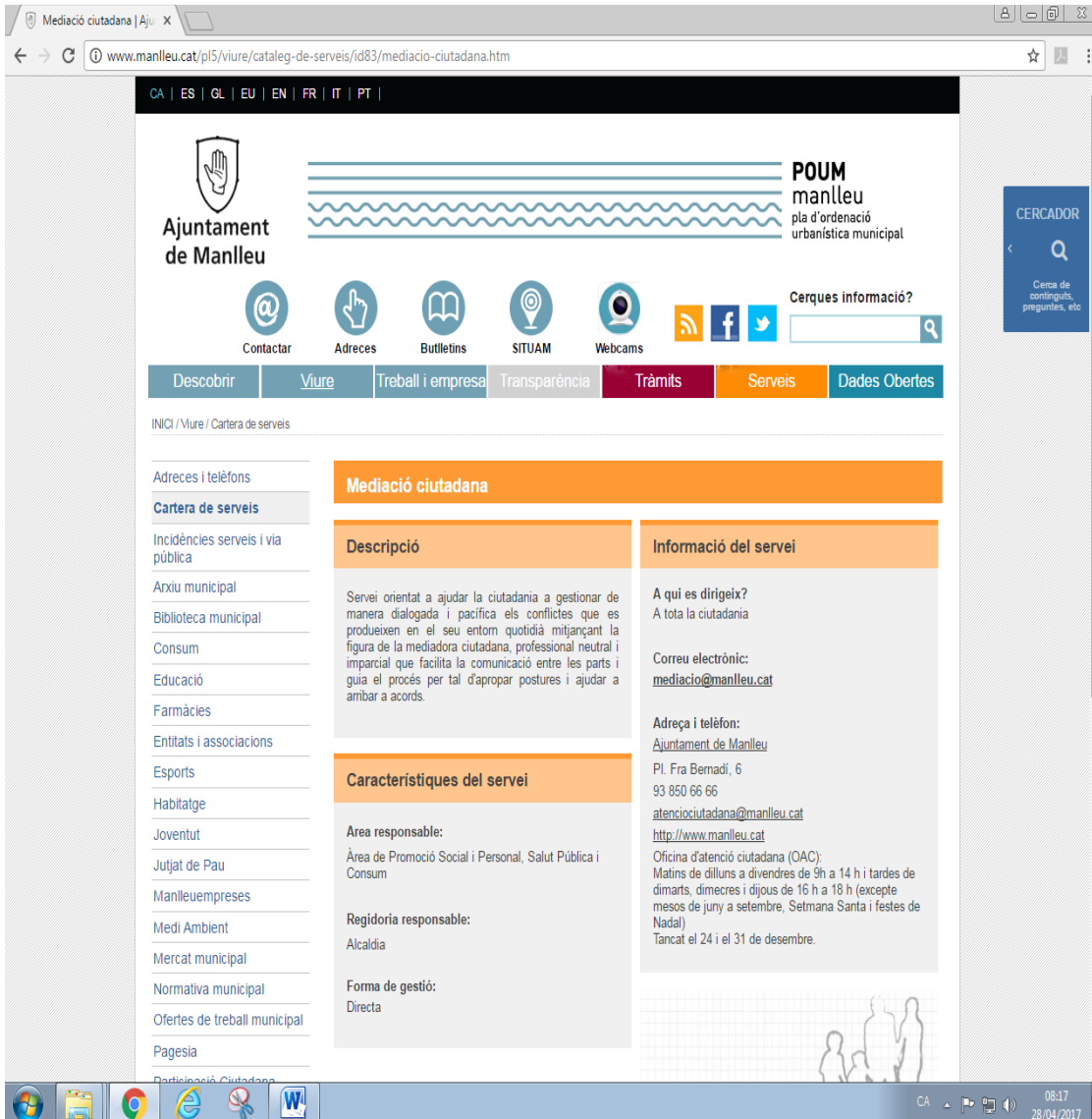
Alcalde¶

Àlex Garrido i Serra¶

Manlleu, 30 d'agost de 2016¶

¶

ANNEX 7. Fitxa del Servei de Mediació Ciutadana a la Cartera de Serveis de la web de l'Ajuntament de Manlleu








Mediació ciutadana | Aju x

www.manlleu.cat/pl5/viure/catalog-de-serveis/id83/mediacio-ciutadana.htm

CA | ES | GL | EU | EN | FR | IT | PT |

Ajuntament de Manlleu

POUM manlleu
pla d'ordenació urbanística municipal

 **Contactar**
 **Adreces**
 **Butlletins**
 **SITUAM**
 **Webcams**

Cerques informació?

[Descobrir](#)
[Viure](#)
[Treball i empresa](#)
[Transparència](#)
[Tràmits](#)
[Serveis](#)
[Dades Obertes](#)

INICI / Viure / Cartera de serveis

[Adreces i telèfons](#)
[Cartera de serveis](#)
[Incidències serveis i via pública](#)
[Arxiu municipal](#)
[Biblioteca municipal](#)
[Consum](#)
[Educació](#)
[Farmàcies](#)
[Entitats i associacions](#)
[Esports](#)
[Habitatge](#)
[Joventut](#)
[Jutjat de Pau](#)
[Manlleuempreses](#)
[Medi Ambient](#)
[Mercat municipal](#)
[Normativa municipal](#)
[Ofertes de treball municipal](#)
[Pagesia](#)
[Participació Ciutadana](#)

Mediació ciutadana

Descripció	Informació del servei
<p>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 mediació 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.</p>	<p>A qui es dirigeix? A tota la ciutadania</p> <p>Correu electrònic: mediacio@manlleu.cat</p> <p>Adreça i telèfon: Ajuntament de Manlleu Pl. Fra Bernadí, 6 93 850 66 66 atenciociutadana@manlleu.cat http://www.manlleu.cat</p> <p>Oficina d'atenció ciutadana (OAC): Matins de dilluns a divendres de 9h a 14 h i tardes de dimarts, dimecres i dijous de 16 h a 18 h (excepte mesos de juny a setembre, Setmana Santa i festes de Nadal) Tancat el 24 i el 31 de desembre.</p>
<h3>Característiques del servei</h3> <p>Àrea responsable: Àrea de Promoció Social i Personal, Salut Pública i Consum</p> <p>Regidoria responsable: Alcaldia</p> <p>Forma de gestió: Directa</p>	

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

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 on les persones que hi participen miren 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 indugui els interessos de les diferents parts.

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

► **Servei Comarcal de Mediació Ciutadana i Comunitària d'Osona**
Consell Comarcal d'Osona - Servei d'Acollida i Integració
Carrer de l'Historiador Ramon d'Abadal
1 de Vinyals, 5. 3a planta. 08500 VIC
Tel.: 938 832 846 - C/é: integra@ccosona.cat

► **Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària de Vic**
Ajuntament de Vic. Regidoria de Convivència i Seguretat
Oficina Municipal del Remei
Carrer del Virrei Ausiàs, 34. 08500 VIC
Tel.: 938 836 776 - C/é: sm@vic.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 - C/é: pgdm@manlleu.cat

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



Humiliats



Suport a les comunitats de veïns



Neteja / Animals domèstics



Males olors / Fums / Pols



Conflictes veïnals



Convivència i ús de l'espai públic / Relacions intergeneracionals



Sorolls

▶▶▶▶

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:



