

INFORME DE L'ACTIVITAT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ SOCIAL I COMUNITÀRIA

SETEMBRE 06 / JULIOL 07

El mes de setembre del 2006, des de la Regidoria de Serveis Personals de l'Ajuntament de Lleida es posà en funcionament el Servei de Mediació Social i Comunitària amb l'objectiu d'intervenir en aquells conflictes quotidians derivats de la convivència diària entre els ciutadans de Lleida.

Amb el subvencionament del Departament de Relacions Institucionals i Participació i després de gairebé un any de funcionament s'ha demostrat la necessitat i satisfacció dels ciutadans vers la creació d'aquest servei, que els possibilita, entre altres, apropar-se a l'administració local i poder ser participants en la resolució dels seus conflictes.

Des del servei es realitza la difusió oportuna, amb plans semestrals, per tal de poder difondre la tècnica de la mediació com a mètode de resolució de conflictes. En aquest sentit es realitzen xerrades i cursos sobre mediació i resolució de conflictes i es manté contacte constant amb els serveis públics i agents de la ciutat que puguin derivar als ciutadans que tenen un conflicte al Servei de Mediació.

En aquest informe es presenta les dades més rellevants de l'activitat del Servei de Mediació des del mes de setembre del 2006 fins el juliol del 2007, així com el grau de satisfacció dels usuaris del servei extret de les enquestes realitzades per tal d'avaluar la qualitat del Servei.

S'afegeix també una graella d'indicadors mensuals on es presenten les dades més detallades.

ATENCIIONS REALITZADES

Durant aquests 11 mesos de funcionament al Servei s'ha realitzat un total de **140 atencions** a ciutadans de Lleida que arriben principalment derivats des de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana i de l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor, tot i que molts d'ells sol desitgen assessorar-se legalment, servei que l'Ajuntament no pot prestar, o simplement informar-se del funcionament.

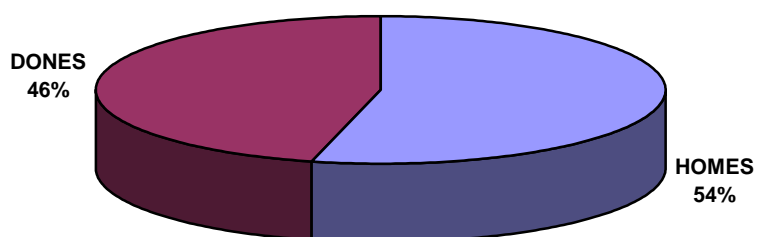
A continuació es detalla des d'on han arribat derivats i/o s'han informat els ciutadans als que s'ha obert un expedient de mediació.

Canal d'entrada	Freqüència	%
OMAC	28	32%
Serveis Socials	11	12%
Mitjans de comunicació	11	12%
Mossos d'Esquadra	7	8%
Ajuntament	7	8%
OMIC	5	6%
Síndic de greuges	2	2%
Altres*	18	20%
Total	89	100%

**jutjats, institut català de la dona, guàrdia urbana, "boca-orella", no consta.*

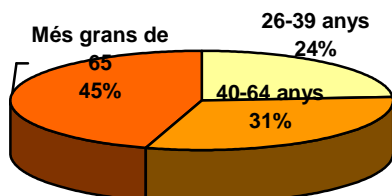
PERFIL DE LA POBLACIÓ ATESA

GÈNERE DELS USUARIS/ES

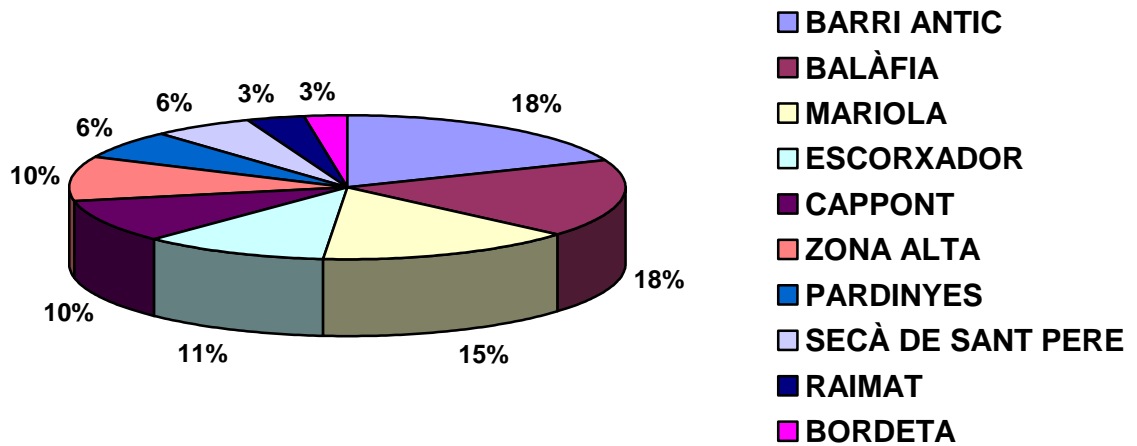


La **mitjana d'edat** dels usuaris/es del Servei de Mediació és de 57 anys. La distribució per grups d'edat seria la següent:

GRUPS D'EDAT DELS USUARIS/ES



DISTRIBUCIÓ PER BARRIS



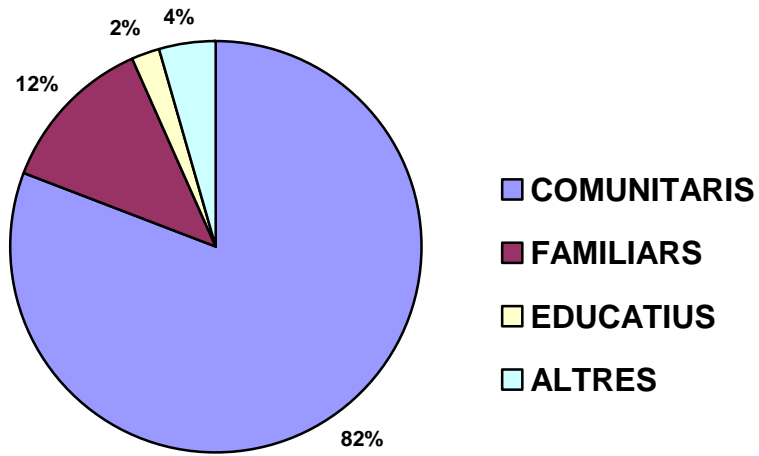
EXPEDIENTS OBERTS

Del total de les 140 atencions realitzades, s'han gestionat **89 expedients**; és a dir, 89 casos en els que s'ha intervingut realitzant una mediació i/o intermediació.

TIPOLOGIA DE CONFLICTES

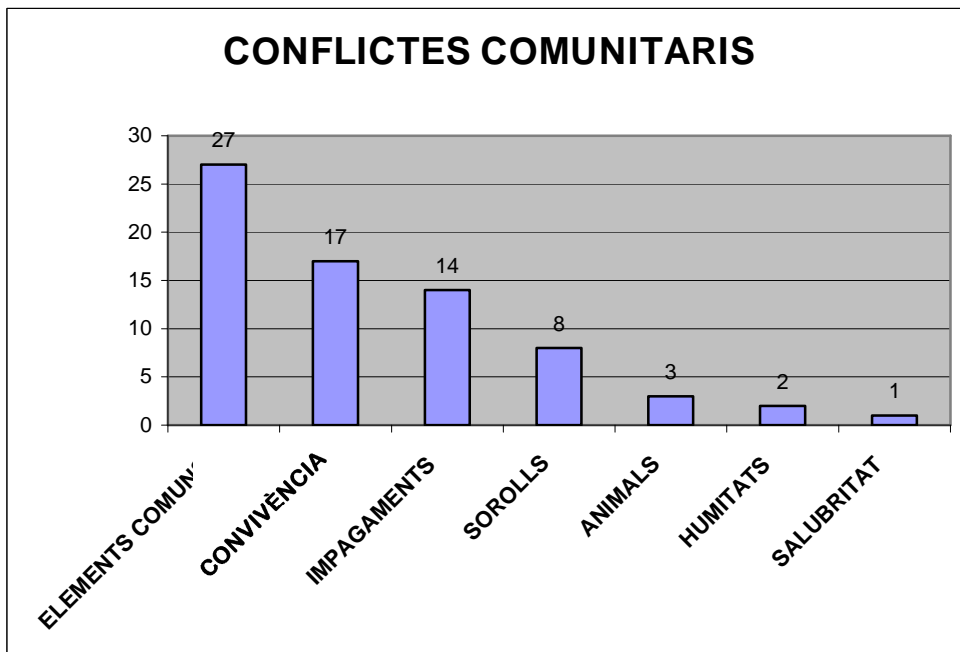
D'un total de 89 conflictes en els que s'ha intervingut, 72 han estat de tipologia comunitària (entre veïns d'una mateixa comunitat o d'un mateix barri), 11 conflictes entre membres d'una mateixa família i 2 de tipologia educativa.

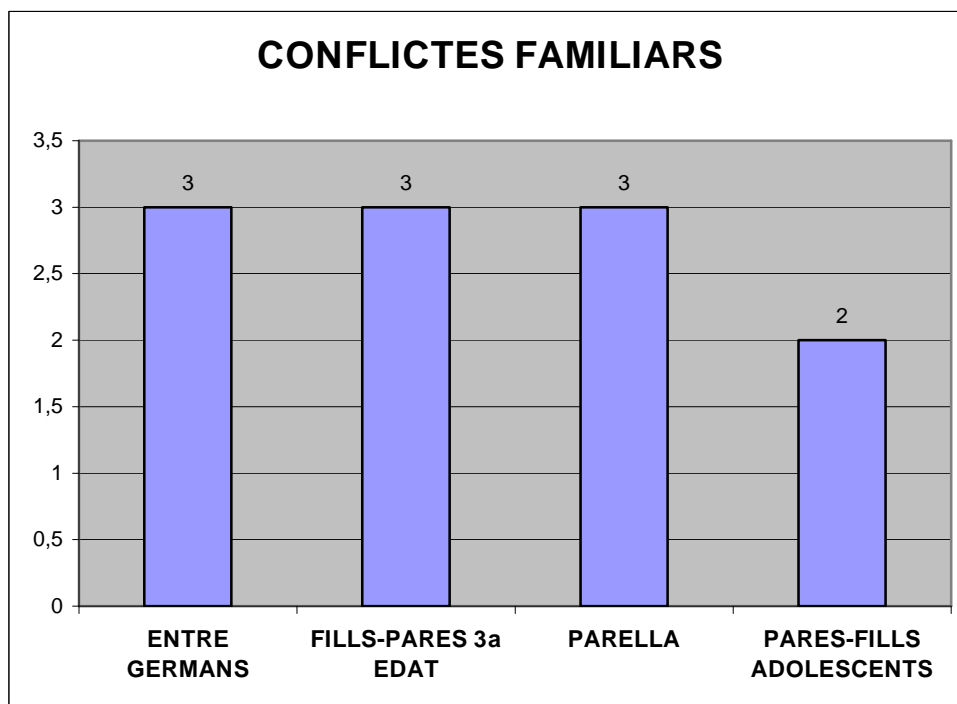
TIPOLOGIA DELS CONFLICTES



A continuació es presenta el desglossament dels motius i implicats en els conflictes comunitaris i familiars, respectivament.

CONFLICTES COMUNITARIS



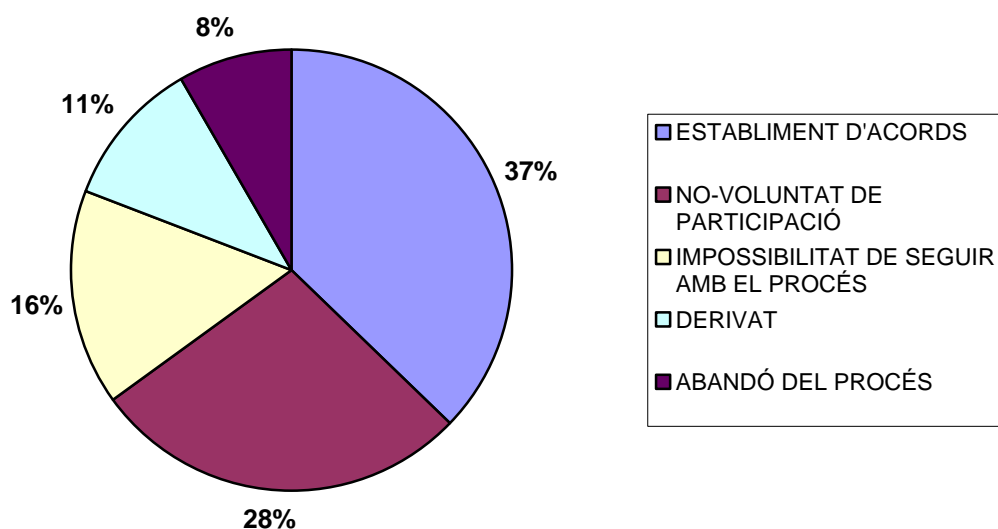


RESOLUCIÓ DELS EXPEDIENTS

Actualment es troben tancats un total de 83 expedients, dels quals **31** han estat tancats per l'**establiment d'acords entre les parts** en conflicte, motiu de tancament majoritari dels expedients. Un total de **23** es tanquen per la **no-voluntat de participació en el procés de mediació per alguna de les parts** implicades i minoritàriament, amb **13**, els expedients es tanquen per la **impossibilitat de seguir amb el procés** (o bé perquè s'inicia un procés judicial, o per l'incompliment de l'acta de compromís per a mediar, per la no-capacitat d'alguna de les parts, entre d'altres).

La resta, un total de 9 casos han estat derivats a altres serveis més adients, i 7 expedients s'han hagut de tancar per l'abandonament del procés d'alguna de les parts implicades.

MOTIU DE TANCAMENT DELS EXPEDIENTS

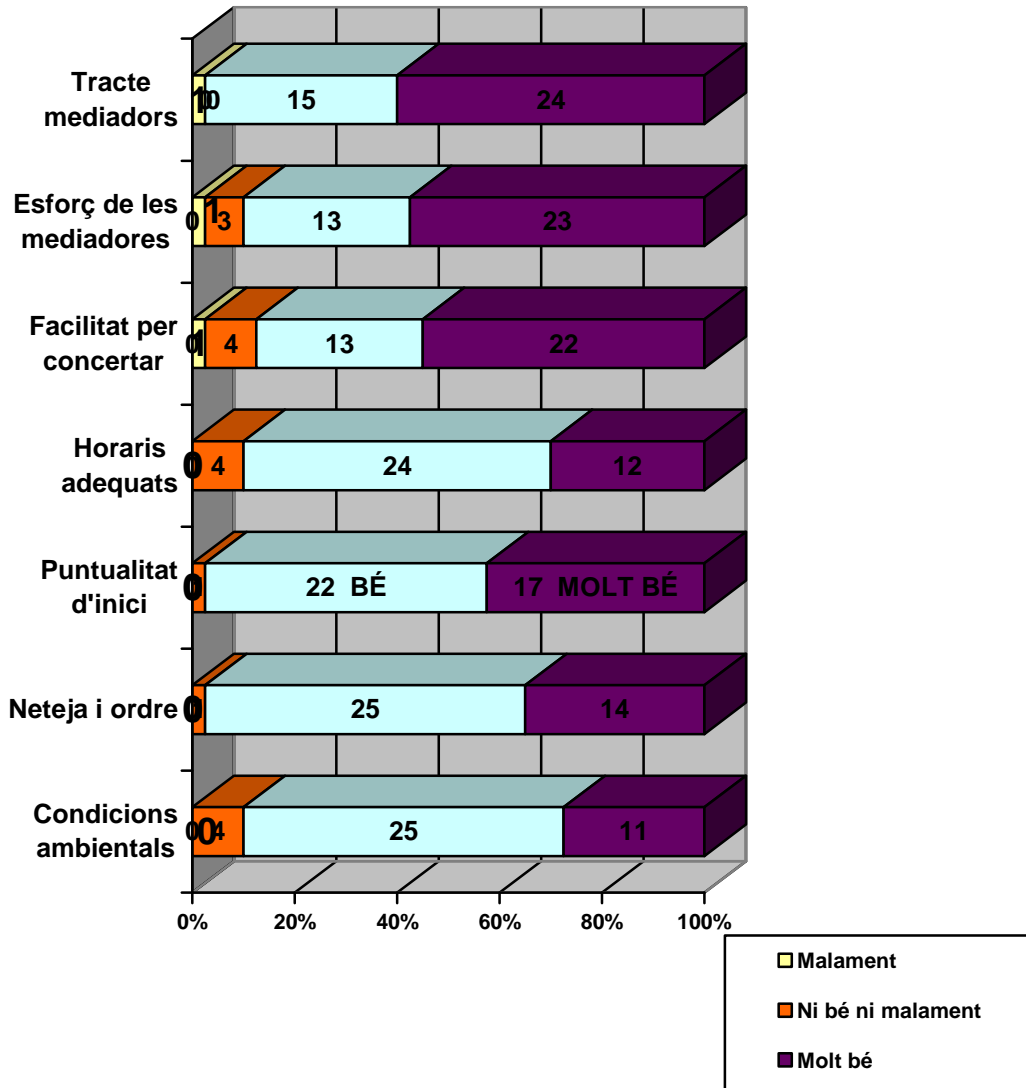


L'OPINIÓ SOBRE LA GESTIÓ DELS SERVEI

Per tal de poder valorar la gestió i el servei prestat als ciutadans/es de Lleida, es va realitzar una enquesta a totes les persones que havien fet ús del Servei de Mediació. Alguns dels resultats extrets es mostren a continuació.

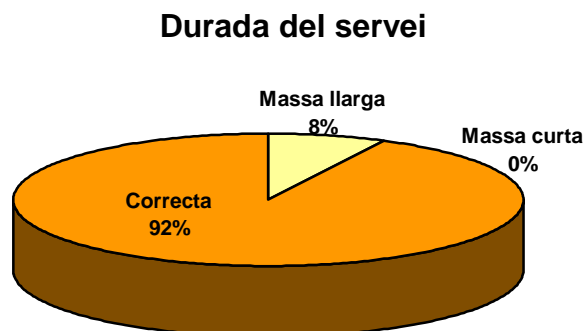
En primer lloc es mostra un gràfic on es pot veure les diferents valoracions que han fet els usuaris sobre les dimensions analitzades a partir de l'enquesta realitzada.

Valoracions



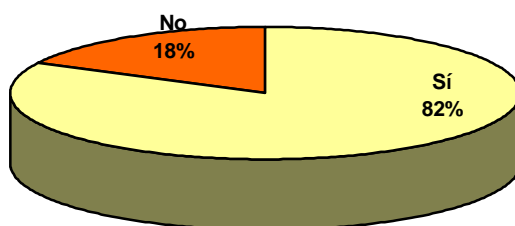
LA DURADA DEL SERVEI

La mitja de temps que transcorre des que un usuari/a sol·licita el servei fins que finalitza és d'un mes. A continuació es mostra l'opinió respecte aquesta durada.



RECOMANACIÓ DEL SERVEI

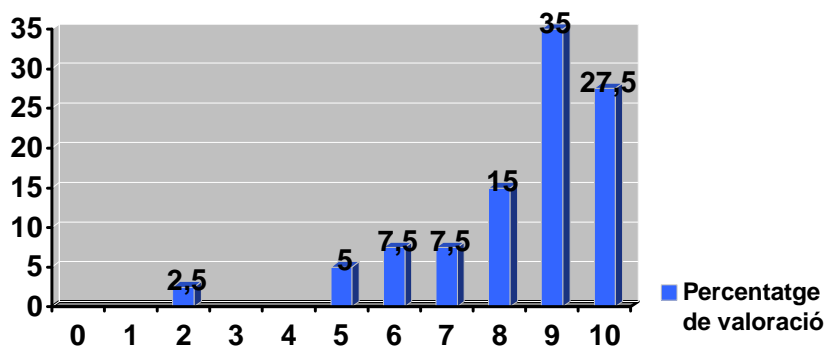
Tornaria assistir a un procés de mediació?



VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI DE MEDIACIÓ

En valors del 0 al 10 o 0 és la valoració més baixa i 10 la més alta el resultat és el que segueix.

Valoració General del servei



Així doncs, a través del gràfic s'observa que un 2,5% dels entrevistats (una sola persona) valoren el servei amb una puntuació inferior a 5. Podem afirmar per tant, que només un 2,5% dels usuaris entrevistats suspelen el servei mentre que 97,5% l'aproven amb diferents puntuacions. Un 12,5% ho puntuen entre un 5 i un 6, un 22,5% puntuen el servei amb un 7 i un 8, i un 62,5% ho puntuen amb un 9 i un 10.

El valor mitjà obtingut és de 8,38. Per tant, la majoria dels usuaris entrevistats valoren el servei molt positivament.