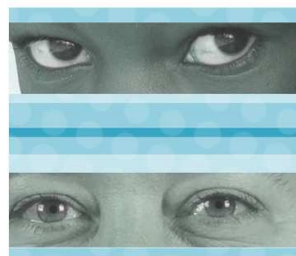


Servei municipal de mediació social i comunitària

Regidoria de les polítiques
per als drets de les persones

MEMÒRIA
ANUAL

20
15



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida



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 2015

Casos atesos: 74

Mes de l'any que van arribar

Pendants any 2014	2
Gener	7
Febrer	6
Març	8
Abril	10
Maig	5
Juny	4
Juliol	8
Agost	7
Setembre	4
Octubre	7
Novembre	4
Desembre	2
TOTAL	74



Procedència del cas

Difusió feta	9
OMAC	17
Guàrdia Urbana	11
Mossos d'Esquadra	3
Medi ambient / Horta	2
Serveis Socials	3
Urbanisme	4
Oficina local habitatge	2
Altres	2
Desconegut	21
TOTAL	74

Tipus de cas

Elements comuns	19
Lloguer	10
Sorolls	9
Salubritat i brutícia	6
Impagaments	2
Altres motius de convivència	6
Gestió CCVV	4
Animals de companyia	7
Ocupes	3
Altres	8
TOTAL	74



Resolució

Només consulta	25
Resolen	4
Impossibilitat de mediar	3
Impossibilitat de contactar amb l'altra part	1
Altra part no accepta mediar	4
Tancat amb acord	2
Encara oberts	1

Derivats	
Serveis Socials	3
Urbanisme o Disciplina Urbanística	2
Servei mediació de consum	17
Seguretat ciutadana / GU	6
Sobreocupació	3
Justícia / col. advocats	2
Inclusió social	1

Temps de dedicació

Trucades ateses o realitzades	122
Atencions presencials	46