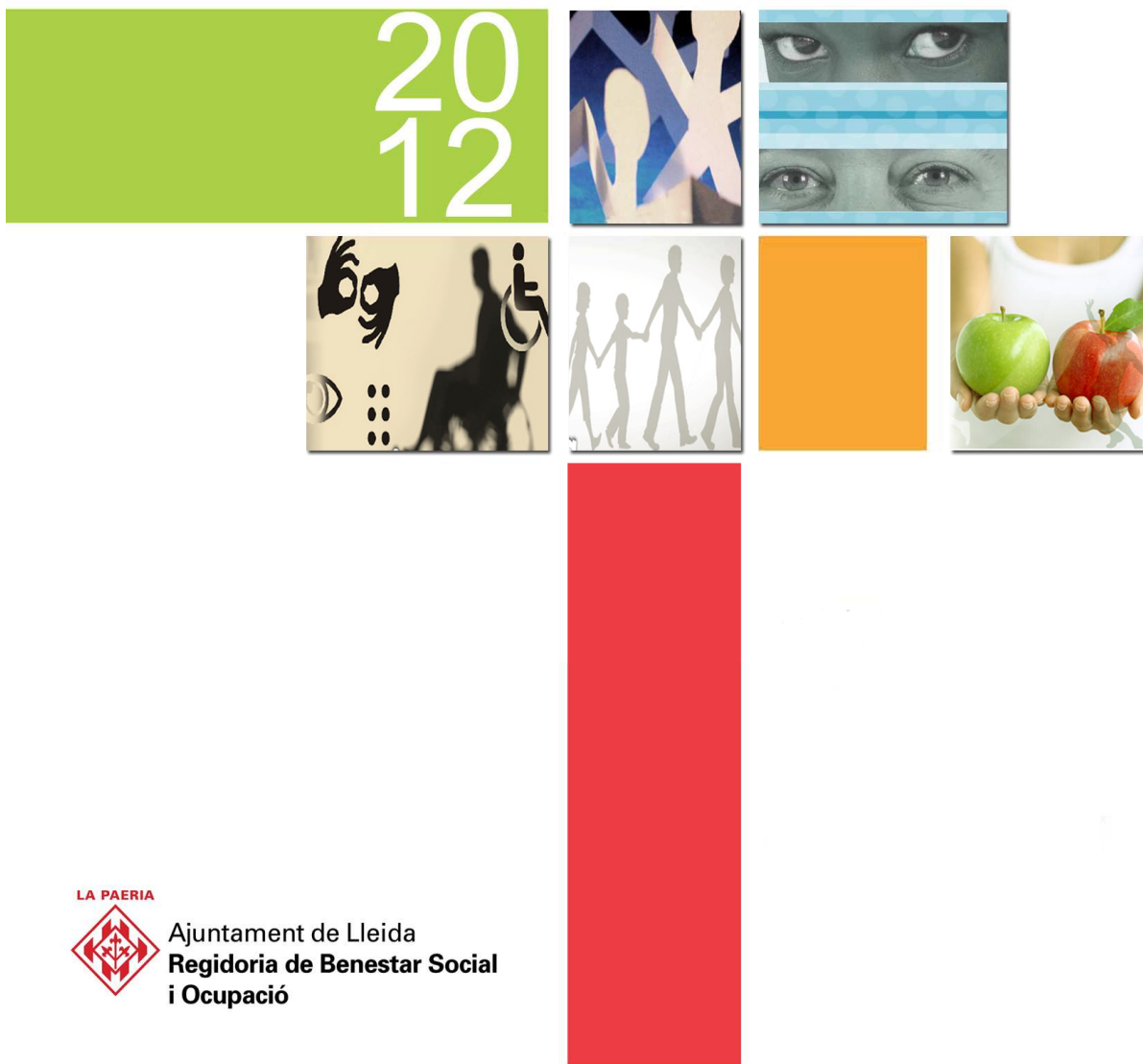


servei municipal de mediació social i comunitària

MEMÒRIA
ANUAL



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Regidoria de Benestar Social
i Ocupació

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

ACCIONS DESENVOLUPADES:

EN L'ÀMBIT D'INTERVENCIÓ:

- **Fase d'atenció**

La mediació és un mètode per a la resolució de conflictes, que treballa per a crear un canal de comunicació entre les persones que ho necessiten. L'objectiu és facilitar que elles mateixes puguin trobar una alternativa sobre el tema que desitgin.

Per tant, al Servei Municipal de Mediació s'atén a tothom donant-li el temps que necessita per analitzar la seva situació i un cop fet això i el ciutadà/na ha estat informat de les possibilitats de la mediació, s'analitza conjuntament amb ell/ella totes les alternatives de les que disposa per resoldre la seva realitat, una d'elles sempre és tirar en davant amb el procés de mediació pròpiament dit.

Total Nombre total de persones ateses	93 casos
--	-----------------

Per un servei de mediació és tant important ser útils als ciutadans/es com a la resta de departaments i àrees municipals, de manera que la coordinació entre els/les professionals ha d'anar més enllà de la derivació de casos i per això, aquest és un element important, tant des del punt de vista de l'àmbit d'intervenció de casos, que presentem a continuació, com des de l'àmbit de prevenció i formació.

En aquest sentit, la ciutadania que s'ha adreçat al Servei Municipal de Mediació ho ha fet perquè havia estat informada per diferents agents derivadors que podem detallar de la manera següent:

Difusió feta pel propi Servei de Mediació	75
Omac i telèfon d'atenció al ciutadà 010	7
Cossos de seguretat: Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra	5
Serveis Socials	2
Disciplina Urbanística	2
Síndic de Greuges	1
Oficina Local d'Habitatge	1

Les persones que després d'aquesta atenció han estat derivades a altres recursos han estat un total de 13 casos.

Justícia Generalitat	5
Medi Ambient	2
EMU	5
Serveis Socials	1
TOTAL	13

Les persones a les que s'ha atès per informacions concretes han estat:

Informació	28
------------	-----------

El motiu de conflicte ha estat el següent:

TIPUS DE CONFLICTES	NÚMERO
COMUNITARIS	77
Convivència	45
Animals domèstics	3
Salubritat	4
Elements comuns	12
Sorolls	1
Lloguers	2
Impagaments CCVV	4
Altres	6
FAMILIARS	2
LABORAL	1
TOTAL	80

- **Fase de desplegament de la mediació**

Professionals i ciutadans/es decideixen si consideren oportú o no l'ús de mediació i per tant, aquest procés és voluntari des del primer moment.

En termes generals, podem dir que la durada mitjana dels processos de mediació acostuma a ser d'un mes i mig aproximadament, però és important remarcar, que la mediació s'adapta sempre al temps que cada persona i cada conflicte necessiten.

Persones que formalitzen la sol·licitud de mediació	52 casos
Persones que han realitzat una mediació	25 casos

- **Resolució i motiu de tancament dels expedients:**

RESOLUCIÓ DE L'EXPEDIENT	NÚMERO
SATISFACTORI	13
INSATISFACTORI. No reuneix les condicions:	12
- Alguna de les parts no vol participar del procés de mediació	5
- Des del Servei es detecta no-capacitat/impossibilitat per part d'algun dels implicats	1
- No arriben a cap acord	6
RESTEN OBERTS	0
ES RESOL EL CONFLICTE ABANS D'INICIAR LA MEDIACIÓ	15
ES DERIVA A UN ALTRE SERVEI	12

Des del Servei, considerem que el tancament de l'expedient en curs es pot realitzar de forma SATISFACTÒRIA quan el procés de mediació ha contribuït a la millora de la relació de les parts. Els supòsits per aquest criteris són:

- les parts implicades arriben a acords sobre la totalitat o una part del tema tractat,
- les parts implicades no arriben a signar o formalitzar acords, però el procés realitzat a mediació els serveix per tirar endavant amb la quotidianitat de forma satisfactòria i per aquest motiu es considera un procés satisfactori

Les situacions en que es considera que NO ES REUNEIXEN LES CONDICIONS necessàries per tirar endavant amb el procés són:

- una de les parts implicades ha manifestat no voler participar del procés
- alguna de les persones implicades no mostra capacitat per mantenir el procés de mediació, ja sigui per manca de respecte cap a les normes bàsiques del procés, manca d'implicació i responsabilització, etc.

EN L'ÀMBIT DE PREVENCIÓ/FORMACIÓ:

Durant el 2012 es va poder realitzar una revisió del projecte la meva escala durant el primer quadrimestre.

INDICADORS QUANTITATIUS

NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES AL SERVEI	93
Persones que formalitzen la sol·licitud de mediació	52
Persones que han realitzat una mediació	25
SATISFACTORI	13
INSATISFACTORI. No reuneix les condicions:	12
- Algunes de les parts no vol participar del procés de mediació	5
- Des del Servei es detecta no-capacitat/impossibilitat per part d'alguns dels implicats	1
- No arriben a cap acord	6
RESTEN OBERTS	0
ES RESOL EL CONFLICTE ABANS D'INICIAR LA MEDIACIÓ	15
ES DERIVA A UN ALTRE SERVEI	12