

ENLLAÇ. Intermediació i Treball comunitari.

Projecte depenent del Programa de Ciutadania iniciat l'abril del 2006 a través una subvenció -com a projecte pilot- del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaria de Estado para la Inmigración y la Emigración. Des de l'any 2013 i fins l'actualitat està subvencionat per la Diputació de Barcelona.

El fet d'entrar a formar part dels projectes de mediació de la Diputació, va suposar un seguit de canvis i tasques noves, com ara introduir alguns canvis en la recollida de dades per tal d'homogeneïtzar-se amb les fitxes que es demanen, fer fitxes trimestrals de la feina feta segons un model estàndard, reunions de supervisió mensuals, participació en el grup de cercles, etc. Totes aquestes tasques estan vinculades al conveni.

Tot i que ENLLAÇ disposa d'una memòria anual pròpia, incloem un resum del projecte i les seves dades principals dins la memòria del Programa de Ciutadania tant per facilitar la difusió de la seva tasca professional, com per remarcar el lligam amb el Programa.

Personal:

El projecte es va iniciar amb 2 educadors socials a mitja jornada, i des de juny del 2007 és portat per una única Educadora Social en dedicació exclusiva, amb especialització en mediació (màster mediació), amb la coordinació i seguiment del tècnic responsable del Programa de Ciutadania. Es porten a terme coordinacions setmanals-quinzenals, on es passa revista als casos atesos, reunions de coordinació efectuades, orientació general del projecte, etc.

Finançament:

El servei és co-finançat amb una subvenció per la **Diputació** de Barcelona, l'any 2021 va aportar 28.500 eur, que representa el **49,40%** del total, la resta va a càrrec del propi Ajuntament.

Horari i ubicació:

El servei es troba ubicat a l'edifici Infants (Ctra. de Vic, 16, 1). L'horari d'atenció al públic és: dilluns i dimecres d' 11:30 h a 14 h i de 16 h a 18 h, dimarts, dijous i divendres, de 9 h a 14 h. La professional –mediadora té dedicació exclusiva per aquest servei.

Coordinacions:

El servei Enllaç té una dependència directa del Programa de Ciutadania Això suposa una tasca de coordinació molt propera i quotidiana, i una reunió setmanal/quinzenal més centrada en seguiment de casos, orientacions a les intervencions, problemes sorgits amb les coordinacions, treball transversal, etc valoració de necessitats, etc.

A banda d'aquest treball més d'equip, Enllaç treballa d'una forma molt coordinada amb altres àmbits i serveis municipals: Oficina atenció al Ciutadà-OAC; Sanitat; Serveis Socials; Policia Local-Proximitat; Medi Ambient, etc , i de cara a l'exterior amb el món veïnal; mossos; administradors de finques, etc

Objectius:

El servei pretén aconseguir els següents **objectius**:

- Millorar i afavorir la convivència ciutadana, la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària, l'exclusió, la diversitat cultural i d'origen.

I com a **objectius específics**:

- Promoure i consolidar polítiques transversals municipals que afavoreixin la prevenció i resolució de conflictes amb la ciutadania, a través de la dotació d'un equip d'intermediació i intervenció comunitària especialitzat en la informació, prevenció i resolució davant de conflictes socials.
- Afavorir canvis positius en la percepció i la vivència de conflictes i situacions relacionades amb la quotidianitat de les relacions interpersonals i comunitàries, amb especial incidència en les situacions sorgides de la interacció entre la població immigrant nouvinguda i assentada en els últims temps a la ciutat.
- Millorar els processos d'adaptació, acomodació i interacció dels immigrants en la nova societat d'acollida. Facilitar la inclusió social dels immigrants amb una equiparació de possibilitats i recursos respecte la població catalana autòctona.

El projecte, a banda de la seva tasca i objectius detallats, és una bona eina per aprofundir la transversalitat interna municipal i el treball en xarxa ciutadana. Davant les múltiples situacions sobre les que s'actua, es dona la necessitat de cercar col·laboracions i informacions a molts àmbits, aquest apartat suposa una dedicació significativa i molt important per a l'abordatge dels casos i la seva resolució, derivació, etc.

Les coordinacions es donen en 2 àmbits:

A nivell municipal: Policia local (especialment amb proximitat) , Oficina d'Informació al Ciutadà (OAC) Salut, Urbanisme, Serveis Socials i Medi Ambient i Habitatge etc.

A nivell extern: Món veïnal; Cambra propietat; Mossos d'esquadra ; Caps de Salut, Administradors de Finques, etc

Les principals dades numèriques són les següents :

El total de casos atesos al llarg de l'any 2021 ha estat de **154** (any 2020: 122), dels quals **145** són nous de l'any 2021 i **9 casos** són de l'any anterior (any 2020: 119 nous i 3 de l'any anterior). Al llarg de l'any s'han atès **375 p** (any 2020: 217 p). amb diferents problemàtiques i que afectaven indirectament a un

total de **1.143** persones , portant-se a terme **1190** intervencions diferents relacionades amb la gestió dels casos.

De total de persones ateses (375), hem atès **200 dones i 175 homes**, el que representa un **53% i 47% respectivament**. En relació a l'origen, **256 persones són de nacionalitat espanyola**, 68% i **119 persones són d'altres nacionalitats**, 32%. Cal remarcar que dins dels col·lectius estrangers atesos el Marroquí és el més elevat.

Del total de casos atesos i tancats durant l'any 2021, **54 casos, un 35% del total, s'han tancat amb acords específics** entre les parts, **49 casos, un 32% del total, s'han tancat després d'un procés d'intermediació**, **20 casos , un 13% del total han quedat interromputs** per alguna de les parts, **16 casos, un 10% s'han tancat sense acords i 16 casos restants, un 10% del total, s'han derivat a d'altres serveis**

Dins la **tipologia de demandes i problemàtiques** destaquen de forma majoritària les classificades dins el paràmetre de "**problemàtiques veïnals**", amb **149 casos, 34 casos més que l'any 2020**, representen el **97%** del total (2020: 94% del total)

Els casos veïnals atesos corresponen als temes següents:

47 casos de sorolls, 30 casos de dificultats de relació; 18 casos relacionats amb la **neteja i higiene ;11 casos** sobre problemàtiques **d'espais comuns; 8 casos** en temes **d'humitats; 7 casos** en la **gestió de comunitats; 10 casos** sobre **obres; 2 casos** sobre **olors; 2 casos** sobre **aires condicionats, 4 casos** sobre **animals; 10 casos** sobre d'altres temes (**barbacoes, temes derivats d'ocupacions irregulars, dificultats derivades del manteniment de jardins, subministres...**) També cal destacar les **orientacions i suport** donats perquè certes comunitats es constitueixin legalment com a tals.

L'altre bloc important serien els casos relacionats amb **l'ús de l'espai públic**, amb un total de **5 casos** que representa el **5%** del total (brutícia a solars, problemes a espais públics, etc.)

Origen de la demanda: aquesta pot arribar per diferents vies tals com: per via directa del mateix ciutadà (43 casos, 28%) ; l'Oficina d'atenció al Ciutadà - OAC (38 casos, 25%); Policia Local (14 casos, 9%); per Administradors de finques (14 casos, 9%); les Associacions de veïns (9 casos, 6%); per Serveis Socials (8 casos, 5%); Urbanisme (7 casos, 5%); Mossos d'esquadra (5 casos, 3%); A través d'instància (5 casos, 3%); Habitatge (4 casos, 3%) Alcaldia (2 casos, 1%); Advocats (2 casos, 1%); Entitats de la ciutat (2 casos, 1%); Consell Comarcal del Bages(1 cas, 1%)

Les coordinacions són una de les peces claus del treball i la gestió dels casos, des del servei s'han donat un total de **190 coordinacions amb diferents departaments del propi ajuntament** (P. Local, Serveis Socials, Medi Ambient, Salut, Habitatge, Urbanisme, Alcaldia, Regidories, etc.) i

170 coordinacions més a nivell extern (Administradors de finques, Món veïnal, Centres de Salut, Mossos d'Esquadra, etc.).

Des del Servei Enllaç també es col·labora amb altres projectes municipals per tal de difondre aspectes bàsics de la convivència ciutadana, així com per fer difusió del servei. Aquest any i per qüestions lligades a la Covid no s'han fet algunes activitats als barris ni a petició d'altres departaments municipals.

Altres col·laboracions:

El Servei Enllaç també participa en les Sessions d'Acollida organitzades pel Programa de Ciutadania de l'Ajuntament de Manresa.

La temàtica que abordem està relacionada amb aspectes de l'àmbit de la convivència i el civisme, tractant temes com: l'organització de les comunitats de veïns, eines i estratègies útils per a la resolució de conflictes, i informacions generals sobre ordenances municipals, cultura del diàleg, etc. Aquest any hem participat en les 6 sessions de l'Acollida, una matinal en cada sessió. Han participat 113 persones i la valoració per part dels assistents és molt positiva.

Necessitats:

El servei necessita ampliació de personal des de fa temps, degut a la gran demanda existent i la dificultat per assumir-la, així com per seguir treballant altres aspectes relacionats amb prevenció, formació, difusió, etc. El servei és ja prou conegut tant per professionals i diversos serveis de la ciutat, i part de l ciutadania, i això suposa que arriben molts casos que requereixen atenció. El creixement demogràfic dels darrers anys, la crisi social i sanitària que ha acompanyat a la Covid darrerament, l'augment de la diversitat, de situacions d'infrahabitatge i temes relacionats amb les ocupacions irregulars, etc, precisen ser abordats de forma transversal , i amb major dotació de recursos humans-tècnics. Per tal de demanar un major suport a Diputació de Barcelona, cal tenir garantit el cofinançament municipal.