

servei municipal de mediació social i comunitària

MEMÒRIA
ANUAL

20
14



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Regidoria de Benestar Social



Memòria any 2014 Servei de Mediació

OBJECTIUS DEL SERVEI

GENERALS:

1. Apropar l'Administració local al ciutadà
2. Retornar als ciutadans el protagonisme en els propis conflictes
3. Inserir el Servei Municipal de Mediació en la xarxa de serveis de l'administració local
4. Gestionar els conflictes mitjançant el diàleg

ESPECÍFICS:

- 1.1. Aportar des de l'Ajuntament un servei adequat a les necessitats del ciutadà
- 1.2. Donar un servei adaptat a la demanda concreta que fa el ciutadà
- 2.1. Traslladar als ciutadans la capacitat de decisió per resoldre els propis conflictes
- 2.2. Transmetre als ciutadans habilitats comunicatives
- 3.1. Donar a conèixer el Servei Municipal de Mediació als ciutadans
- 3.2. Intervenir coordinadament amb la resta de serveis de l'Administració local
- 4.1. Impulsar la mediació com a mitjà per resoldre els conflictes
- 4.2. Donar l'oportunitat de resoldre els conflictes abans que arribin a instàncies superiors

RESULTATS ANY 2014

Casos atesos: 71

Mes de l'any que van arribar

Gener	7
Febrer	8
Març	7
Abril	4
Maig	7
Juny	0
Juliol	8
Agost	2
Setembre	11
Octubre	3
Novembre	6
Desembre	6
Pendents any 2013	2
TOTAL	71



Ajuntament de Lleida

Procedència del cas

Difusió feta	13
OMAC	13
Guàrdia Urbana o S.Ciudadana	5
Mossos d'Esquadra	4
Medi ambient	2
Serveis Socials	3
Síndic de Greuges	2
Disciplina Urbanística	1
Registre propietat	2
Coneguts	3
Advocat o assessoria jurídica	2
Recaptació	1
Desconegut	20
TOTAL	71

Tipus de cas

Familiar	3
Elements comuns	15
Lloguer	6
Sorolls	10
Salubritat	6
Impagaments	5
Fuites d'aigua	3
Altres motius de convivència	11
Gestió CCVV	4
Animals de companyia	3
Pàrquing	2
Altres	3
TOTAL	71



Resolució

Només consulta	26
Resolen	10
Impossibilitat de mediar	10
Impossibilitat de contactar amb l'altra part	1
Altra part no accepta mediar	5
No resolen	1
Tancat amb acord	2
Encara oberts	2

Derivats	14
Justícia	2
Serveis Socials	6
Disciplina Urbanística	2
Medi ambient	3
Seguretat ciutadana	1

Temps de dedicació

Trucades ateses o realitzades	194
Atencions presencials	42