

**MEMÒRIA DEL SERVEI
MUNICIPAL DE
MEDIACIÓ CIUTADANA
2009**

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ
2. INFRASTRUCTURA I RECURS
3. EIXOS DE TREBALL
 - 3.1. Provenció/ Prevenció
 - 3.2. Formació
 - 3.3. Intervenció
 - 3.4. Difusió
4. ANÀLISI I INTERPRETACIÓ DE DADES
 - 4.1. Persones ateses
 - 4.2. Accés al SMMC
 - 4.3. Tipologia de conflictes
 - 4.4. Tipus de tancament
 - 4.5. Barris
 - 4.6. Estat dels casos
 - 4.7. Treball al territori
 - 4.8. Programa de mediació reparadora: MAESA i M06
 - 4.9. Comparatives any 08 i any 09
5. FORMACIÓ PERMANENT
6. VALORACIÓ I PROPOSTES DE MILLORA

1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest document és plasmar el treball que ha realitzat el Servei Municipal de Mediació Ciutadana al llarg de 2009 i descriure la situació actual del servei dins del marc municipal. Per això s'ha dividit aquesta memòria en diferents apartats que repassen les diferents facetes de treball, en primer lloc descrivint la **infraestructura i recurs** de les quals disposa el servei. En segon lloc es descriuen els **eixos de treball** que actualment s'estan desenvolupant. El següent apartat té com a objectiu l'**anàlisi i interpretació de dades** referents al 2009, per això s'aporten dades numèriques, així com gràfics per tal de transmetre amb la màxima claredat el treball desenvolupat. És per això que també s'ha dividit aquest apartat en diferents punts per poder analitzar i interpretar les dades de manera ordenada. En el darrer apartat abans del tancament, es presenta un apartat dedicat a descriure la **formació permanent**. Com a tancament de la memòria es presenten una sèrie de qüestions referents a la **valoració i propostes de millora del SMMC** (Servei Municipal de Mediació Ciutadana).

2. INFRASTRUCTURA I RECURS

El SMMC del Ajuntament de Sant Boi de Llobregat està format actualment per tres persones, dos dones i un home aportant així una nova visió enriquidora i diversa a l'equip. D'aquestes tres persones una d'elles fa les funcions de coordinadora, sent també la referent a nivell municipal del Pla de Civisme. Les dues altres persones realitzen les tasques de mediadors.

El Servei en la seva constitució va crear la Comissió tècnica formada pels serveis i responsables dels Programes següents: Pla de Civisme, Projecte Educatiu de Ciutat, Síndic de Greuges, Carta de Drets Humans a la Ciutat, Servei Local de Seguretat, PMT Nova Ciutadania, PMT Prevenció Drogodependències, Àrea de Medi Ambient i Entorn Natural, Atenció Social Comunitària i Benestar. I puntualment els diferents responsables d'altres serveis i programes en funció de les demandes i les necessitats. Aquest equip té la responsabilitat de fer el seguiment del programa i del servei oferint als

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

mediadors els recursos i serveis amb que compta l'Ajuntament i la xarxa social del nostre territori. Afavorir la coordinació des del seu àmbit de responsabilitat i fer el seguiment de les intervencions desenvolupades en el territori.

El SMMC és ubicat al primer pis del Casal L'Olivera, al costat de l'oficina del Síndic Municipal de Greuges. Aquesta disposició no és casual sinó que s'ha dissenyat expressament entenent que d'aquesta manera es facilita la generació d'una xarxa de col·laboració mútua de cara a l'atenció de la ciutadania.

A nivell d'espais, el servei compta amb dos sales, una d'elles dedicada a l'atenció dels usuaris, entrevistes, trobades,... i l'altra destinada al treball intern del servei. D'aquesta manera s'està afavorint l'atenció individual i personalitzada dels usuaris.

No obstant, la nostra intervenció no es limita al treball dins del centre. Realitzem diferents activitats, que tenen a veure a la gestió del conflicte. Aquestes intervencions es realitzen tant als centres educatius com a altres espais que així ens demanin.

Durant l'any 2009 es consolida el programa de Mesures Alternatives a la Sanció Administrativa sent un altre camp d'actuació al qual l'equip ha donat resposta de forma àgil i coordinada. En el mateix sentit s'ha establert un protocol d'acció de mesura alternativa educativa amb Mossos d'esquadra i Policia local (*Programa d'acció de Mesura Alternativa Educativa a la Sanció Administrativa a efectuar per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, Pla de Civisme, Programa municipal transversal prevenció drogodependències, Policia Local i el cos de Mossos d'Esquadra*). **“Programa de conciliació i reparació municipal”**. **Acord Departament Interior Generalitat de Catalunya Llei orgànica 7/1992 consum estupefaents menor d'edat.**

3. EIXOS DE TREBALL

Durant l'any 2009 el SMMC ha anat desenvolupant i concretant noves formes d'actuació. Aquest treball gira en torn a quatre grans eixos, que ens permeten organitzar i coordinar totes les actuacions.

3.1. Proveni¹ció/ Preveni¹ció

Entenem la preveni¹ció des de dos vessants una proventiva i un altre preventiva. Considerem que en la mesura que treballem donant eines per comprendre i posar nom a les situacions de conflictivitat fem una aposta per la responsabilització de les persones davant de que viuen.

Aquest eix ho treballem des de diferents àmbits:

Programa MAESA (Mesura Alternativa Educativa la Sanció Administrativa)

En aquest àmbit i donat el caràcter del programa te un sentit molt important. Facilitem un procés de presa de consciència, però des de les inquietuds del qui s'atansen al programa com usuaris. La sistematització d'aquest espais la recollim en aquestes iniciatives:

1. Taules de Diàleg
2. Espai Dilemes
3. Format entrevista individualitzada amb algú de la comunitat
4. Activitats de cara a la comunitat afectada

Cadascun d'aquest espais fomenta la **reflexió** i el **diàleg** primer de forma individual i després de forma conjunta, depenen del cas i de la persona. La prioritat està en **oferir** i **acompanyar** un procés de presa de contacte amb la comunitat o la persona amb la qual ha tingut la situació de conflicte i així generar alternatives no, només per resoldre el conflicte puntual sinó de **proveir** i **adquirir** eines de enfrontament dels conflictes o situacions que portin a episodis de ruptura de la convivència .

¹. **Provenir** vol dir proveir a les persones i als grups les aptituds necessàries per a afrontar un conflicte. La **proveni¹ció** es diferencia de la preveni¹ció de conflictes en què el seu objectiu no és evitar el conflicte sinó aprendre com afrontar-lo.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

Mediació a l'àmbit comunitari

En aquest àmbit el treball que es realitza, cadascuna de les entrevistes, va encaminada a proveir a l'usuari dels elements necessaris per entomar el seu problema i treballar per trobar les alternatives més adients per gestionar-lo. Concretament ens referim a diferents dinàmiques per que la persona consideri les seves emocions davant del conflicte, la seva fortalesa per treballar les alternatives i la interacció amb l'altre. Considerem molt important el treball que es realitza en el nivell individual amb les parts ja que esta garanteix una qualitat en l'escolta i en la generació de alternatives a la situació que genera el conflicte.

Mediació a l'àmbit educatiu

Aquest any el servei, fruit de la intervenció, estudi de la realitat i la reflexió sobre les necessitats a l'àmbit escolar, hem consolidat un àrea d'intervenció que facilita la dinamització de la cultura de la mediació i mètodes alternatius de conflictes. Caminant cap a la formació de la Xarxa per la convivència i el civisme que aglutinarà el alumnes i professors participants, en principi, de la Jornada de Convivència i Civisme celebrat el dia 17 de novembre.

Com part d'aquest treball oferim un seguit d'eines per treballar la gestió de la convivència als centres.

A continuació es presenta el llistat de recursos elaborats durant l'any 2009 que han servit per sustentar les propostes fetes:

“Eines i Recursos per la Convivència”

- Una alternativa en la gestió dels conflictes
- Taules de diàlegs
- Que es la mediació reparadora
- Taller sobre prejudicis i estereotips
- Taller sobre dinàmiques participatives
- Eines per la gestió de la convivència
- Xerrades sobre la mediació reparadora

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

En la *Jornada de Civisme i Convivència* organitzat pel Servei de Ciutat Educadora: Projecte Educatiu de Ciutat i Pla de Civisme del 17 de novembre del 2009. El SMMC es responsabilitza de coordinar una part de les activitats de la jornada, concretament les dinàmiques participatives. En primer lloc, es planteja una dinàmica entre el públic assistent a les ponències (representants dels centres educatius del municipi, personal d'entitats i serveis del municipi, mediadors d'altres serveis,...), centrada en la reflexió sobre les necessitats, els reptes i els escenaris de futur en relació a la convivència al municipi. D'altra banda cal destacar el *I Fòrum d'Alumnes* dirigit a l'alumnat de secundària i comptant amb la representació de delegats de classe i mediadors dels 10 IES i escoles de secundària del municipi. La proposta es centra en recollir les inquietuds, les experiències i les diferents iniciatives de cada centre i generar un punt de partida per la creació d'una xarxa de treball de delegats de curs i mediadors escolars. El resultat de la dinàmica es tradueix en una trobada multitudinària de joves (168 delegats de curs) que permet que puguin compartir els seus coneixements i experiències entorn a tres eixos: la mediació, la convivència i el conflicte.

3.2. Formació

Tota acció dirigida a comprendre millor el conflicte i generar noves expectatives de canvi davant de les situació que provoquen molèsties son considerades com una forma indirecte de fer pedagogia de la mediació.

No obstant s'ha establert un espai fix de formació en torn a la mediació reparadora. Al llarg del 2009 es va celebrar un Seminari organitzat per la Diputació de Barcelona conjuntament amb el Pla de civisme i el Servei Municipal de Mediació Ciutadana de "*Reflexions i eines per a la implantació de mesures alternatives educatives des del SMMC de l' Ajuntament de Sant Boi de Llobregat*". Aquest curs facilita la comprensió de la dinàmica de la mediació a l'àmbit juvenil concretament quan es produeixen sancions per infraccions a la ordenança de civisme i consum estupefaents menors d'edat MAESA M06 Llei orgànica 7/1992 Acord Departament Interior Generalitat Catalunya i

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

l'Ajuntament de Sant Boi amb Mossos d'Esquadra. Programa de conciliació i reparació municipal.

3.3. Intervenció

És el treball directe i amb més pes del servei. Es realitza des de la convicció que les persones tenen la capacitat per resoldre els seus conflictes però necessiten uns temps, un espai i una forma per considerar les seves actuacions i actituds davant de la situació.

En aquest aspecte al llarg d'aquest curs s'ha desenvolupat i consolidat el procés i procediment per el programa de Mesura Alternativa a la Sanció Administrativa a través de la mediació reparadora.

3.4. Difusió

Partim de la mateixa consideració que hem comentat abans que en la mesura que les persones van treballant des de la mediació els seus conflictes, fem possible el coneixement i la difusió no només del SMMC sinó també dels mètodes alternatius de gestionar els conflictes. Cultura de la Pau.

No obstant amb motiu de la Jornada de Convivència i Civisme hem dissenyat un material educatiu i de difusió, que ajuda a entendre part del treball que es realitza en el servei i que ens facilitarà la comunicació i transmissió de les idees claus de la mediació com eina construcció de convivència i civisme. **Exposició “Sant Boi Ciutat Educadora: Mediació Clau per la convivència i la cultura de la Pau”**

Hem de destacar la participació de la referent del SMMC a les *IV Jornades de Formació FòrumSD dirigit als Síndics, sindiques, defensors i defensores locals realitzat el 20 de novembre a Girona*. En la qual es presenta el valor de la mediació comunitària en la gestió dels conflictes en l'àmbit municipal partint dels model d'acció de l'Ajuntament de Sant Boi i com es concreta el treball coordinat amb el Síndic Municipal de Greuges al nostre municipi.

4. ANÀLISI I INTERPRETACIÓ DE DADES

En el següent apartat s'aniran aportant reculls gràfics segons diferents indicadors que el SMMC ha anat recollint al llarg de l'any. En les gràfiques sempre queda destacada en negreta la categoria amb un número o percentatge més elevat, per facilitar l'accés a la informació a la persona que l'estigui consultant.

4.1. Persones ateses

El SMMC és gratuït i universal, és a dir que qualsevol ciutadà del municipi pot accedir-hi, així com persones que no resideixin a Sant Boi de Llobregat però alguna situació els relacioni amb el municipi. En aquest sentit els usuaris generalment són residents al municipi, però també s'atenen sol·licituds de persones de fora del municipi amb algun fet que el relacionen amb aquest.

A continuació s'aporten dades sobre la distribució dels usuaris segon l'edat, el sexe i l'origen tenint en compte les dades de les intervencions realitzades al llarg del 2009.

Intervencions segons l'edat

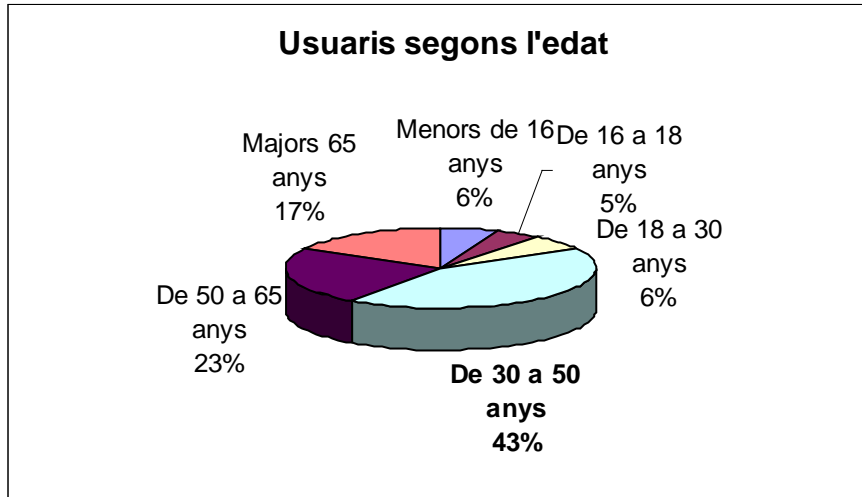
EDAT	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4rt trimestre	Totals
Menors de 16 anys	14	16	12	8	50
De 16 a 18 anys	13	15	3	9	40
De 18 a 30 anys	20	9	7	13	49
De 30 a 50 anys	90	81	80	103	354
De 50 a 65 anys	50	60	37	47	194
Majors 65 anys	40	44	30	25	139
Totals	227	225	169	205	826

Taula 1. Intervencions segons l'edat

Com es pot veure al gràfic 1 el segment de població que més accedeix al SMMC és el que va **dels 30 als 50 anys** (43%) representant pràcticament la meitat dels usuaris del servei. El següent segment és el que va **dels 50 als 65 anys** (23%), seguit del que formen els **majors de 65 anys** (17%). D'aquesta manera queda de manifest que els que menys utilitzen el servei són els menors de 30 anys que sumats tant sols igualen el 17% dels majors de 65 anys.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

Aquestes dades fan plantejar la necessitat de fer arribar més el servei als segments de població més joves. Tot i això cal dir que aquestes dades no inclouen el treball que s'està realitzant des del SMMC a nivell de centres d'educació secundària, ni tampoc els tallers i formacions inclosos dins de les "Eines i recursos per a la convivència", els quals també van molt dirigits cap als joves.



Gràfic 1. Usuaris segons l'edat

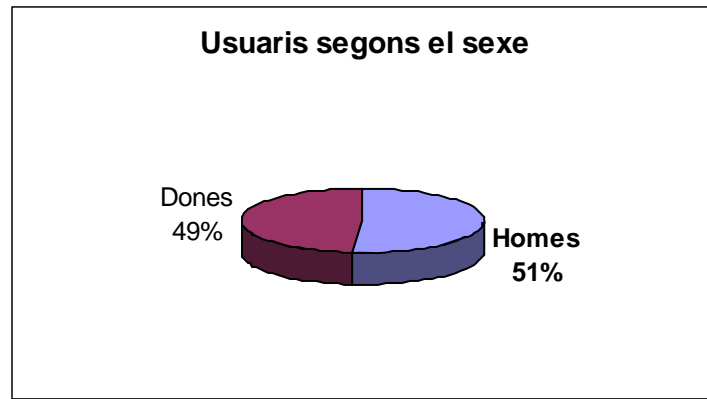
Intervencions segons el sexe

SEXE	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4rt trimestre	Totals
Homes	117	115	81	112	425
Dones	110	110	88	93	401
Totals	227	225	169	205	826

Taula 2. Intervencions segon el sexe

En el cas del sexe les proporcions són més igualades tal com es pot veure al gràfic 2. Els homes (51%) superen però pràcticament de manera anecdòtica el percentatge de dones (49%). La distribució dels usuaris segons el sexe és un dels indicadors en els quals hi ha més paritat entre categories.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana



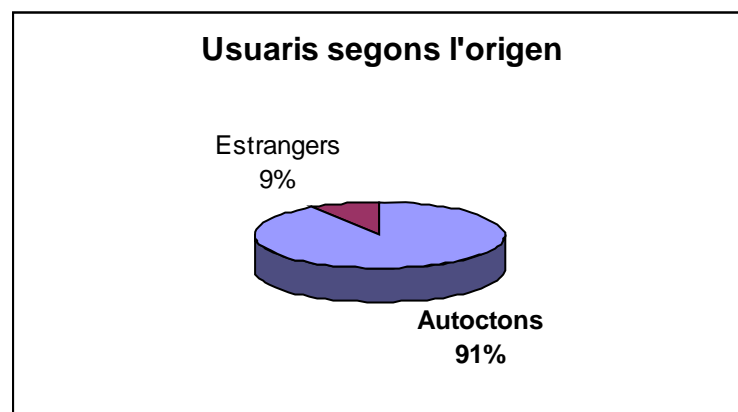
Gràfic 2. Usuaris segons el sexe

Intervencions segons l'origen

ORIGEN	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4rt trimestre	Totals
Autòctons	208	206	151	187	752
Estrangers	19	21	18	18	76
Totals	227	227	169	205	826

Taula 3. Intervencions segons l'origen

Pel que fa a l'origen dels usuaris s'està fent referència a quin és el seu país d'origen, encara que visquin a Sant Boi de Llobregat actualment. Al gràfic 3 es pot veure que un altíssim percentatge d'usuaris són **autòctons** (91%), pràcticament la totalitat ja que els **estrangers** (9%) no arriben a ser ni una desena part del total d'usuaris. Tenint en compte que segons l'Observatori de la Ciutat un 10'4% (dades de finals del 2008) dels habitants de Sant Boi de Llobregat són d'origen estranger, el percentatge d'estrangers no es fa tant estrany, tot i això es planteja com a objectiu donar més visibilitat al SMMC entre col·lectius de persones nouvingudes.



Gràfic 3. Usuaris segons l'origen

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

4.2. Accés al SMMC

En aquest apartat s'analitzarà de quina manera els usuaris arriben al SMMC, és a dir si venen derivats d'alguna entitat o servei o si hi accedeixen directament. Tenint en compte les intervencions realitzades al llarg de 2009 ens trobem amb la següent distribució.

ACCÉS AL SERVEI	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4rt trimestre	Totals
Direct. al Servei	23	21	20	28	92
Serveis de l'Ajunt.	59	51	34	50	194
OAC	0	0	0	0	0
Pol. Local	8	6	5	5	24
Serv. Socials	2	1	0	4	7
Civisme	23	23	6	15	67
OMAP	25	19	15	20	79
Cultura	1	1	1	1	4
Prot. Leg.	0	0	1	1	2
Web Ajunt.	0	0	0	4	4
Arquit. Ajunt.	0	0	0	1	1
OMIC	0	0	1	0	1
Altres serveis i instit.	9	17	10	9	45
CAP	0	0	0	1	1
Escola/Inst.	0	0	0	0	0
Jutge de pau	0	0	0	0	0
Mossos d'Esq.	6	8	4	3	21
Jutjats	1	1	0	0	2
Síndic Greug.	2	3	1	2	8
Associacions	0	0	0	3	3
Xarxa ciutadana	1	3	2	1	7
AAVV	0	0	0	0	0
Immobiliàries	1	2	1	0	4
Advocats	0	1	1	1	3

Taula 4. Accés al SMMC

Contemplant el gràfic 4 veurem que hi ha quatre categories generals de les quals en la taula de dades en sorgeixen diferents subcategories. Tenint en compte les quatre categories veiem que clarament els màxims derivadors de casos són els **serveis de l'Ajuntament** (53%) els quals deriven més de la

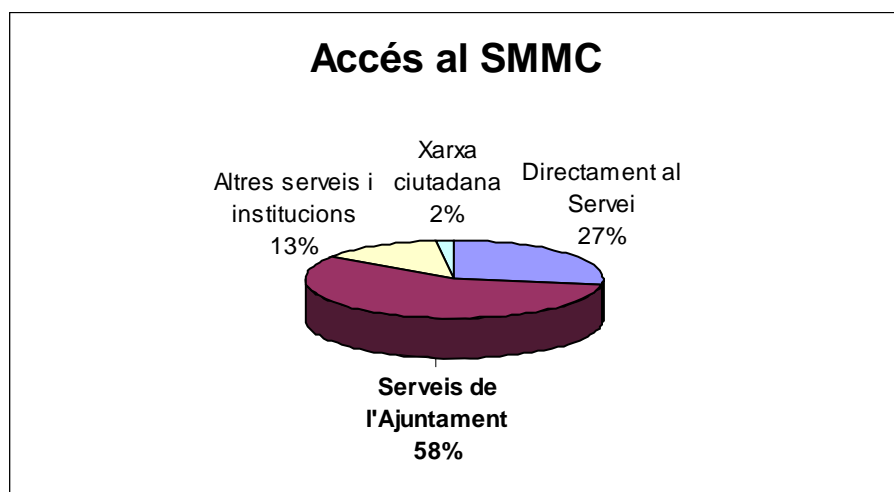
Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

meitat dels casos que atén el SMMC. Val la pena matisar que dins dels serveis de l'Ajuntament els serveis o entitats que més casos deriven són l'OMAP (Oficina Municipal d'Atenció al Públic), el Pla de Civisme i la Policia Local que sumats representen el 89% de casos derivats per serveis de l'Ajuntament.

Seguit dels serveis de l'Ajuntament trobem els casos que arriben **directament al Servei** (27%), és a dir aquells usuaris que van al SMMC sense que ningú els hagi derivat. Representa un percentatge molt alt i sobretot tenint en compte la poca inversió en difusió del SMMC que s'ha fet . També representa un important creixement respecte l'any passat ja que ha augmentat molt el número d'usuaris que venen directament al servei. Aquest creixement representa una important evolució pel SMMC i un element de suma a les nombroses derivacions del servei de l'Ajuntament.

No s'han oblidar les derivacions fetes per **altres serveis i institucions** (13%) que també han augmentat respecte l'any passat, fruit de l'augment de treball en coordinació amb serveis i institucions que treballen al municipi. Per últim, hi ha un baix percentatge de derivacions en la categoria de **xarxa ciutadana** (2%) que agrupa AAVV (Associacions de Veïns i Veïnes), Immobiliàries i Advocats. En aquest sentit un objectiu de cara al 2010 és realitzar un treball de proximitat amb les AAVV que s'iniciarà el primer trimestre de 2010 a través d'un recurs ofert per la Diputació de Barcelona i la coordinació amb l'Àrea de Participació Ciutadana i Proximitat dirigit a oferir “ Tallers de suport a la gestió de la

convivència”.



Gràfic 4. Accés al SMMC

4.3. Tipologia de conflictes

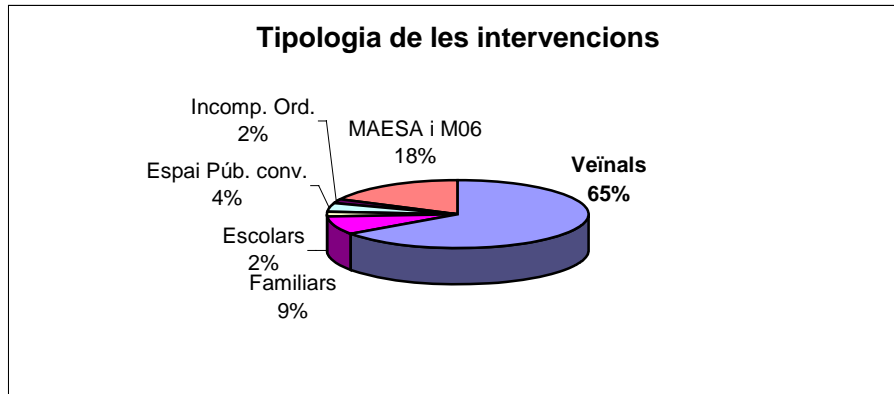
En aquest punt s'exposen les diferents tipologies de conflictes que s'han atès al llarg de l'any 2009, tenint en compte les intervencions que s'han produït.

INTERVENCIIONS	Totals	Veïnals	Familiars	Escolars	Espai Púb. conv.	Incomp. Ord.	MAESA i M06
1er trimestre	92	57	8	2	3	3	18
2n trimestre	92	55	6	2	3	3	20
3r trimestre	66	50	4	2	4	0	6
4t trimestre	88	56	11	1	4	1	15
Totals	338	218	29	7	14	7	59

Taula 5. Tipologia de conflictes

La distribució segons tipologia queda totalment eclipsada pels conflictes **veïnals** (65%) que representen quasi dos terços de les intervencions. Dins de la categoria de conflictes veïnals podrien distingir-se diferents subcategories com: sorolls, comunitat, mals entesos, aire acondicionat, animals domèstics,... les quals perfilen de manera més específica la problemàtica. Després dels conflictes veïnals trobem els **MAESA i MAESA_M06** (18%) que fan referència a les mesures alternatives educatives treballades a través de la mediació reparadora. Aquest percentatge és força interessant de tenir en compte, ja que representa un important augment respecte l'any passat (aquesta dada pot corroborar-se en l'apartat de 4.8. comparatives). També han augmentat els conflictes **familiars** (9%) que han arribat al servei respecte l'any passat. Cal aturar-se a la categoria de conflictes **escolars** (2%) per recordar que en aquest punt no s'hi inclou el treball que s'ha desenvolupat amb els joves delegats de curs i mediadors escolars en el Fòrum de Civisme i Convivència, ni tampoc els tallers i formacions inclosos dins de les Eines i recursos per a la convivència, els quals van molt dirigits als joves en l'àmbit escolar. La resta de categories: **espai públic i convivència** (4%) i **incompliment d'ordenances** (2%) tenen un percentatge força baix.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana



Gràfic 5. Tipologia de les intervencions

4.4. Tipus de tancament

En aquest apartat s'exposa el tipus de tancament que s'ha donat en les intervencions realitzades durant el 2009.

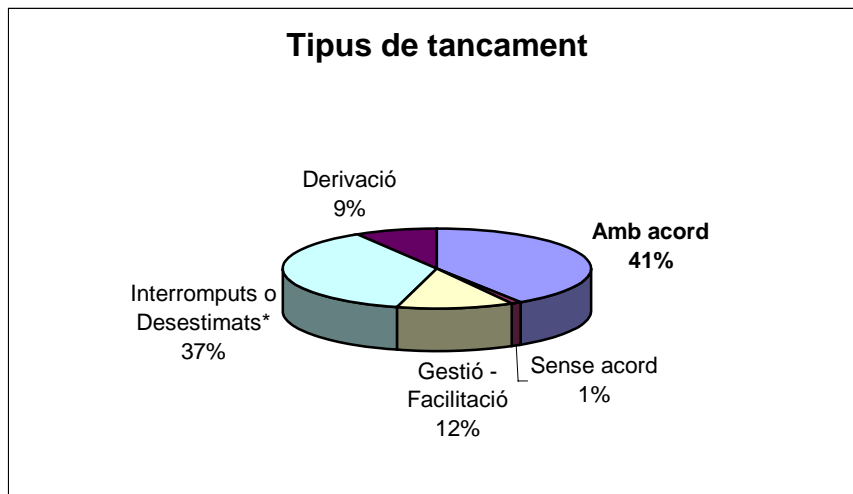
TIPUS DE TANCAMENT	Amb acord	Sense acord	Gestió - Facilitació	Interromputs o Desestimats	Derivació	Totals
1er trimestre	17	0	5	15	2	39
2n trimestre	27	0	2	21	6	56
3r trimestre	8	0	3	14	4	29
4t trimestre	18	2	11	14	3	48
Totals	70	2	21	64	15	172

Taula 6. Tipus de tancament

La distribució sobre el tipus de tancament està encapçalada per aquells casos que han estat tancats **amb acord** (41%), seguit dels que han estat **interromputs o desestimats** (37%). En aquest punt és interessant veure el matís que apareix a sota del gràfic per aclarir a que fa referència la categoria interromputs o desestimats. No es tracta de casos que directament s'han desestimat sinó que s'han treballat i gestionat en la majoria de les ocasions durant un temps, però arribat un punt s'ha donat una situació que ha provocat la interrupció o desestimació. Aquesta explicació serveix per entendre que en algunes ocasions aquestes intervencions poden suposar el mateix grau de treball que un cas tancat amb acord. La següent categoria és la que fa referència a la **gestió - facilitació** (12%) i té a veure amb aquelles intervencions en les que no és necessari l'acord i que s'han treballat gestionant

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

la situació de conflicte o problemàtica. També és interessant veure que la **derivació** (9%) va en augment gràcies a la coordinació cada vegada més àmplia i variada amb altres serveis i entitats. Cal destacar que es considera que s'ha fet una derivació quan un cas és traspassat a una altra entitat perquè aquesta li pot oferir un servei més adequat a la seva demanda, però que no es consideren derivacions tots aquells casos que són treballats en coordinació i/o col·laboració amb altres serveis o entitats. Per últim, els hi ha trobem la categoria de **no acord** (1%) que ocupa l'últim lloc amb un baix percentatge.



Gràfic 6. Tipus de tancament

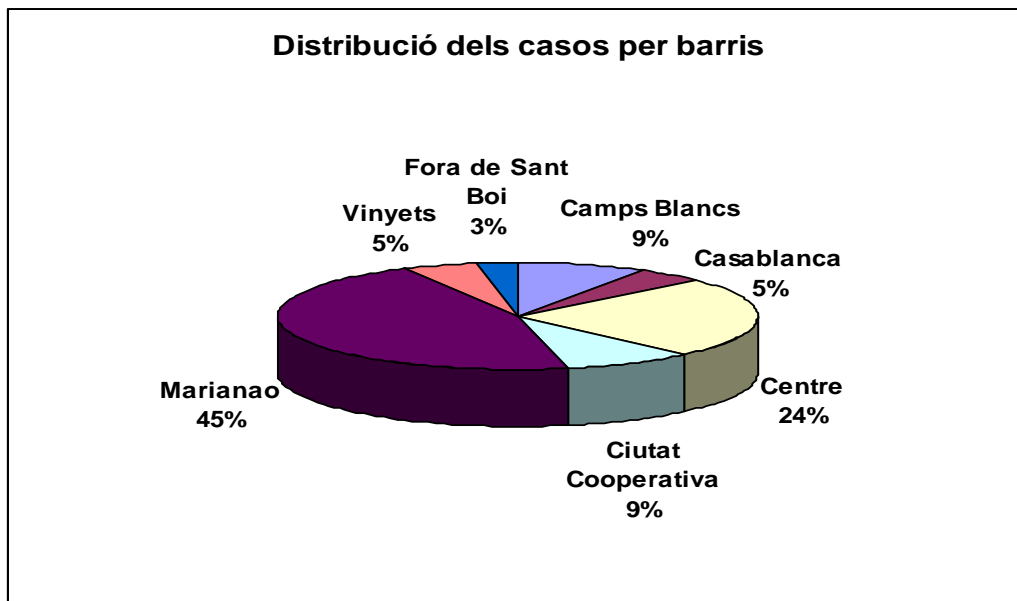
*Inclou: Il·localització d'una de les parts, retirada de les parts, no acceptació d'una de les parts, manca de capacitat d'una de les parts, mal ús del servei, interrupció per part dels professionals o gestió per una altra via.

4.5. Barris

En aquest apartat es té en compte la distribució per barris de les intervencions realitzades. Com es pot veure en el gràfic 7, **Marianao** (45%) s'emporta la majoria de les intervencions, aquest fet es justifica perquè és el barri més poblat de Sant Boi de Llobregat (s'hi concentra el 38,6% de la població del municipi) i perquè el SMMC es troba al barri de Marianao. En segon lloc hi ha el barri **Centre** (24%) que és el tercer barri més poblat de del municipi (17,2% de la població del municipi). El barri de **Vinyets** (5%) que és el segon barri més poblat (19,7%) té un baix percentatge d'usuaris, probablement perquè queda més allunyat del SMMC. El mateix passa amb **Casablanca** (5%) i **Camps**

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

Blancs (9%), és per això que els mencionats “Tallers de suport a la gestió de la convivència” que es realitzaran el primer trimestre del 2010 estan dirigits a Casablanca i a Camps Blancs, com a barris on s’ha de generar més proximitat i donar a conèixer el SMMC, i a Marianao, ja que és el barri amb més percentatge d’usuaris i en el que es troba el SMMC. Per últim cal mencionar el cas de **Ciutat Cooperativa** (9%) que està una mica per sobre dels barris amb menys usuaris però també té un percentatge força baix. També cal destacar alguns casos de persones de **fora de Sant Boi** (3%).

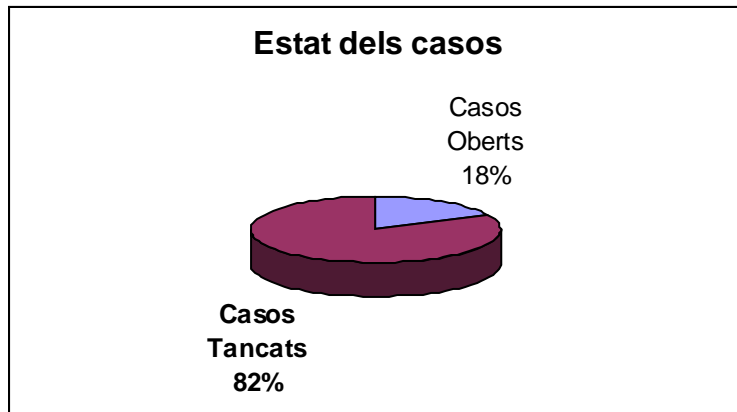


Gràfic 7. Distribució dels casos per barris

4.6. Estat dels casos

En aquest punt es situa l'estat dels casos a data de 31 de desembre de 2009. Al gràfic 8 s'inclouen tots els casos treballats al llarg del 2009, és a dir els que restaven oberts de 2008, els que s'han obert al llarg del 2009 i tots els casos del Programa MAESA i M06. Com es pot veure la majoria de casos al final de l'any estan **tancats** (82%) i resten **oberts** (18%) menys d'un quart dels casos treballats.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana



Gràfic 8. Estat dels casos

4.7. Treball al territori

Al llarg de l'any 2009 s'han anat consolidant les relacions amb diferents àrees i àmbits del municipi. En aquesta consolidació considerem clau el paper de la **Comissió Tècnica**, la qual es constitueix com punt de referència i de debat sobre l'actuació del SMMC. La Comissió té una funció fonamental com a espai privilegiat de treball, coordinació, avaluació i de relació humana.

Conforme s'ha anat treballant s'ha vist necessari tractar els conflictes de forma integral per les repercussions d'aquests en la xarxa ciutadana. En aquest treball s'ha anat perfilant la manera d'avançar conjuntament en el compromís de treballar per un model de ciutat, en la qual la convivència és fonamenta en els valor cívics i la responsabilitat social, generant d'aquesta manera una xarxa ciutadana.

En aquest mateix sentit hem de remarcar la gestió, coordinació i procediment d' Mossos d'Esquadra en els expedients del Programa de conciliació i reparació MAESA M06i i el paper de la **Comissió de Seguiment M06 i de Mesures alternatives a la Sanció Administrativa**. Aquesta neix amb uns objectius molt concrets :

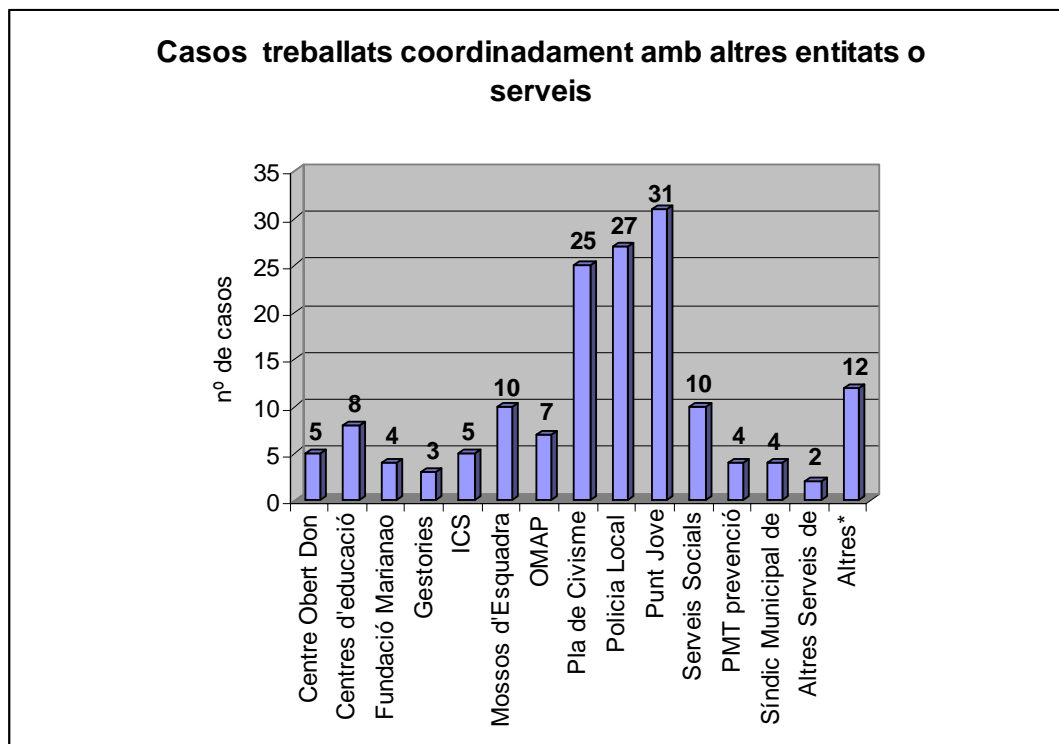
- Consolidar un espai de reflexió - acció - reflexió que possibiliti la consolidació del **model de mediació reparadora** com a procediment que afavoreix aspectes educatius i preventius en el moment de gestionar la sanció.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

- Crear vincles entre els participants de la comissió, com forma de fomentar la interdisciplinarietat.

- Generar estratègies conjuntes d'acció i atenció al ciutadà.

Així doncs, des d'aquest plantejament es considera que els diferents agents que treballen en el territori són protagonistes i aliats, ja que és del tot necessari el treball conjunt i la integració en el procés de implantació i seguiment de la pràctica de la mediació. En aquest sentit es valora positivament el treball desenvolupat al llarg de l'any. Mostra d'aquest treball coordinat queda palès en la següent gràfica. Com es veurà desglossat a continuació, durant aquest any s'ha treballat de manera coordinada amb **27 entitats i serveis**.



La majoria de col·laboracions sorgeixen del Programa MAESA i M06, ja que el desenvolupament d'aquest programa té com a fonament el treball coordinat amb les àrees del municipi. En aquest sentit el **punt jove** és una de les entitats amb la que més es treballa ja que en els casos de mesures alternatives sovint suposa una bona manera de donar responsabilitat i autonomia als joves. També el **Pla de Civisme** i la **Policia Local** tenen un important número de casos en els que s'ha treballat conjuntament fruit de les Taules de Diàleg que s'han dissenyat dins de les propostes de mediació reparadora desenvolupades com a mesures alternatives. Gràfic 9. Casos treballats coordinadament amb altres entitats o serveis

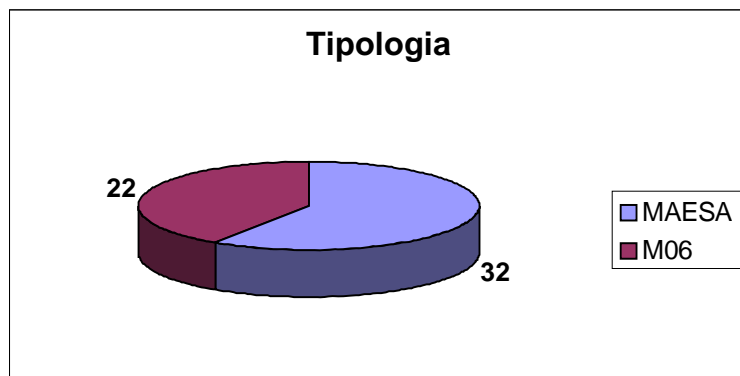
4.8. Programa de mediació reparadora: MAESA i M06

El programa de Mesura Alternativa educativa a la Sanció Administrativa, es un espai de treball educatiu que fa possible abordar l' infracció des dels paràmetres de la mediació reparadora, en el qual es té en compte les circumstàncies i les situacions dels fets, les conseqüències i les formes de restituir el dany ocasionat. Mitjançant l'ajuda d'un tercer que facilita que els implicats siguin personal o simbòlic arribin voluntàriament a un acord en el que l'afectat es senti reparat.

Aquest treball és possible des d'una atenció individualitzada tenint en compte la situació de cadascun. Generant així un desenvolupament de la responsabilització i participació activa de tots els implicats i la coresponsabilització en la assumpció de compromisos a favor de la construcció de la convivència.

Tipologia

Els casos atesos estan dividits pràcticament de manera igual, havent-n'hi uns quants més de **MAESA** (32) que del protocol **M06** (22).

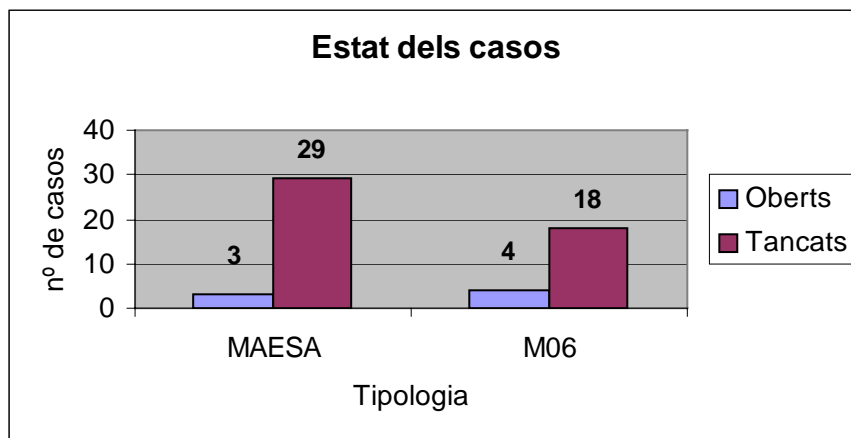


Gràfic 10. Tipologia

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

Estat dels casos

A data de 31 de desembre del 2009 l'estat dels casos de MAESA i M06 és el següent: la majoria de casos estan **tancats**, tan els **MAESA** (29), com els **M06** (18) i en resten pocs d'**oberts**, tan de **MAESA** (3) com d'**M06** (4). Aquesta situació té sentit tenint en compte que els casos de mesures alternatives educatives tenen un termini concret per a poder-los treballar, ja que estan vinculats a un procés administratiu gestionat per Policia Local o per Mossos d'Esquadra i el Pla de Civisme.

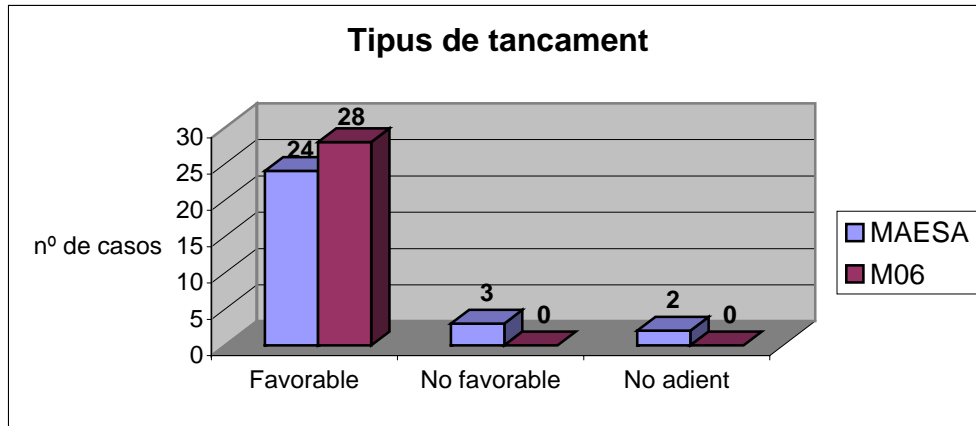


Gràfic 11. Estat dels casos

Tipus de tancament

El tancament en aquest tipus de casos es classifica de manera diferent a la resta de casos, així doncs, tal com es pot veure al gràfic 12, hi ha una majoria de casos tancats de manera **favorable** (24 i 28). En aquests casos, les persones que ha entrat en el programa de mesures alternatives educativa han complert els compromisos adquirits i s'han responsabilitzat del procés de reparació. Els usuaris del programa que no compleixin amb els compromisos inicials i no s'impliquin en el procés de reparació són valorats en el tancament com a **no favorable** (3 i 0). Per últim hi ha una sèrie de casos en els quals els usuaris no compleixen els requisits per poder-se acollir als programes de mesures alternatives i per tant són tancats com a **no adient** (2 i 0).

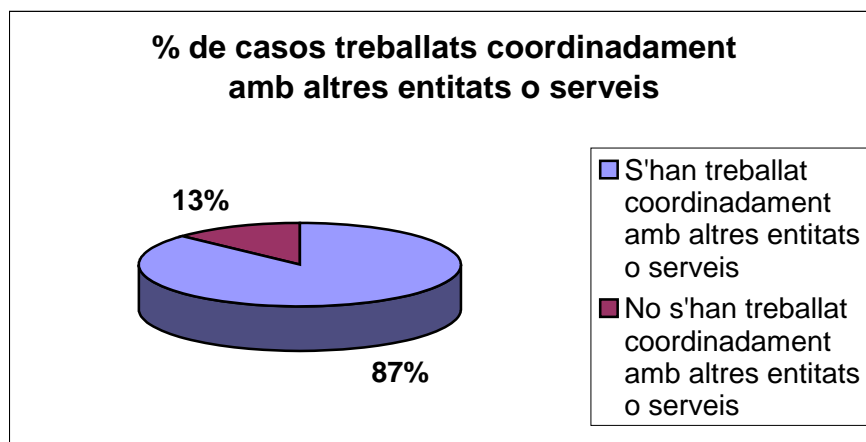
Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana



Gràfic 12. Tipus de tancament

Treball al territori

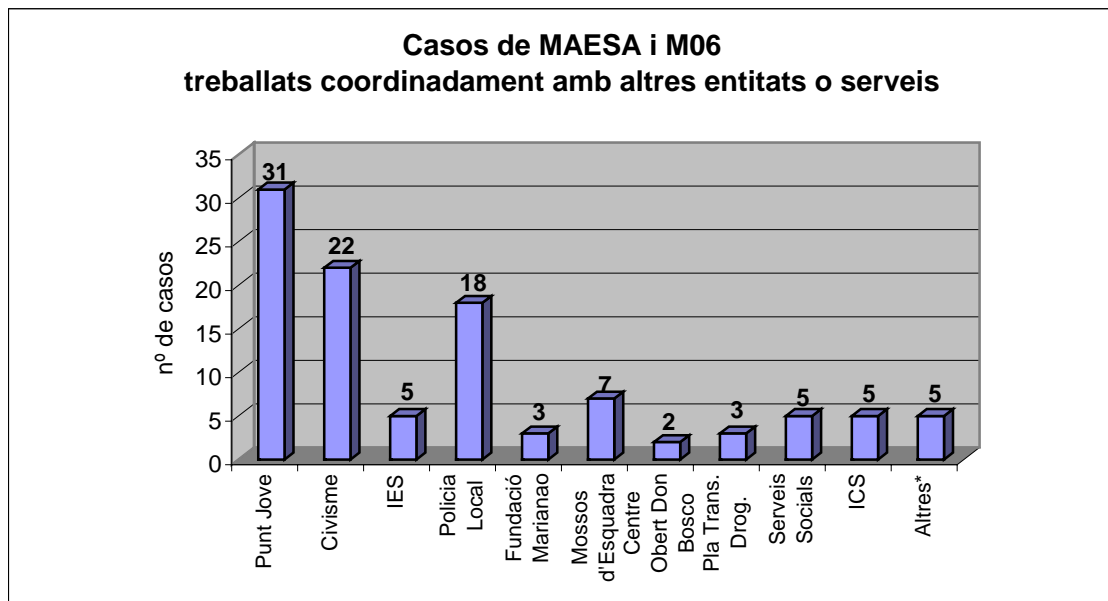
De la mateixa manera que en el punt 4.7. s'ha exposat el treball realitzat en coordinació amb altres entitats o serveis, en aquest apartat es descriu aquest tipus de treball concretament en relació al programa MAESA i M06. En primer lloc, en el gràfic 13 es pot veure que un alt percentatge de casos **s'han treballat coordinadament amb altres entitats o serveis** (87%). Aquest gràfic no contempla tot el treball que implica el procés administratiu des que s'aplica la sanció, és a dir el treball que realitza respectivament la Policia Local, els Mossos d'Esquadra i el Pla de Civisme abans que el cas arribi al SMMC. Només apareix el treball coordinat realitzat en l'elaboració i desenvolupament de la mesura alternativa.



Gràfic 13. % de casos treballats coordinadament amb altres entitats o serveis

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

En el gràfic 14 es pot veure el número de coordinacions que s'han fet amb cada servei o entitat. El **Punt Jove** (31), el **Pla de Civisme** (22) i la **Polícia Local** (18) són les entitats amb qui més es treballa, fonamentalment per la realització d'espais de diàleg (tal com s'ha presentat en el punt 4.7.). Els últims mesos s'ha començat a desenvolupar una proposta d'espai diàleg amb la col·laboració d'una infermera de l'**ICS** (3)



Gràfic 14. Casos de MAESA i M06 treballats coordinadament amb altres entitats o serveis

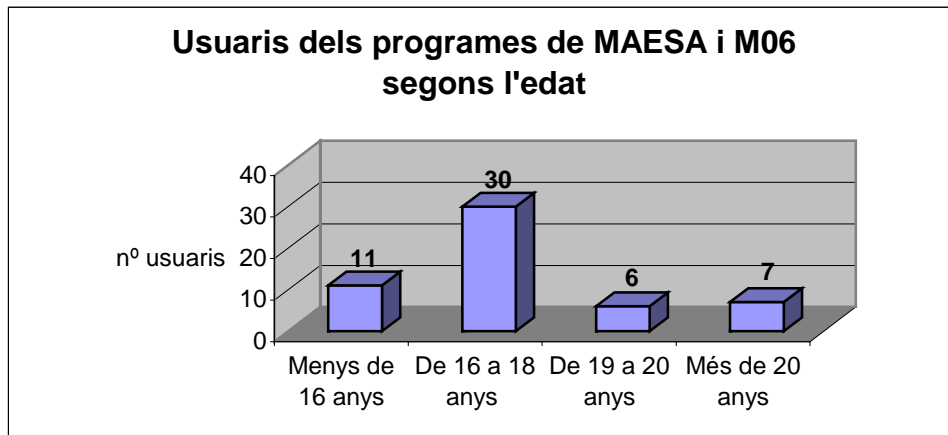
*Altres: EAIA, Programa Aurora, Serveis Mediació, Residència persones grans, SPO

Usuaris dels programes de MAESA i M06 segons l'edat

Com es pot veure al gràfic 15 la majoria d'usuaris dels programes de mediació reparadora són joves **de 16 a 18 anys** (30). Si aquesta franja d'usuaris es sumen als de **menys de 16 anys** (11) resulten ser el 75% dels usuaris dels programes de mesures alternatives educativa. Aquesta dada pot explicar-se ja que dels 54 casos de mesures alternatives educatives, 22 són de M06, és a dir que es tracta d'usuaris necessàriament menors d'edat que han estat sancionats per tinença o consum de drogues. La resta de franges d'edat: **de 19 a 20 anys**

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

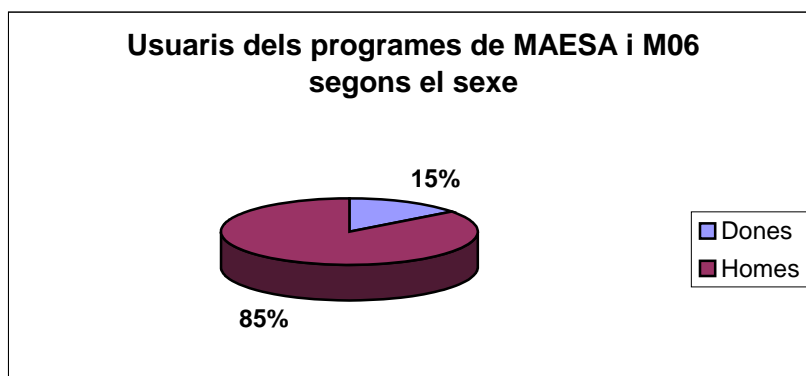
(6) i més de 20 anys (7) són minoritàries però també tenen alguns usuaris, tots ells del programa MAESA.



Gràfic 15. Usuaris dels programes de MAESA i M06 segons l'edat

Usuaris dels programes de MAESA i M06 segons el sexe

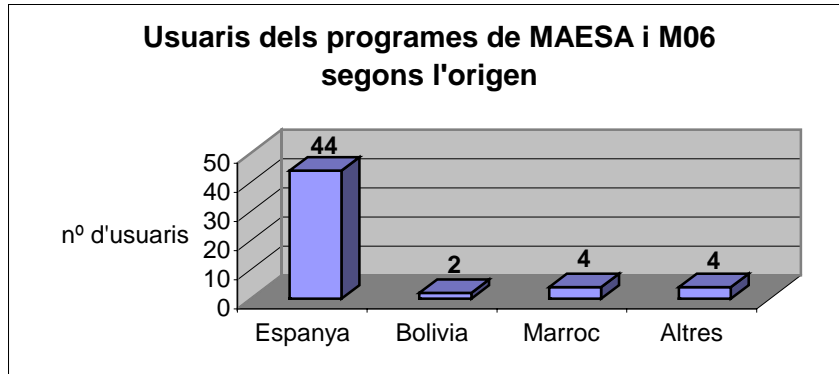
El gràfic 16 aporta una informació interessant i és que la majoria d'usuaris que s'acullen als programes de mediació reparadora són **homes** (85%), enfront d'un baix percentatge de **dones** (15%).



Gràfic 16. Usuaris dels programes de MAESA i M06 segons els sexe

Usuaris dels programes de MAESA i M06 segons l'origen

Segons aquesta dada es veu clarament que la majoria d'usuaris que accedeixen als programes de mediació reparadora són d'**Espanya** (44), sumant un 81%, un percentatge un 10% més baix que el de les intervencions generals del SMMC.



Gràfic 17. Usuaris dels programes de MAESA i M06 segons l'origen

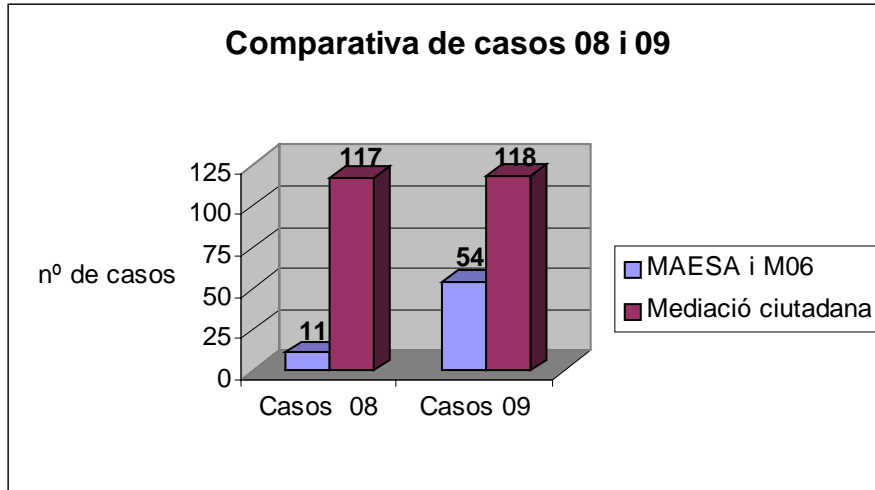
4.9. Comparatives any 08 i any 09

En aquest punt es mostren tres gràfics comparatius que donen una idea de l'evolució del SMMC pel que fa a l'atenció directa de casos. La proposta d'elaborar aquestes comparatives és tractada a la Comissió tècnica i es valora com una bona eina per mostrar de manera més explícita i descriptiva l'evolució que ha fet en els darrers temps.

Comparativa de casos 08 i 09

En el gràfic 18 es pot veure clarament que el creixement que s'ha produït al llarg del 2009 és degut fonamentalment a la multiplicació de casos **MAESA i M06** (casos 08: 11; casos 09: 54). Aquesta dada és un reflex de l'assentament que s'ha produït al llarg d'aquest any de la mediació reparadora. A banda del creixement de casos s'ha notat una millora en el treball coordinat amb les altres àrees (com ja s'ha comentat en l'apartat 4.8.) i una major fluïdesa en el circuit administratiu gestionat per Policia Local, Mossos d'Esquadra, l'OMAP i el Pla de Civisme. Pel que fa a **la mediació ciutadana** (casos 08: 117; casos 09: 118) el creixement és quasi imperceptible, però podríem dir el SMMC es manté estable en aquest sentit.

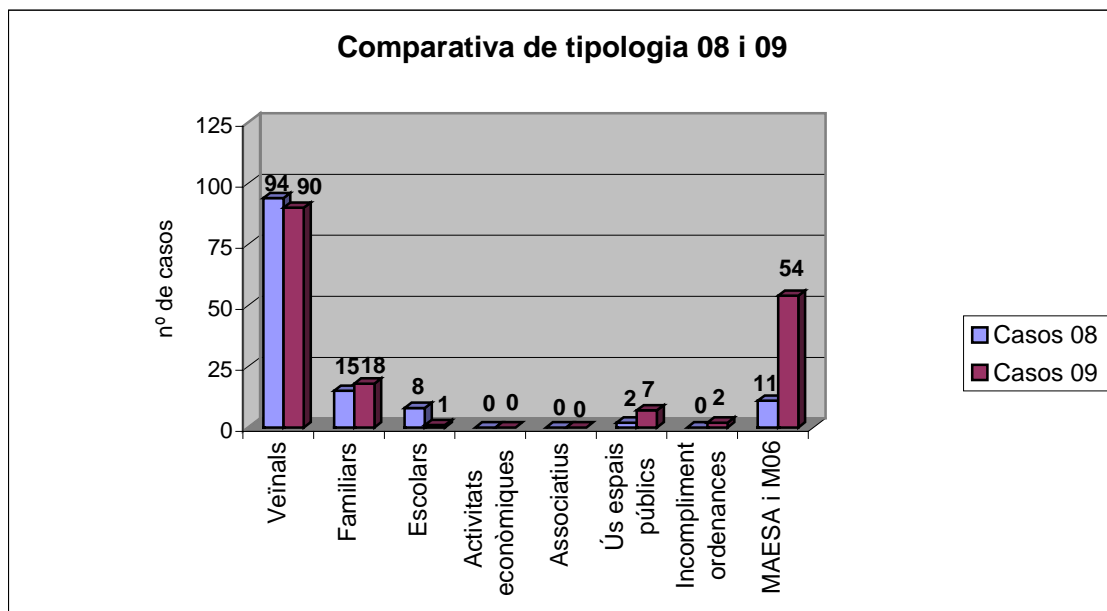
Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana



Gràfic 18. Comparativa de casos 08 i 09

Comparativa de tipologia 08 i 09

En aquest apartat la comparativa té com a objectiu veure la variació que hi ha hagut entre l'any 08 i l'any 09 en les tipologies de conflicte que el SMMC ha atès. Es veu clarament que la tipologia **veïnal** (casos 08: 94; casos 09: 90) continua representant la màxima afluència de casos, representant entre el 65% i el 70% de casos atesos. De nou cal fer menció al important creixement que s'ha produït en els casos de mediació reparadora o **MAESA i MAESA_M06** (casos 08: 11; casos 09: 54) que s'han multiplicat per 5 entre l'any 08 i l'any 09, representant el 2009 quasi el 20% dels casos atesos. També cal considerar un augment en els casos **familiars** (casos 08: 15; casos 09: 18) que han augmentat sobretot a finals de l'any 09. Pot veure's un augment també en els casos que tenen a veure amb l'**ús dels espais públics** (casos 08: 2; casos 09: 7) que també es tripliquen d'un any a un altre. També s'ha de comentar la baixada de casos **escolars** (casos 08: 8; Casos 09:1), però tenint en compte que al llarg del 2009 com ja s'ha comentat s'ha iniciat un treball molt més



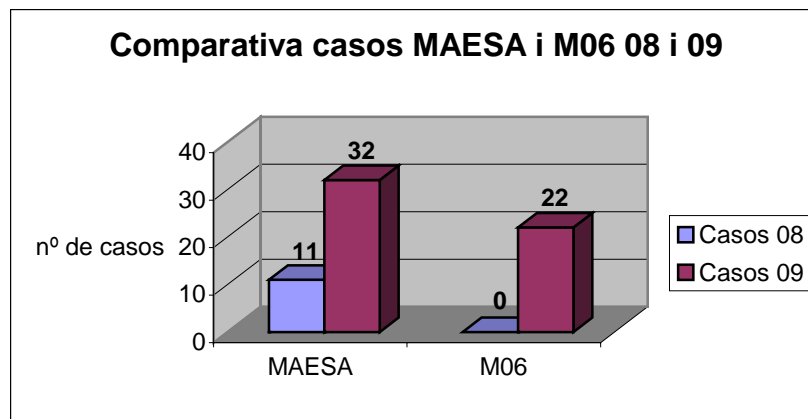
Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

directe amb les escoles, que no queda contemplat en aquestes dades i que ha permès desenvolupar un projecte de treball amb els diferents projectes de mediació i convivència dels diferents centres educatius.

Gràfic 19. Comparativa de tipologia 08 i 09

Comparativa de casos MAESA i M06 08 i 09

Com ja s'ha comentat a l'apartat 4.8. l'augment de casos de mediació reparadora o MAESA i M06 és molt considerable entre 2008 i 2009. Com es pot veure al gràfic 20 el número de casos **MAESA** (casos 08: 11; casos 09: 32) atesos durant el 2009, pràcticament triplica els casos treballats durant l'any 2008. Pel que fa als casos **M06** (casos 08: 0; casos 09: 22) el número de casos de 2008 és nul ja que justament a finals de l'any 2008 va ser quan es va firmar el protocol: *Programa d'acció de Mesura Alternativa Educativa a la Sanció Administrativa a efectuar per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, Policia Local, Mossos d'Esquadra, Pla de Civisme i PMT* prevenció drogodependències a partir del qual el SMMC comença a atendre a aquells menors sancionats per consum o tinença de drogues. És per això que el número de casos al llarg del 2009 és molt alt i al 2008 no n'hi ha.



Gràfic 20. Comparativa casos MAESA i M06 08 i 09

5. FORMACIÓ PERMANENT

Els constants canvis de la societat porten a una dinàmica d'adequació constant de les pràctiques a través del que anomenem formació contínua. Entenem que sense aquest espai no és possible la realització del nostre treball amb qualitat.

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

És per això, que disposem de variis espais en els que reforcem la pràctica diària de la mediació. Aquests espais tenen objectius diferents i afavoreixen la integració dels elements necessaris en la tasca mediatora.

Essent el SMMC una aposta per donar resposta a la necessitat social de noves formes de gestió i resolució de conflictes: Cultura de la Pau, que es produeixen entre els ciutadans del nostre municipi, valorem com satisfactòria la participació per part de l'equip en diversos espais i els elements que se ha pogut extreure de cadascun d'aquests espais de formació.

- El **coneixement contrastat** de la pràctica professional a l'àmbit de la : mediació, que ens han aportat diferents jornades afavoreixen l'impuls del mecanisme per a millorar les intervencions i processos mediadors. En aquest sentit hem de destacar:
 - *3res Jornades Polítiques de mediació Ciutadana* organitzades per la Diputació de Barcelona amb la ponència del regidor Lluís Pérez d'Educació i Civisme .
 - *Monogràfic sobre l'Avaluació dels Serveis de Mediació Ciutadana* organitzat per la Diputació de Barcelona.

- Els espais de **reflexió conjunta** a l'àmbit municipal han suposat un altre moment de normalització de la nostra presència com professionals en la xarxa de serveis d'atenció al ciutadà. En aquest sentit esmentem les següents trobades:
 - *Jornada d'Aprenentatge Servei*
 - *Jornada de presentació del Pla Local d'Inclusió i Cohesió Social: T'inclous*
 - *Jornada de Municipalisme i Pau*
 - *L'atenció a l'adolescent consumidor de tòxics*
 - *Una feina de tots, Diagnosi d'atenció a la infància i l'adolescència al municipi de San Boi de Llobregat*

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

- L'**apropament de metodologies i recursos** útils per l'eix d'intervenció ha estat possible gràcies a la jornada a càrrec de CEPS, sobre "*Metodologies Participatives*".
- L' **intercanvi professional i la supervisió** que ens han brindat els *Espais de Seguiment* de la nostra tasca com mediadors amb altres professionals de CEPS.
- El **creixement professional**, el **coneixement interprofessional**, el **recolzament mutu** i l'**aprenentatge compartit** que ens han permès els *Espais de Supervisió* organitzats per la Diputació de Barcelona. Com fruit d'aquesta interacció hem perfilat el model d'intervenció per cada cas i ens ha obert a nou camps d'actuació dins de la mediació.

6. VALORACIÓ I PROPOSTES DE MILLORA

En el treball realitzat durant l'any 2009 hem vist la necessitat de **reforçar** la dimensió de **treball en xarxa** amb l'objectiu de potenciar i promoure iniciatives d'accions compartides per abordar de forma preventiva i educativa els problemes derivats dels actes incívics i conductes violentes. Aquesta dimensió s'ha de renovar i replantejar cada dia, ja que els canvis i les exigències socials fan que es renovin els mecanismes d'intervenció i seguiment. Sobre tot quan s'aposta per una atenció integral, proventiva i preventiva.

Valorem com molt positiu els diversos espais que s'han generat i és des d'aquesta convicció que considerem que hem de créixer en la generació d'espais de trobada per treballar la **construcció de una ciutadania cívica, activa i compromesa**.

Un altre element de creixement del SMMC és la consolidació del procediment d'intervenció en els casos de Mesura Alternativa Educativa a la Sanció Administrativa i la MAESA-M06 a través de la **mediació reparadora**. Això fa necessari la consolidació de mecanismes fluids d'intervenció en l'àmbit informatiu sobre el consum i drogodependències. Sabent la delicadesa

Pla de Civisme – Servei Municipal de Mediació Ciutadana

d'aquest tema, el treball individualitzat des de la metodologia reparadora fa que la consideració dels fets, amb els infractors arribi a buscar les ajudes necessàries pel tractament efectiu del problema.

Pel que fa a la **mediació en l'àmbit comunitari** veiem com prioritat l'acció de difusió directa en els districtes del municipi. Tot i que cada vegada més els usuaris venen per iniciativa pròpia considerem que seria una forma més de prevenció del conflicte i de proveir de eines als ciutadans per gestionar els inicis de possibles situacions conflictives.

Hem de dir que en aquest camp hem avançat de forma progressiva. Considerem oportú obrir **espais de trobada i diàleg** amb la ciutadania organitzada i entitats presents en els barris amb l'intencionalitat de intercanviar i conèixer les inquietuds en front de la convivència. Aquesta acció concretaria la concepció que són el propis ciutadans han de ser els protagonistes de les iniciatives i accions promotores de la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes.

Un altre aspecte que considerem molt positiu és l'oportunitat de comptar amb alumnes en pràctiques. Aquest any hem tingut a quatre alumnes en pràctiques amb els quals hem establert una dinàmica de treball que ha facilitat l'aprenentatge i el contrast del nostre treball.



FITXA SEGUIMENT PROGRAMA DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Període: juliol - setembre 2009

1. Dades Ajuntament

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

TÈCNIC DE REFERÈNCIA

Nom: Fina Sala Prat

Departament/Àrea Benestar i Ciutadania. Servei de Ciutat Educadora.

Càrrec: Responsable Pla de Civisme i Coordinadora Servei Municipal de Mediació Ciutadana

Telèfon: 93 6351200 ext. 368

Adreça electrònica: jsala@santboi.cat

2. Perfil humà integrant del Servei de Mediació

Nombre	Càrrec	Estudis	Formació específica en mediació	Sexe	Edat	Data incorporació al servei
1	Mediadora	<input checked="" type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input checked="" type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input type="checkbox"/> Home <input checked="" type="checkbox"/> Dona		10/2006
1	Mediador	<input checked="" type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input checked="" type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input checked="" type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		11/2008
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		



3. Conflictes admesos pel Servei de mediació ciutadana

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Veïnals (comunitat de veïns) | <input checked="" type="checkbox"/> Ús espai públic |
| <input checked="" type="checkbox"/> Familiars | <input checked="" type="checkbox"/> Activitats Econòmiques |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances cíviques | <input checked="" type="checkbox"/> Escolars |
| <input checked="" type="checkbox"/> Organitzacions i entitats | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Altres. Especificar: Mesures Alternatives a la Sanció Administrativa | |

4. Conflictes exclosos

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ús espais públics | <input type="checkbox"/> Familiars |
| <input type="checkbox"/> Escolars | <input type="checkbox"/> Activitats econòmiques |
| <input type="checkbox"/> Incompliment d'ordenances cíviques | <input type="checkbox"/> Organitzacions i entitats |
| <input checked="" type="checkbox"/> Quan una part és l'Administració | |
| <input type="checkbox"/> Altres. Especificar | |

5. Intervencions realitzades durant el període (trimestre) i situació actual

Número total de sol·licituds de mediació rebudes durant el període: 30

a. Desestimacions peticions per no adequar-se al Servei: 0

b. Intervencions realitzades durant el període: 30

(casos que s'han donat d'alta en el període o bé donats d'alta en el període anterior la intervenció dels quals ha continuat en aquest període).

Situació actual dels casos intervinguts (donats d'alta en el període o acumulats de l'anterior període que estiguessin oberts en el moment de facilitar les dades).

1) NÚMERO DE CASOS TANCATS: 29 (2 casos acumulats 2008, 27 casos 2009)

1.1 MEDIACIÓ

A) AMB ACORD: 8*

*D'aquests 8 casos 1 és M06 i 3 són de MAESA.

B) SENSE ACORD: 0

1. 2. GESTIÓ/FACILITACIÓ: 3
(procediment que no implica acords)



1.3. INICIALMENT ESTIMATS PER MEDIACIÓ I INTERROMPUTS O DESESTIMATS POSTERIORMENT: 14

(il·localització d'una de les parts, retirada de les parts, no acceptació una de les parts, manca de capacitat d'una de les parts, mal ús del servei (interrupció per part dels professionals), ...).

1.4 NO COMPETÈNCIA DEL SERVEI / DERIVACIÓ: 4

2) NÚMERO DE CASOS OBERTS: 37 (5 casos 2008; 6 casos 1r trimestre 2009; 11 casos 2n trimestre 2009, 15 casos 3r trimestre 2009)

RESUM DEL PERIODE:	1) NÚMERO DE CASOS TANCATS:	29
	+ 2) NÚMERO DE CASOS OBERTS:	<u>37</u>
	TOTAL DE CASOS ATEOS:	66

6. Casuística de conflictes atesos durant el període abril-juny

TIPUS	SUBTIPUS	SUBTOTAL	TOTAL
<input checked="" type="checkbox"/> Veïnals	<input checked="" type="checkbox"/> Sorolls	7	50
	<input checked="" type="checkbox"/> Olor	1	
	<input checked="" type="checkbox"/> Obres	14	
	<input checked="" type="checkbox"/> Neteja i higiene	5	
	<input checked="" type="checkbox"/> Comunitat (organització, impagament, quotes de participació, ...)	12	
	<input type="checkbox"/> Ús espai comú		
	<input checked="" type="checkbox"/> Mals entesos	7	
	<input checked="" type="checkbox"/> Aire acondicionat	3	
	<input type="checkbox"/> Animals domèstics		
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres. Agressions	1	
	<input type="checkbox"/> Intergeneracionals		
	<input type="checkbox"/> Herències		



<input checked="" type="checkbox"/> Familiars	<input checked="" type="checkbox"/> Parella	4	4
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Escolars	<input checked="" type="checkbox"/> Famílies amb el centre	1	2
	<input type="checkbox"/> Joves amb el centre		
	<input type="checkbox"/> Entre famílies d'un centre		
	<input type="checkbox"/> Entre equips docents		
	<input checked="" type="checkbox"/> Entre alumnes (grups i/o banda)	1	
	<input type="checkbox"/> Absentisme escolar		
	<input type="checkbox"/> Altres. (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Activitats econòmiques	<input type="checkbox"/> Sorolls		
	<input type="checkbox"/> Oloros		
	<input type="checkbox"/> Licències		
	<input type="checkbox"/> Consum		
	<input type="checkbox"/> Contractuals (lloguer, cessió, compra-venta,...).		
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Associatius	<input type="checkbox"/> Membres		
	<input type="checkbox"/> Altres(<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Ús públics espais	<input type="checkbox"/> Places		4
	<input type="checkbox"/> Serveis i equipaments municipals		
	<input checked="" type="checkbox"/> Convivència en l'ús i gaudir de l'espai públic	2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres <i>baralles</i>	2	
<input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances	<input type="checkbox"/> Grafitis		
	<input type="checkbox"/> Estacionament vehicles		



8. Perfil persones implicades

VARIABLES		TOTAL
EDAT	<input checked="" type="checkbox"/> Menors 16	12
	<input checked="" type="checkbox"/> 16 a 18 anys	3
	<input checked="" type="checkbox"/> 18 a 30 anys	7
	<input checked="" type="checkbox"/> 30 a 50 anys	80
	<input checked="" type="checkbox"/> 50 a 65 anys	37
	<input checked="" type="checkbox"/> Majors 65 anys	30
SEXE	<input checked="" type="checkbox"/> Homes	81
	<input checked="" type="checkbox"/> Dones	88
ORIGEN	<input checked="" type="checkbox"/> Autòcton	151
	<input checked="" type="checkbox"/> Estranger	18

9. Altres accions desenvolupades des del servei de mediació ciutadana durant el període

FORMACIÓ

- Formació juntament amb Xavier Jiménez a treballadors municipals: *Reflexions i eines per a la implantació de mesures alternatives educatives des del Servei Municipal de Mediació Ciutadana* (16h).

SENSIBILITZACIÓ /DIFUSIÓ

- Col·laboració en l'estudi sobre Serveis de Municipals de Mediació realitzat per Joan Manuel Torres (UAB).

TREBALL EN XARXA (participació en projectes municipals; plans de convivència, civisme, comunitat de veïns,)

- Programa MAESA (Mesures Alternatives Educatives a la Sanció Administrativa) amb 6 casos atesos.

- Coordinació de casos amb el Síndic Municipal de Greuges.

- Coordinació amb coordinadors pedagògics dels IES del municipi per planificació Recursos d'Eines per a la Convivència.

- Participació en la Jornada de Municipalisme i Pau de Sant Boi de Llobregat.

- Co-mediació entre menors amb un mediador del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic del Departament de Justícia.

ALTRES



FITXA SEGUIMENT PROGRAMA DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Període: abril-juny 2009

1. Dades Ajuntament

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

TÈCNIC DE REFERÈNCIA

Nom: Fina Sala Prat.....
 Departament/Àrea: Servei de Ciutat Educadora.....
 Càrrec: Responsable Pla de Civisme i Coordinadora SMMC.....
 Telèfon: 93 6351214/ 6351200 Ext. 368.....
 Adreça electrònica: jsala@santboi.cat.....

2. Perfil humà integrant del Servei de Mediació

Nombre	Càrrec	Estudis	Formació específica en mediació	Sexe	Edat	Data incorporació al servei
1	Mediadora	<input checked="" type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input checked="" type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input type="checkbox"/> Home <input checked="" type="checkbox"/> Dona		10/2006
1	Mediador	<input checked="" type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input checked="" type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input checked="" type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		11/2008
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		



3. Conflictes admesos pel Servei de mediació ciutadana

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Veïnals (comunitat de veïns) | <input checked="" type="checkbox"/> Ús espai públic |
| <input checked="" type="checkbox"/> Familiars | <input checked="" type="checkbox"/> Activitats Econòmiques |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances cíviques | <input checked="" type="checkbox"/> Escolars |
| <input checked="" type="checkbox"/> Organitzacions i entitats | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Altres. Especificar: Mesures Alternatives a la Sanció Administrativa | |

4. Conflictes exclosos

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ús espais públics | <input type="checkbox"/> Familiars |
| <input type="checkbox"/> Escolars | <input type="checkbox"/> Activitats econòmiques |
| <input type="checkbox"/> Incompliment d'ordenances cíviques | <input type="checkbox"/> Organitzacions i entitats |
| <input checked="" type="checkbox"/> Quan una part és l'Administració | |
| <input type="checkbox"/> Altres. Especificar | |

5. Intervencions realitzades durant el període (trimestre) i situació actual

Número total de sol·licituds de mediació rebudes durant el període: 41

a. Desestimacions peticions per no adequar-se al Servei: 0

b. Intervencions realitzades durant el període: 41

(casos que s'han donat d'alta en el període o bé donats d'alta en el període anterior la intervenció dels quals ha continuat en aquest període).

Situació actual dels casos intervinguts (donats d'alta en el període o acumulats de l'anterior període que estiguessin oberts en el moment de facilitar les dades).

1) NÚMERO DE CASOS TANCATS: 56 (14 casos acumulats 2008, 42 casos 2009)

1.1 MEDIACIÓ

A) AMB ACORD: 27 (4 casos acumulats 2008; 23 casos 2009*)

*D'aquests 23 casos 11 són M06 i 12 són de MAESA.

B) SENSE ACORD: 0

1. 2. GESTIÓ/FACILITACIÓ: 2
(procediment que no implica acords)



1.3. INICIALMENT ESTIMATS PER MEDIACIÓ I INTERROMPUTS O DESESTIMATS POSTERIORMENT: 21

(il·localització d'una de les parts, retirada de les parts, no acceptació una de les parts, manca de capacitat d'una de les parts, mal ús del servei (interrupció per part dels professionals), ...).

1.4 NO COMPETÈNCIA DEL SERVEI / DERIVACIÓ: 6

2) NÚMERO DE CASOS OBERTS: 36 (7 casos 2008; 11 casos 1r trimestre 2009; 18 casos 2n trimestre 2009)

RESUM DEL PERIODE:	1) NÚMERO DE CASOS TANCATS:	56
	+ 2) NÚMERO DE CASOS OBERTS:	<u>36</u>
	TOTAL DE CASOS ATEOS:	92

6. Casuística de conflictes atesos durant el període abril-juny

TIPUS	SUBTIPUS	SUBTOTAL	TOTAL
☒ Veïnals	☒ Sorolls	14	55
	☒ Olors	2	
	☒ Obres	13	
	☒ Neteja i higiene	2	
	☒ Comunitat (organització, impagament, quotes de participació, ...)	14	
	☐ Ús espai comú		
	☒ Mals entesos	9	
	☐ Aire acondicionat		
	☐ Animals domèstics		
	☒ Altres. Agressions	1	
	☒ Intergeneracionals	1	
	☐ Herències		



<input checked="" type="checkbox"/> Familiars	<input checked="" type="checkbox"/> Parella	5	6
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Escolars	<input checked="" type="checkbox"/> Famílies amb el centre	1	2
	<input type="checkbox"/> Joves amb el centre		
	<input type="checkbox"/> Entre famílies d'un centre		
	<input type="checkbox"/> Entre equips docents		
	<input checked="" type="checkbox"/> Entre alumnes (grups i/o banda)	1	
	<input type="checkbox"/> Absentisme escolar		
	<input type="checkbox"/> Altres. (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Activitats econòmiques	<input type="checkbox"/> Sorolls		
	<input type="checkbox"/> Oloros		
	<input type="checkbox"/> Licències		
	<input type="checkbox"/> Consum		
	<input type="checkbox"/> Contractuals (lloguer, cessió, compra-venta,...).		
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Associatius	<input type="checkbox"/> Membres		
	<input type="checkbox"/> Altres(<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Ús espais públics	<input checked="" type="checkbox"/> Places	2	6
	<input type="checkbox"/> Serveis i equipaments municipals		
	<input checked="" type="checkbox"/> Convivència en l'ús i gaudir de l'espai públic	2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres <i>baralles</i>	2	
<input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances	<input checked="" type="checkbox"/> Grafitis	2	
	<input type="checkbox"/> Estacionament vehicles		



cíviqnes	<input checked="" type="checkbox"/> Danys patrimoni municipal (llums, contenidors, ...)	1	23
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres <i>Consum de drogues 11 Orinar a la via pública 1 Desacatament a l'autoritat 5 Consum alcohol a la via pública 3</i>	20	
QUANTITAT TOTAL			92

7. Accés al servei dels usuaris durant el període

S'han adreçat directament al servei Nombre: 21

A proposta del servei Nombre:

Venen derivats d'altres serveis de l'Ajuntament Nombre: 51

- a) OAC
- b) Policia Local 6
- c) Serveis Socials 1
- d) Urbanisme
- e) Alcaldia
- f) Civisme 23
- g) Altres OMAP (Oficina Municipal d'Atenció al Públic) 19
- h) Altres
 - a. Àrea de cultura 1
 - b. Protecció de la legalitat 1

Venen derivats d'altres serveis i/o institucions del territori Nombre: 17

- a) CAP
- b) Escola/Institut
- c) Jutge de Pau
- d) Mossos d'Esquadra 8
- e) Altres:
 - a. Síndic de Greuges 3
 - b. Associacions/col·lectius 5
 - c. Jutjats 1

Venen derivats de la xarxa ciutadana o professional Nombre: 3

- a) Associacions de veïns
- b) Agències immobiliàries 2
- c) Advocats 1



8. Perfil persones implicades

VARIABLES		TOTAL
EDAT	<input checked="" type="checkbox"/> Menors 16	16
	<input checked="" type="checkbox"/> 16 a 18 anys	15
	<input checked="" type="checkbox"/> 18 a 30 anys	9
	<input checked="" type="checkbox"/> 30 a 50 anys	81
	<input checked="" type="checkbox"/> 50 a 65 anys	60
	<input checked="" type="checkbox"/> Majors 65 anys	44
	SEXE	<input checked="" type="checkbox"/> Homes
<input checked="" type="checkbox"/> Dones		110
ORIGEN	<input checked="" type="checkbox"/> Autòcton	204
	<input checked="" type="checkbox"/> Estranger	21

9. Altres accions desenvolupades des del servei de mediació ciutadana durant el període

FORMACIÓ

SENSIBILITZACIÓ /DIFUSIÓ

TREBALL EN XARXA (participació en projectes municipals; plans de convivència, civisme, comunitat de veïns,)

ALTRES

- Espai diàleg amb Policia Local i Civisme dins del programa Mesures Alternatives Educatives a la Sanció Administrativa.
- Programa MAESA (Mesures Alternatives Educatives a la Sanció Administrativa) amb 23 casos atesos.
- Coordinació amb Mossos d'Esquadra.
- Coordinació de casos MAESA amb l'IES Marianao
- Trobada dels PEC's de Catalunya. - Fòrum educatiu local
- Coordinació de casos Centre Obert Don Bosco
- Coordinació interxarxa (CSMIJ, Serveis Socials, Centre Obert Don Bosco, IES i EAP)
- Activitat en el marc de "T'inclous"
- Comissió tècnica Servei municipal mediació ciutadana
- Coordinació i treball amb la Fiscalia de menors
- Coordinació i treball amb el Síndic Municipal de Greuges
- Espai diàleg amb Policia Local i Civisme MAESA M06



ALTRES

ALUMNES DE PRÀCTIQUES

- 1 alumna de la Diplomatura d'Educació Social de la UNED (120 hores)



FITXA SEGUIMENT PROGRAMA DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Període: gener- març 2009

1. Dades Ajuntament

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

TÈCNIC DE REFERÈNCIA

Nom: Fina Sala i Prat.....

Departament/Àrea: Servei de Ciutat Educadora..

Càrrec: Responsable Pla de Civisme i Coordinadora Servei Municipal de Mediació ciutadana.....

Telèfon: 93 6351200/ 93 6351214 ext.368

Adreça electrònica: jsala@santboi.cat.....

2. Perfil humà integrant del Servei de Mediació

Nombre	Càrrec	Estudis	Formació específica en mediació	Sexe	Edat	Data incorporació al servei
1	Mediadora	<input checked="" type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input checked="" type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input type="checkbox"/> Home <input checked="" type="checkbox"/> Dona		7/2006
1	Mediador	<input checked="" type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input checked="" type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input checked="" type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		11/2008
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i> obtingut)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (especificar) <input type="checkbox"/> Diplomatura (especificar) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (especificar <i>títol</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		



		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Diplomatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar títol obtingut</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Diplomatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar títol obtingut</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Diplomatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar títol obtingut</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Diplomatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar títol obtingut</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Diplomatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar títol obtingut</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		
		<input type="checkbox"/> Llicenciatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Diplomatura (<i>especificar</i>) <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Màster <input type="checkbox"/> Postgrau <input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar títol obtingut</i>)	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona		

3. Conflictes admesos pel Servei de mediació ciutadana

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Veïnals (comunitat de veïns) | <input checked="" type="checkbox"/> Ús espai públic |
| <input checked="" type="checkbox"/> Familiars | <input checked="" type="checkbox"/> Activitats Econòmiques |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances cíviques | <input checked="" type="checkbox"/> Escolars |
| <input checked="" type="checkbox"/> Organitzacions i entitats | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Altres. Especificar: Mesures Alternatives Educatives a la Sanció Administrativa | |



4. Conflictes exclosos

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ús espais públics | <input type="checkbox"/> Familiars |
| <input type="checkbox"/> Escolars | <input type="checkbox"/> Activitats econòmiques |
| <input type="checkbox"/> Incompliment d'ordenances cíviques | <input type="checkbox"/> Organitzacions i entitats |
| <input checked="" type="checkbox"/> Quan una part és l'Administració | |
| <input type="checkbox"/> Altres. Especificar | |

5. Intervencions realitzades durant el període (trimestre) i situació actual

Número total de sol·licituds de mediació rebudes durant el període: 51

a. Desestimacions peticions per no adequar-se al Servei: 0

b. Intervencions realitzades durant el període: 51
(casos que s'han donat d'alta en el període o bé donats d'alta en el període anterior la intervenció dels quals ha continuat en aquest període).

Situació actual dels casos intervinguts (donats d'alta en el període o acumulats de l'anterior període que estiguessin oberts en el moment de facilitar les dades).

1) NÚMERO DE CASOS TANCATS: 39

1.1 MEDIACIÓ

A) AMB ACORD: 17 (4 casos acumulats 2008, 13 casos 2009)

B) SENSE ACORD: 0

1. 2. GESTIÓ/FACILITACIÓ: 5

(procediment que no implica acords)

1.3. INICIALMENT ESTIMATS PER MEDIACIÓ I INTERROMPUTS O DESESTIMATS POSTERIORMENT: 15

(il·localització d'una de les parts, retirada de les parts, no acceptació una de les parts, manca de capacitat d'una de les parts, mal ús del servei (interrupció per part dels professionals), ...).

1.4 NO COMPETÈNCIA DEL SERVEI / DERIVACIÓ: 2

2) NÚMERO DE CASOS OBERTS: 53 (21 casos 2008, 32 casos 2009)



6. Casuística de conflictes atesos durant el període gener- març

TIPUS	SUBTIPUS	SUBTOTAL	TOTAL
☒ Veïnals	<input checked="" type="checkbox"/> Sorolls	18	57
	<input checked="" type="checkbox"/> Olors	1	
	<input checked="" type="checkbox"/> Obres	13	
	<input checked="" type="checkbox"/> Neteja i higiene	1	
	<input checked="" type="checkbox"/> Comunitat (organització, impagament, quotes de participació, ...)	15	
	<input type="checkbox"/> Ús espai comú		
	<input checked="" type="checkbox"/> Mals entesos	7	
	<input type="checkbox"/> Aire acondicionat		
	<input type="checkbox"/> Animals domèstics	1	
	<input type="checkbox"/> Altres. Agressions	1	
☒ Familiars	<input checked="" type="checkbox"/> Intergeneracionals	2	8
	<input type="checkbox"/> Herències		
	<input checked="" type="checkbox"/> Parella	6	
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
☒ Escolars	<input checked="" type="checkbox"/> Famílies amb el centre	1	3
	<input type="checkbox"/> Joves amb el centre		
	<input type="checkbox"/> Entre famílies d'un centre		
	<input type="checkbox"/> Entre equips docents		
	<input checked="" type="checkbox"/> Entre alumnes (grups i/o banda)	2	
	<input type="checkbox"/> Absentisme escolar		
	<input type="checkbox"/> Altres. (<i>especificar</i>)		



<input type="checkbox"/> Activitats econòmiques	<input type="checkbox"/> Sorolls		
	<input type="checkbox"/> Oloros		
	<input type="checkbox"/> Licències		
	<input type="checkbox"/> Consum		
	<input type="checkbox"/> Contractuals (lloguer, cessió, compra-venta,...).		
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Associatius	<input type="checkbox"/> Membres		
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Ús espais públics	<input checked="" type="checkbox"/> Places	1	3
	<input type="checkbox"/> Serveis i equipaments municipals		
	<input checked="" type="checkbox"/> Convivència en l'ús i gaudir de l'espai públic	1	
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres <i>baralles</i>	1	
<input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances cíviques Mesures Alternatives Educatives a la Sanció administrativa	<input checked="" type="checkbox"/> Grafitis	2	21
	<input type="checkbox"/> Estacionament vehicles		
	<input checked="" type="checkbox"/> Danys patrimoni municipal (llums, contenidors, ...)	1	
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres	18	
	<i>Consum alcohol via pública</i>	10	
<i>Sorolls</i>	2		
<i>Invasió espai públic tancat</i>	2		
<i>Consum drogues</i>	3		
<i>Falta respecte agent</i>	1		
QUANTITAT TOTAL			92



7. Accés al servei dels usuaris durant el període

S'han adreçat directament al servei Nombre: 23

A proposta del servei Nombre:

Venen derivats d'altres serveis de l'Ajuntament Nombre: 59

- a) OAC 8
- b) Policia Local 2
- c) Serveis Socials 23
- d) Urbanisme 24
- e) Alcaldia 1
- f) Civisme 23
- g) Altres OMAP (Oficina Municipal d'Atenció al Públic) 24
- h) Altres Àrea de cultura 1

Venen derivats d'altres serveis i/o institucions del territori Nombre: 9

- a) CAP 6
- b) Escola/Institut 1
- c) Jutge de Pau 2
- d) Mossos d'Esquadra 6
- e) Altres: Jutjats 1
- f) Altres: Síndic de Greuges 2

Venen derivats de la xarxa ciutadana o professional Nombre: 1

- a) Associacions de veïns 1
- b) Agències immobiliàries 1
- c) Advocats 1

8. Perfil persones implicades

VARIABLES		TOTAL
EDAT	<input checked="" type="checkbox"/> Menors 16	14
	<input checked="" type="checkbox"/> 16 a 18 anys	13
	<input checked="" type="checkbox"/> 18 a 30 anys	20
	<input checked="" type="checkbox"/> 30 a 50 anys	90
	<input checked="" type="checkbox"/> 50 a 65 anys	50
	<input checked="" type="checkbox"/> Majors 65 anys	40
SEXE	<input checked="" type="checkbox"/> Homes	117



	<input checked="" type="checkbox"/> Dones	110
ORIGEN	<input checked="" type="checkbox"/> Autòcton	208
	<input checked="" type="checkbox"/> Estranger	19

9. Altres accions desenvolupades des del servei de mediació ciutadana durant el període

FORMACIÓ

SENSIBILITZACIÓ /DIFUSIÓ

TREBALL EN XARXA participació en projectes municipals

- Coordinació i treball conjunt en els 21 casos del Programa MAESA (Mesures Alternatives Educatives a la Sanció Administrativa), amb agents i serveis diversos, especialment PMT Joventut, PMT prevenció drogodependències, IES Marianao, Rubio i Ors i Rafael Casanoves, policia local i entitats.
- Valoració del programa MAESA i seguiment de casos concrets amb l'equip de PMT Joventut i el PMT drogodependències.
- Activitat reparadora a l'IES Marianao dins del grup/classe sensibilització.
- Espai d'informació i coordinació amb representant de protecció de la legalitat, regidor de barri i Síndic de greuges
- Assistència a la Comissió tècnica del SMMC, Mensualment
- Sensibilització i tancament amb Participació ciutadana i Proximitat, 2 empreses implicades i responsables municipals d'un cas multiparts. Can Massallera
- Seguiment i assistència als SIM de Catalunya i el Centre de Mediació Familiar de Catalunya.
- Coordinació per atenció a casos amb Atenció Social Primària i Benestar.
- Coordinació amb Mossos d'Esquadra.
- Activitat reparadora a l'IES Marianao dins del programa MAESA proposta a demanda dels nois implicats dirigit a 105 alumnes amb l'implicació de la direcció, coordinadora pedagògica i tutors.
- Seguiment i coordinació de l'acord MAESA M06 amb policia local, Mossos d'Esquadra, Pla de Civisme i PMT prevenció drogodependències.
- Coordinació i seguiment d'un cas amb Justícia juvenil
- Reunió amb representant del PMI del barri de Casablanca
- Seguiment i coordinació de casos mediació reparadora amb Fundació Marianao pel programa MAESA
- Coordinació amb Tots Som Santboians pel programa MAESA
- Seguiment i coordinació de casos conflictes veïnals representant de protecció de la legalitat (Llicències d'activitats i Disciplina Urbanística)
- Diagnosi de l'atenció a la infància i l'adolescència al municipi de Sant Boi de Llobregat
- Espai diàleg amb Policia Local i Civisme dins del programa MAESA . Equip 3 de Civisme treball amb grup (drets i deures).

ALTRES

ALUMNES DE PRÀCTIQUES

- 1 alumna del Master de mediació de la Fundació Pere Tarrés)
- 1 alumna de la Diplomatura d'Educació Social de la UNED)
- 2 alumnes del Posgrau de mediació de la Universitat Ramon Llull



Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

Àrea d'Igualtat i Ciutadania
Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania



FITXA SEGUIMENT PROGRAMA DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Període: Octubre – desembre 2009

1. Dades Ajuntament

AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

TÈCNIC DE REFERÈNCIA

Nom: Fina Sala Prat

Departament/Àrea: Servei de Ciutat Educadora

Càrrec: Responsable del Pla de Civisme i Coordinadora SMMC

Telèfon: 93 6351200 ext. 368

Adreça electrònica: jsala@santboi.cat.

1. Conflictes admesos pel Servei de mediació ciutadana

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Veïnals (comunitat de veïns) | <input checked="" type="checkbox"/> Ús espai públic |
| <input checked="" type="checkbox"/> Familiars | <input checked="" type="checkbox"/> Activitats Econòmiques |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances cíviques | <input checked="" type="checkbox"/> Escolars |
| <input checked="" type="checkbox"/> Organitzacions i entitats | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Altres. Especificar: Mesures Alternatives a la Sanció Administrativa | |

2. Conflictes exclosos

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ús espais públics | <input type="checkbox"/> Familiars |
| <input type="checkbox"/> Escolars | <input type="checkbox"/> Activitats econòmiques |
| <input type="checkbox"/> Incompliment d'ordenances cíviques | <input type="checkbox"/> Organitzacions i entitats |
| <input checked="" type="checkbox"/> Quan una part és l'Administració | |
| <input type="checkbox"/> Altres. Especificar | |



3. Intervencions realitzades durant el període (trimestre) i situació actual

Número total de sol·licituds de mediació rebudes durant el període: 51

a. Desestimacions peticions per no adequar-se al Servei: 0

b. Intervencions realitzades durant el període: 88

(casos que s'han donat d'alta en el període o bé donats d'alta en el període anterior la intervenció dels quals ha continuat en aquest període).

Situació actual dels casos intervinguts (donats d'alta en el període o acumulats de l'anterior període que estiguessin oberts en el moment de facilitar les dades).

1) NÚMERO DE CASOS TANCATS: 48

1.1 MEDIACIÓ

A) AMB ACORD: 18

B) SENSE ACORD: 2

1. 2. GESTIÓ/FACILITACIÓ: 11

(procediment que no implica acords)

1.3. INICIALMENT ESTIMATS PER MEDIACIÓ I INTERROMPUTS O DESESTIMATS POSTERIORMENT: 14

(il.localització d'una de les parts, retirada de les parts, no acceptació una de les parts, manca de capacitat d'una de les parts, mal ús del servei (interrupció per part dels professionals), ...).

1.4 NO COMPETÈNCIA DEL SERVEI / DERIVACIÓ: 3

2) NÚMERO DE CASOS OBERTS: 40



4. Casuística de conflictes atesos durant el període octubre – desembre

TIPUS	SUBTIPUS	SUBTOTAL	TOTAL
<input checked="" type="checkbox"/> Veïnals	<input checked="" type="checkbox"/> Sorolls	12	56
	<input checked="" type="checkbox"/> Oloros	1	
	<input checked="" type="checkbox"/> Obres	9	
	<input checked="" type="checkbox"/> Neteja i higiene	4	
	<input checked="" type="checkbox"/> Comunitat (organització, impagament, quotes de participació, ...)	18	
	<input type="checkbox"/> Ús espai comú		
	<input checked="" type="checkbox"/> Mals entesos	7	
	<input checked="" type="checkbox"/> Aire acondicionat	3	
	<input type="checkbox"/> Animals domèstics		
	<input checked="" type="checkbox"/> Humitats	2	
	<input type="checkbox"/> Altres. (<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Familiars	<input checked="" type="checkbox"/> Intergeneracionals	4	11
	<input type="checkbox"/> Herències		
	<input checked="" type="checkbox"/> Parella	7	
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Escolars	<input checked="" type="checkbox"/> Famílies amb el centre	1	1
	<input type="checkbox"/> Joves amb el centre		
	<input type="checkbox"/> Entre famílies d'un centre		
	<input type="checkbox"/> Entre equips docents		
	<input type="checkbox"/> Entre alumnes (grups i/o banda)		
	<input type="checkbox"/> Absentisme escolar		



	<input type="checkbox"/> Altres. (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Activitats econòmiques	<input type="checkbox"/> Sorolls		
	<input type="checkbox"/> Olors		
	<input type="checkbox"/> Llicències		
	<input type="checkbox"/> Consum		
	<input type="checkbox"/> Contractuals (lloguer, cessió, compra-venta,..).		
	<input type="checkbox"/> Altres (<i>especificar</i>)		
<input type="checkbox"/> Associatius	<input type="checkbox"/> Membres		
	<input type="checkbox"/> Altres(<i>especificar</i>)		
<input checked="" type="checkbox"/> Ús públics espais	<input checked="" type="checkbox"/> Places	1	4
	<input type="checkbox"/> Serveis i equipaments municipals		
	<input checked="" type="checkbox"/> Convivència en l'ús i gaudi de l'espai públic	2	
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres <i>baralles</i>	1	
<input checked="" type="checkbox"/> Incompliment ordenances cíviques	<input type="checkbox"/> Grafitis		16
	<input checked="" type="checkbox"/> Estacionament vehicles	1	
	<input type="checkbox"/> Danys patrimoni municipal (llums, contenidors, ...)		
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres <i>M06</i> 9 <i>Entrada espai privat</i> 2 <i>Alcohol espai públic</i> 1 <i>MAESA</i> 2 <i>Tràfic</i> 1	15	
QUANTITAT TOTAL			88



5. Accés al servei dels usuaris durant el període

- S'han adreçat directament al servei Nombre: 28
- A proposta del servei Nombre:
- Venen derivats d'altres serveis de l'Ajuntament Nombre: 50
- a) OAC
 - b) Policia Local 5
 - c) Serveis Socials 4
 - d) Urbanisme
 - e) Alcaldia
 - f) Civisme 15
 - g) Altres
 - a. OMAP (Oficina Municipal d'Atenció al Públic) 20
 - b. Àrea de cultura 1
 - c. Protecció de la legalitat 1
 - d. Web de l'Ajuntament (SMMC) 4
- Venen derivats d'altres serveis i/o institucions del territori Nombre: 9
- a) CAP 1
 - b) Escola/Institut
 - c) Jutge de Pau
 - d) Mossos d'Esquadra 3
 - e) Altres:
 - a. Síndic Municipal de Greuges 2
 - b. Associacions/col·lectius
 - i. Fundació Marianao 2
 - ii. Servei de Mediació del Prat 1
- Venen derivats de la xarxa ciutadana o professional Nombre: 1
- a) Associacions de veïns
 - b) Agències immobiliàries
 - c) Advocats 1

6. Perfil persones implicades

VARIABLES		TOTAL
EDAT	<input checked="" type="checkbox"/> Menors 16	8
	<input checked="" type="checkbox"/> 16 a 18 anys	9
	<input checked="" type="checkbox"/> 18 a 30 anys	13
	<input checked="" type="checkbox"/> 30 a 50 anys	103
	<input checked="" type="checkbox"/> 50 a 65 anys	47



	<input checked="" type="checkbox"/> Majors 65 anys	25
SEXE	<input checked="" type="checkbox"/> Homes	112
	<input checked="" type="checkbox"/> Dones	93
ORIGEN	<input checked="" type="checkbox"/> Nacionalitat espanyola	187
	<input checked="" type="checkbox"/> Altres nacionalitats	18

7. Altres accions desenvolupades des del servei de mediació ciutadana durant el període

FORMACIÓ

- Formació juntament amb Xavier Jiménez a treballadors municipals: *Reflexions i eines per a la implantació de mesures alternatives educatives des del Servei Municipal de Mediació Ciutadana* (16h).

SENSIBILITZACIÓ /DIFUSIÓ

- Col·laboració en l'estudi sobre Serveis de Municipals de Mediació realitzat per Joan Manuel Torres (UAB).

TREBALL EN XARXA (participació en projectes municipals; plans de convivència, civisme, comunitat de veïns,)

- Programa MAESA (Mesures Alternatives Educatives a la Sanció Administrativa) i M06 amb 15 casos atesos.

- Participació en la sessió clínica organitzada pel CSMIJ de Sant Boi de Llobregat amb la col·laboració del CAS: "L'atenció a l'adolescent consumidor de tòxics. Una feina de tots"

- Reunió de coordinació de casos amb una professional del CSMIJ de Sant Boi de Llobregat.

- Participació i dinamització en la Jornada de Civisme i convivència organitzada pel Servei de Ciutat Educadora i el Projecte Educatiu de Ciutat.

- Coordinació i dinamització de la 1a trobada entre alumnes representants dels projectes de mediació i convivència de tots els IES i escoles de secundària de Sant Boi de Llobregat.

NOVES LÍNIES D'ACTUACIÓ: NOVES METODOLOGIES

- Creació d'una xarxa estable de treball projectes de mediació, recursos i eines per la convivència i projectes de centre per la convivència de les diferents centres de secundària de Sant Boi de Llobregat amb 9 IES 4 públics i 5 de concertats. 18 representants professors i 168 alumnes nois i noies delegats de curs de ESO i mediadors escolars.

ALTRES