



**Ajuntament  
de Mataró**

# **Memòria Servei de Mediació ciutadana**

**2021**

## Índex

<a href="#">Introducció</a>	3
<a href="#">Resum estadístic d'actuacions</a>	3
<a href="#">Casos atesos</a>	3
<a href="#">Evolució en l'atenció de casos</a>	4
<a href="#">Nombre de beneficiaris</a>	5
<a href="#">Tipologia del conflicte</a>	6
<a href="#">Canals de derivació</a>	7
<a href="#">Procedència dels usuaris</a>	9
<a href="#">Dades per barris</a>	10
<a href="#">Projectes desenvolupats</a>	11
<a href="#">Grau de satisfacció dels usuaris</a>	14
<a href="#">Annex</a>	15

## Introducció

El 2021 ha estat un exercici marcat pel retorn a la **presencialitat**, per la consolidació de **nous canals d'accés** al servei, la consolidació de **noves metodologies** de treball i la recuperació **d'espais de visibilització i co-construcció** amb altres agents del territori.

Els principals objectius del Servei de Mediació Ciutadana (en endavant, SMC) proposats i assolits en l'**exercici 2021**, es detallen a continuació.

- Desplegar el nou Projecte Escola Mediodora a diferents centres educatius de la ciutat.
- Definir i implementar el Projecte Benestar corporatiu dintre del propi ajuntament, assessorant, acompanyant en la creació d'espais laborals de benestar.
- Implementar el nou projecte Espais Públics amb mirada comunitària i col·laborativa.

## Resum estadístic d'actuació

### 1. Casos atesos

---

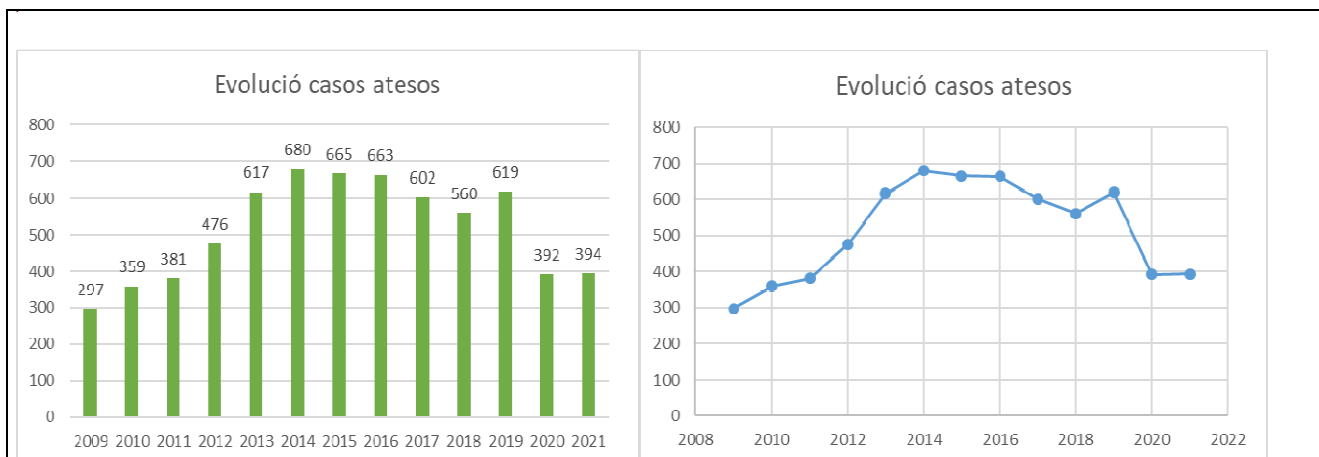
Durant l'**any 2021** el SMC ha atès **394 casos**, dels quals **339 són nous** expedients i 55 són expedients anteriors, de l'any 2020.

D'aquestes xifres destaca l'augment de sol·licituds respecte l'any anterior, representant un **16% més de casos nous**.

Tot i així, el còmput global de casos gestionat al llarg de l'any es manté estable respecte el 2020 (392 casos) donat que vam iniciar l'exercici 2021 havent fet traspàs dels expedients oberts relatius a la tipologia d'habitatge al nou *Servei Integral de Protecció a l'Habitatge*, posant fi a l'àmbit de la mediació residencial.

En aquest punt és important situar però, que en l'any 2021 les dades de casos gestionats es situen per sobre del 2011, any en que s'inicia el treball en matèria d'habitatge que va esdevenir en els següents exercicis la principal tipologia de casos atesos (com analitzem a continuació).

## 2. Evolució en l'atenció de casos



Des de la creació del SMC, la progressió en el nombre de casos ha estat tònica habitual, gràcies a l'elevat grau de satisfacció dels usuaris i a la tasca de difusió i el treball en xarxa.

**L'augment** de casos en **el període 2012-2019, molt superior a períodes anteriors** (2013: 617 casos i 2014: 680 casos), es corresponia al creixement dels casos de mediació residencial.

El 2012, el SMC inicià un nou àmbit de treball, la mediació residencial, amb l'objectiu d'assessorar i acompanyar a les persones que es trobaven amb dificultats per a fer front al pagament de la hipoteca o el lloguer.

Fruït de la creació d'aquest àmbit, s'inicià una línia ascendent de casos atesos pel SMC que trobà el seu topall de creixement en el 2014 (680 casos) però que va continuar mantenint-se en xifres al voltant dels 600 casos, dels quals els relatius a l'habitatge venien a representar el 50% dels mateixos.

Finalment, el 2020 es va posar fi a aquesta línia de treball, després d'haver col·laborat en la construcció d'un nou *Servei Integral de Protecció de l'Habitatge* (SIPH)<sup>1</sup> situat al Servei d'Habitatge de l'ajuntament, on dirigir a les persones amb risc de pèrdua de l'habitatge habitual.

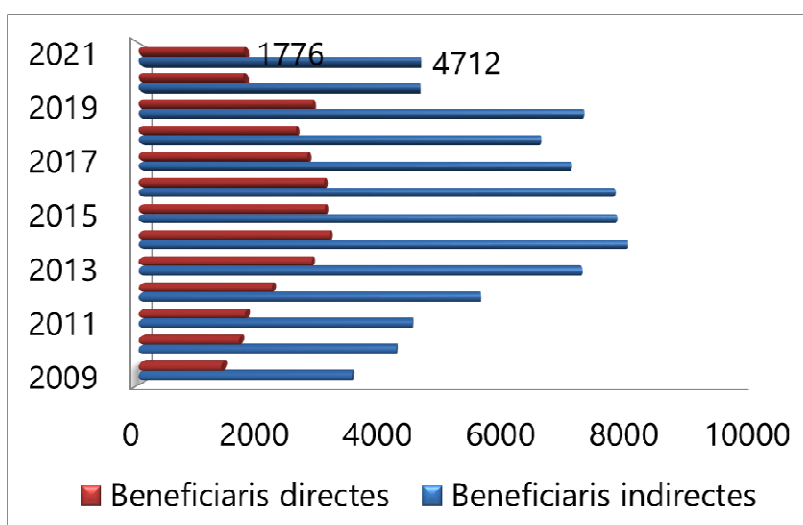
Aquesta circumstància ens ha permès en aquest 2021 recuperar la línia de **treball proventiu**, centrat en la difusió i sensibilització de la cultura de pau, el treball en el territori i la generació de sinèrgies municipals fortes.

<sup>1</sup> El Servei Integral de Protecció de l'Habitatge esdevé una finestra única que centralitza tots els recursos a disposició de l'Ajuntament per a evitar i contenir el risc de pèrdua de l'habitatge, i es presta a partir de la col·laboració entre l'Oficina d'Habitatge, el Servei d'Habitatge, el Servei de Benestar Social i el Servei de Consum.

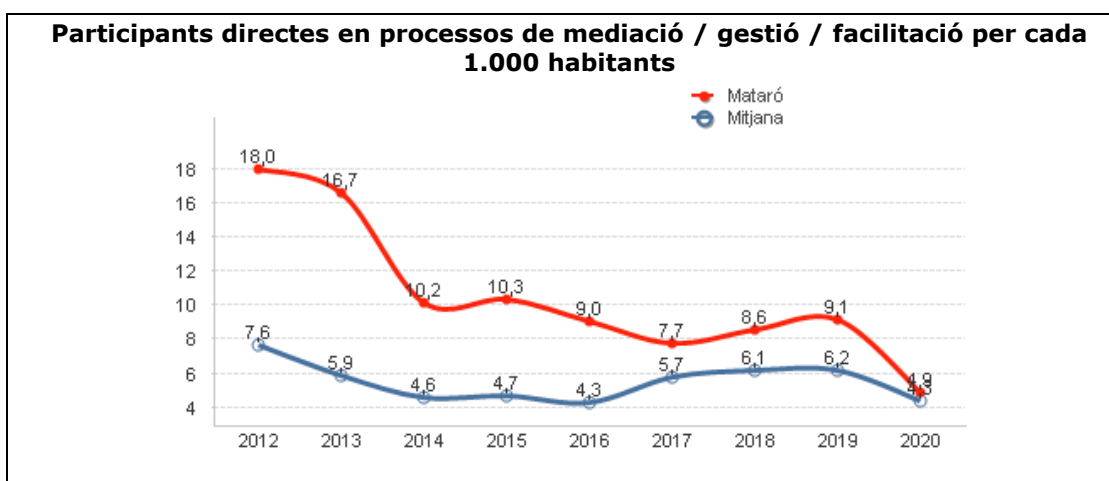
### 3. Nombre de beneficiaris

El nombre de persones **beneficiàries directes del SMC ha estat de 1.776**. La influència **indirecta** estimada de la intervenció del SMC ha estat **de 4.712 persones**.

La tasca que es du a terme des del servei, més enllà de la incidència directa en les parts protagonistes dels casos gestionats, té una repercussió en l'entorn. És aquesta visió ambiciosa dels **efectes de l'acció mediatora**, entesa com a acció pública, la que ens permet presentar aquestes xifres relatives als beneficiaris indirectes.



En aquest punt és important aportar les dades publicades per la Diputació en la 10a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana (dades 2012 a 2020) en que l'ajuntament de Mataró hi participa des de fa 9 anys aportant els resultats obtinguts.

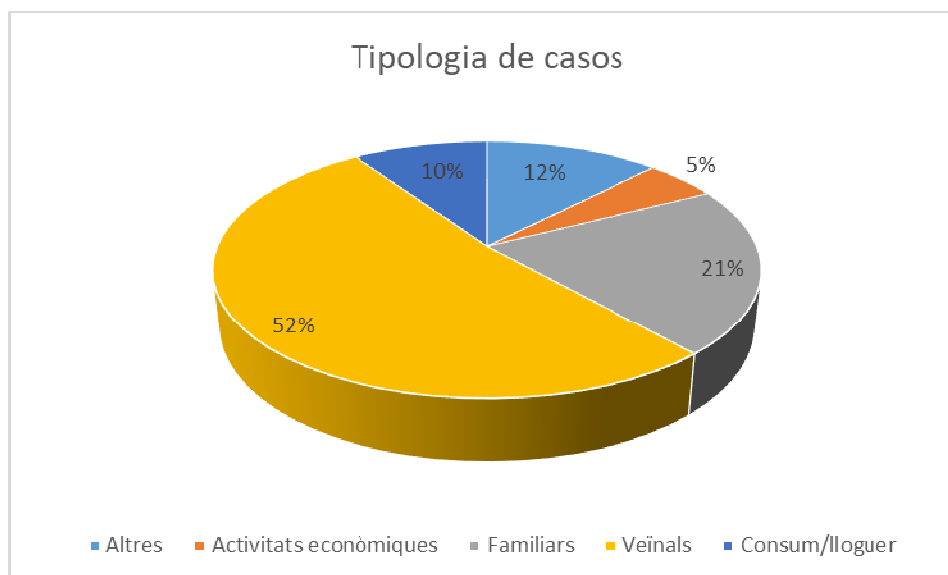


Observem que fins al 2020, el SMC ha continuat mantenint-se per sobre de la mitjana de municipis de més de 100.000 habitants en quant a nombre de participants en intervencions mediatores.

#### 4. Tipologia de casos

Segons la tipologia de casos, aquests **394** expedients gestionats pel SMC es classifiquen de la següent manera:

Tipologia de conflictes	Nombre de casos					
	2011	2013	2015	2019	2020	2021
Període						
Comunitats de Veïns	70	71	92	54	14	13
Mediació familiar	65	55	80	91	61	82
Activitats Econòmiques	12	28	20	8	14	20
Espais públics	12	5	7	5	5	13
Escolar	12	10	11	13	7	8
MASE Escola	-	-	-	17	7	3
Ordenança Civisme	-	3	18	2	-	2
Organitzacions	3	5	1	3	2	4
Veïnals/Humitats i higiene	26	8	16	16	11	40
Veïnals/Convivència	35	24	19	10	35	43
Veïnals/Sorolls	46	41	41	51	64	51
Veïnals/ Olor	4	11	9	10	9	5
Veïnals/Animals domèstics	15	8	9	20	11	20
Veïnals/Obres/ascensors	27	13	5	14	14	7
Veïnals/Deutes	18	11	0	1	0	11
Veïnals/Ús espai comú	-	1	3	0	1	1
Veïnals/Mals entesos/comunicació	-	5	17	11	20	24
Veïnals/Altres	36	3	0	16	5	2
Mediació residencial/hipotecari	-	281	254	113	28	5
Mediació residencial/lloguer	-	34	63	164	78	37
Altres					6	3
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>617</b>	<b>665</b>	<b>619</b>	<b>392</b>	<b>394</b>



En el 2021, el nombre de casos relatius a **"Veïnals" (204)** representen un 52% del total de casos gestionats, seguits de lluny pels relatius a l'àmbit familiar que amb 82 casos representen un 21% del total d'atesos.

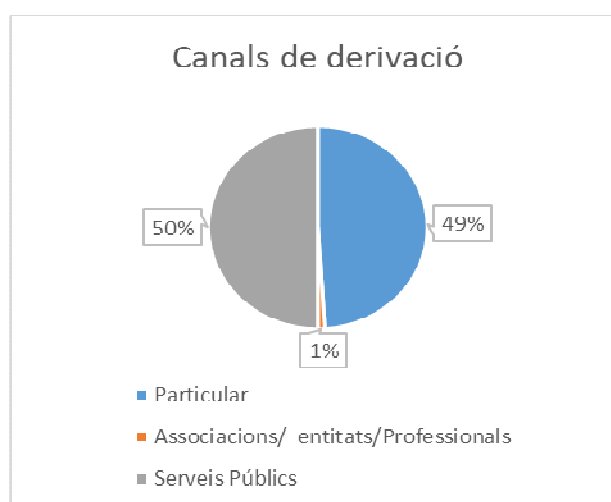
S'observa un important creixement de casos veïnals en relació a exercicis anteriors. Concretament, els 204 casos representen un **20% més** d'expedients d'aquesta mateixa casuística que en l'exercici 2020 (170) i un 37% més si ho comparem amb dades del 2019 (149 casos).

És probable que el context pandèmic, marcat per mesures restrictives d'interacció social ha comportat períodes d'aïllament i convivència forçada que han fet aflorar problemàtiques i conflictes preexistents (en l'àmbit privat i semi-privat) davant dels quals sorgeix la necessitat de gestionar-los.

### 5. Canals de derivació

Segons el **canal de derivació** pel qual arriba el cas al SMC, s'estableix la següent classificació:

Canals de derivació	Nombre	
Particular	193	49%
Associacions/ entitats/Professionals	4	1%
Serveis Públics	197	50%
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>100%</b>



Serveis públics	Nombre de casos	
Polícia Local	32	16%
Oficina d'Atenció Ciutadana	17	8,5%
Participació Ciutadana	1	0,5%
PSCCVV <sup>2</sup>	16	8%
Coordinació web (Bústies/Tràmits)	62	32%
Serveis Socials	24	12%
Habitatge	7	3,5%
Salut Pública	0	0%
Mossos d'Esquadra	14	7%
Jutjat	0	0%
Centre Ensenyament	6	3%
Alcaldia	1	0,5%
Oficina Benestar Animal	2	1%
INEM-SOC	5	2,5%
Oficina de Consum	1	0,5%
Altres serveis	9	5%
TOTAL	197	100%

D'una banda, en el 2021, el 50% dels casos han arribat al SMC per derivació directa o facilitació d'informació per part de serveis públics presents en el municipi, fruit d'una bona coordinació entre serveis així com del treball en xarxa i constant difusió del servei en el marc municipal. En la mateixa direcció aquest és un clar símptoma d'**integració** del SMC en l'entramat municipal.

Dintre d'aquesta classificació cal destacar com a principal canal d'entrada, i per primera vegada, el servei de **bústies i tràmits** als que la ciutadania hi accedeix a través de la **web municipal** o de l'**Oficina d'Atenció al Ciutadà**. Tot seguit, la Policia Local, amb 32 casos derivats o informats es situa com a segon servei públic derivador.

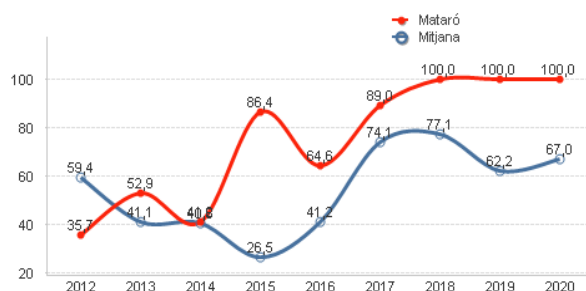
En els darrers exercicis l'àrea de Benestar Social de l'Ajuntament era la principal font de derivació de casos en tant que servei detector de supòsits relatius a l'àmbit residencial, casuística residual actualment, des de finals del 2020.

Serveixin d'exemple els següents gràfics relatius al grau de col·laboració del SMC en la gestió o realització d'intervencions (casos, formacions,...) amb d'altres agents municipals. Aquestes dades són facilitades per al Diputació de Barcelona i permeten fer la comparativa amb la mitjana de municipis de la província de més de 100.000 habitants, que disposen de servei de mediació municipal.

<sup>2</sup> Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns



**% d'activitats gestionades i/o realitzades en col·laboració amb d'altres agents/total de casos tancats (excepte desestimats) Evolució 2012-2020**

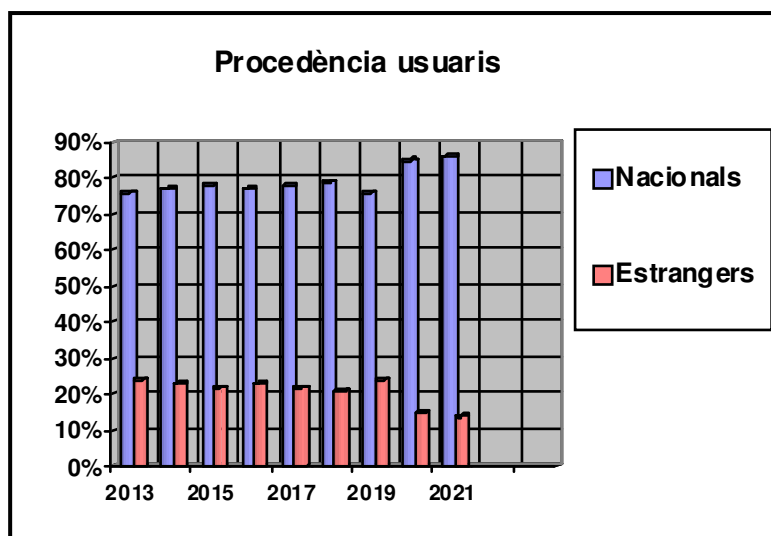


D'altra banda, com s'indica en la graella "Canals de derivació" el **derivador natural -el particular-** continua aportant un volum de casos igualment significatiu (**193**) malgrat el context de pandèmia que ha reduït la interacció entre individus. Encara ara aquest és el millor indicador de satisfacció de les persones ateses i, per tant, de la qualitat ofertada pel servei.

### **6. Procedència dels usuaris segons origen**

Segons la **procedència** dels beneficiaris segons origen, el nombre total ha estat de **1.776 beneficiaris directes**, desglossats segons la següent classificació:

**Nacionals: 1.527**  
**Estrangers: 249**



Segons dades del padró d'1 de gener de 2021, trobem que la **proporció** de població **d'altres països a la ciutat** de Mataró **és del 16,99%**, per sota de la proporció d'usuaris estrangers al servei. Es produeix una destacada reducció del nombre d'usuaris estrangers, respecte els darrers anys, igualant la xifra d'altres períodes -2010-2011-. Aquest fet respon principalment a la finalització de les intervencions en l'àmbit residencial.

En els darrers anys, com ja hem apuntat, aquesta casuística representava al voltant del 50% dels casos rebuts en el servei i, sens dubte, un dels col·lectius més castigats per la crisi i amb major risc d'exclusió és la població migrada, llindar que ve determinat, entre d'altres factor, per la pèrdua de l'habitatge.

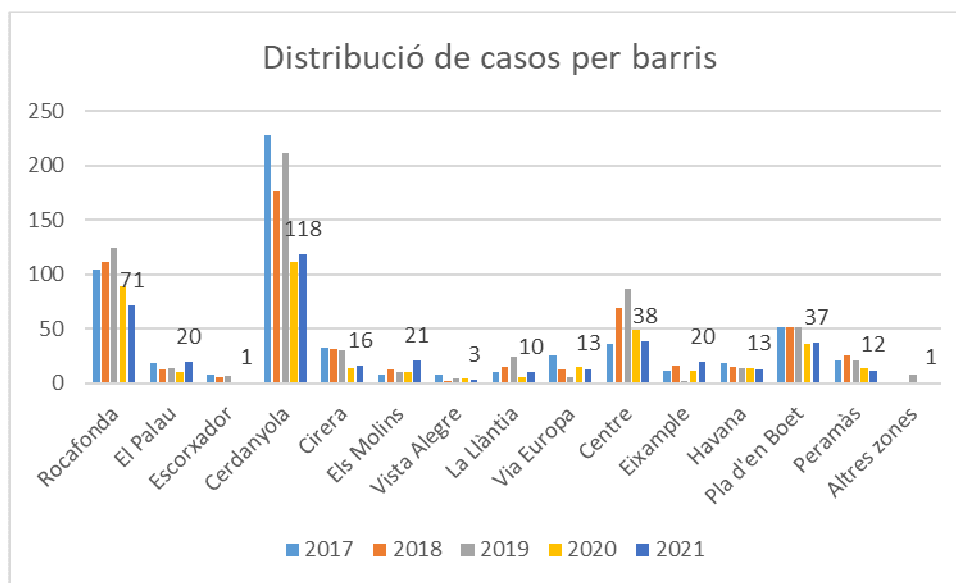
Aquesta dada, amb les consideracions abans apuntades, és rellevant ja que, un any més, queda palès que la intervenció del SMC **s'ajusta als paràmetres habituals de la població estrangera** a la ciutat i **a la conjuntura social** i que, per tant, no es tracta d'un servei adreçat exclusivament a immigrants o població nouvinguda, sinó que **l'ús que fa la ciutadania del SMC reflexa fidelment la realitat de la ciutat**.

Així mateix, aquestes xifres ajuden a superar prejudicis sobre la presumpta "conflictivitat" del fenomen migratori i dóna suport a la idea que la integració intercultural a la ciutat és més viable i racional amb serveis universals, per a tots els ciutadans.

## 7. Dades per barris

En l'exercici del **2021**, el nombre total de casos atesos en la ciutat de Mataró és de **394**, quedant repartits entre els **14 barris** en que es divideix la ciutat.

Observem en el següent gràfic la **distribució de casos per barris en els darrers 5 exercicis**.



Observant el gràfic, dues són les dades que més criden l'atenció. En primer lloc, en el 2021, els barris de Rocafonda i Cerdanyola continuen essent els barris on el nombre de casos és més elevat, concentren el 48% dels mateixos. Aquest fet, porta causa, entre d'altres, en el paper de derivador que, des del 2013, duen a terme les dues oficines del **Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns** en els barris de Rocafonda i Cerdanyola i, més recentment, el **Projecte d'Agents de Convivència** (juny de 2020). Així mateix, la **descentralització del SMC** en els Centre Cívic del barri de Rocafonda i de Cerdanyola (setmanalment); i la

recuperació del treball en l'espai públic a finals del 2019, ha permès als veïnes i veïns, un major coneixement i més fàcil accés al SMC.

Així mateix, no podem menystenir que el **treball en l'àmbit residencial** que el SMC venia fent des del 2012 es concentrava principalment en aquests barris, els més vulnerables, des d'un anàlisi habitacional. D'aquesta manera, els veïns i veïnes d'aquestes zones han tingut ocasió de conèixer el SMC, més enllà de la mediació residencial.

En segon lloc, mereix especial menció en aquest anàlisi, l'augment en determinades zones de la ciutat on el SMC tan sols hi tenia una presència anecdòtica. Aquest és el cas del barri del **Centre i l'Eixample** on en el 2017 el nombre de casos va representar un 8% enfront del **15%** actual i **Els Molins i Vista Alegre** que ja representen un **6%** dels casos en aquest 2021 (2,4% en el 2017). Aquest ha estat un dels objectius dels darrers exercicis, **apropar-nos a aquestes zones** i recuperar, progressivament, la presència als barris per a conèixer les demandes del veïnat en primera persona.

## **8. Projectes desenvolupats.**

---

### **8.1. Treball al territori i a l'Espai Públic**

---

La gestió de conflictes públics en el context urbà actual de Mataró fa necessari un **treball transversal** fluid i un tractament integral recolzat per polítiques públiques que apostin per la **convivència i la cultura de Pau** com alternatives per a la **construcció d'una ciutadania compromesa amb el seu entorn** i una **administració propera a la ciutadania**.

És per això que el SMC, ubicat al Pla d'en Boet, ha **descentralitzat** la seva atenció treballant directament sobre el territori a **Rocafonda i a Cerdanyola**.

S'ha establert **xarxa** amb les tècniques dels serveis municipals, associacions veïnes i veïns de la ciutat -com l'AVV de Cirera i Molins- i entitats, comerços, equipaments, elaborant conjuntament amb el programa de les Agents de Convivència -iniciat al juny de 2020- per a establir **vincle amb la població** resident a cada zona.

En aquest sentit, convé apuntar la importància de **transmetre i estendre la mirada medidora** als diferents serveis públics presents en el territori afavorint la relació ciutadania-administració. En els darrers exercicis, el SMC ha dut a terme **accions de capacitació i implantació de metodologies mediadores i de cultura de pau** a diferents serveis municipals: el *Servei de Policia local*, el *Servei d'Habitatge*, *Servei d'Igualtat i Ciutadania*, *Oficina d'Atenció al Ciutadà*, *Direcció d'Esport*, *Agència en suport a les entitats*, *Servei d'Ocupació Municipal*.

Serveixi d'exemple el document audiovisual de les entrevistes que el SMC va dur a terme, amb motiu del Dia Europeu de la Mediació 2021, a tècnics de diferents serveis municipals on es recollia el seu testimoni en relació al conflicte i la seva gestió.

<https://www.youtube.com/watch?v=ENw5xG6kctI&t=214s>

El 2021 ha permès revisar el treball dut a terme fins aleshores en l'àmbit de l'Espai Públic incorporant una major mirada comunitària i col·laborativa amb els diferents agents.

Actualment, la metodologia del SMC per atendre els conflictes derivats de la gestió de l'Espai Públic es basa en **obrir espais de interacció ciutadana, per promoure la participació i corresponsabilitat** on poder dialogar d'aspectes importants sobre l'espai públic: què entenem per espai públic, quines necessitats satisfem en aquest, amb quins recursos comptem i quins hem de potenciar, com podem fomentar la interacció. Aquests diàlegs es porten a terme amb la ciutadania, entitats i serveis.

En són un exemple d'aquest 2021, el treball a la plaça Can Gassol i la plaça Joan XXIII, al barri de Rocafonda. Així com la facilitació en el Projectes apreciatiu dels barris de Cerdanyola ("*Cerdanyola t'estima, cuida-la*") i Rocafonda ("*Jo vull millorar Rocafonda, i tu?*") a iniciativa de les tècniques de territori de les respectives zones.

Així mateix, des del darrer trimestre del 2020 i fins a mitjans 2021 el SMC juntament amb d'altres tècniques de l'ajuntament ha participat en un grup intermunicipal de treball i recerca organitzat per la Diputació de Barcelona que porta per nom *Acció comunitària, Espai i convivència*.

L'objectiu d'aquest grup ha estat el disseny individualitzat, a partir dels coneixements generats en els processos de recerca, de propostes d'acció comunitàries específiques per a l'activació d'agents al voltant d'un objectiu comú: l'enfortiment dels espais comunitaris i la millora de la convivència als espais públics.

Resultant d'aquesta formació, es va mantenir durant mesos posteriors a la mateixa, un **Grup de Treball interdepartamental i interdisciplinari**, amb les tècniques participants, per a valorar la possibilitat i necessitat de fer arribar aquest punt de vista a altres departaments de l'administració local.

## **8.2. Acompanyament per la Convivència i per la Cultura de Pau als centres educatius**

---

El treball que des del 2007 el SMC porta a terme en els centres educatius de la ciutat ha mantingut la línia de **sensibilitzar i impregnar de cultura de mediació i pau la comunitat educativa**, a través del treball conjunt amb els diferents sectors de l'organització escolar.

A finals del 2020 es va iniciar un procés de revisió del projecte *Escola Mediatora* per centrar-nos més en la **generació de sinèrgies i vincles forts** dins la comunitat educativa i l'assoliment de **projectes a mida sostenibles** en el temps i amb el **màxim grau d'autonomia** dels centres educatius.

Per assolir aquests objectius, es feia necessari poder treballar **la mirada comunitària**, l'acompanyament amb el claustre, l'equip directiu, el grup classe i les famílies.

L'alumnat de cada curs i aula, el professorat, l'equip tècnic i les famílies constitueixen un grup orgànic, relacionat, viu. Una comunitat, en la qual tenen pes tots els esdeveniments, la comunicació, les relacions, les situacions de conflicte, les celebracions, les emocions i sentiments, les normes, els càstigs, etc. Per tant, cal atendre el què passa a dins i entre els grups, per atendre la comunitat.

A grans trets, per iniciar aquest canvi de paradigma, les accions portades a terme pel SMC durant l'any 2021 han estat:

- Reunions informatives i de sensibilització sobre el nou plantejament **d'Acompanyament per la convivència i la cultura de pau als centres educatius** a equips directius i equips docents dels centres educatius.
- Introducció als cercles restauratius a cicles superiors de primària i l'ESO.
- Gestió de casos MASE, amb la participació de l'alumnat, el professorat i les famílies.

### **8.3. Projecte Benestar Corporatiu**

---

A finals de l'exercici 2020 el SMC va iniciar la definició d'un nou àmbit de treball relatiu a la millora de la convivència en l'àmbit laboral d'organitzacions i corporacions, i en particular, dins del propi consistori.

El *Projecte de Benestar Corporatiu* consisteix en la **introducció de pràctiques** que aportin benestar i generin coneixement i expertesa compartida a través de dinàmiques de comunicació positiva. Alhora, ofereix la **incorporació d'espais i estructures** que possibilitin la gestió positiva de conflictes, tant a nivell grupal com espais d'assessorament individual.

La facilitació d'aquests espais de cohesió i benestar es duen a terme a través de tècniques de **gestió per processos i pràctiques restauratives**, dialògiques, de gestió d'equips des de **la comunicació positiva i la cura**.

En aquest sentit, el 2021 ha finalitzat la fase de disseny del projecte i s'ha iniciat la fase d'implementació del mateix. S'han organitzat **trobades amb diferents serveis de l'ajuntament** per a donar a conèixer el projecte, creant espais de confiança amb els tècnics dels diferents serveis que han permès fer **prospecció de les necessitats** expressades en aquest sentit. Fruit d'aquestes trobades, a finals de l'any hem iniciat **una primera intervenció** en aquest àmbit.

### **8.4. Acompanyament en la professionalització de la mediació**

---

El SMC és actualment un referent en l'àmbit de la mediació, en tant que un dels primers serveis de mediació comunitària a Catalunya - el 2022 celebrarà el seu 20è aniversari- i per l'expertesa acreditada i reconeguda en al llarg de la seva existència.

Aquest 2021, el SMC ha dut a terme un nombre important d'accions que en el marc de l'acompanyament en la professionalització mediadora.

En primer lloc, destaquem la recuperació del **Programa en pràctica d'alumnes de Postgrau i Màster en Mediació i Resolució de Conflictes**. Al llarg del 2021, hem comptat amb la presència de dos alumnes per a acreditar així la seva pràctica mediadora.

De la mateixa manera, el SMC ha tingut ocasió de fer una **jornada formativa on line** a professionals mediadores membres de l'Associació gallega CIMEGA.

D'altra banda, el SMC ha rebut la **visita d'alumnes de Grau de Integració Social** de 3 centres educatius (Ins Miquel Biada, IES Maremar del Masnou, Fundació Maresme) amb l'objectiu de conèixer la realitat d'un servei de mediació comunitari i compartir dubtes i inquietuds al respecte de la professió.

En darrer lloc, destaquem també, la **visita de professionals mediadors** d'altres municipis interessats en compartir experiències i conèixer la implementació de projectes on el Servei de Mediació de Mataró n'és pioner – mediació restaurativa, espais públics, mediació familiar-; és el cas de Granollers, Sant Vicenç dels Horts i Arenys de Mar.

## **9. Grau de satisfacció dels usuaris**

---

El 2021 hem continuat implementant el nou model d'avaluació basat en enquestes telefòniques al respecte del procés en el que han participat. Aquesta tasca la du a terme una persona externa al servei per a que la resposta per part dels usuaris sigui el menys dirigida possible.

En els darrers 6 exercicis - amb el parèntesi del 2020- alumnes en pràctiques del grau de Gestió i Administració de l'Ins Miquel Biada venen desenvolupant aquesta funció.

### **Satisfacció usuaris**

---

S'han gestionat un total de 51 enquestes relatives a casos tancats en l'exercici. L'avaluació es realitza via telefònica –per l'alumne en pràctiques administratives- un mes després del tancament del cas i pretén copsar la valoració dels usuaris en relació a diferents ítems: els professionals, el procés, l'espai i els efectes de la seva participació en la relació amb l'altra part.

#### **El/s Professional/s:**

La trobada telemàtica o presencial amb el/la mediador/a m'ha estat útil (Molt 78,6%, Bastant 16,6%, Poc 4,8%);

La informació rebuda pel mediador/a ha estat clara (Molt 76,5%, Bastant 19,6%, Poc 3,9%);

M'he sentit entès/a pel mediador/a (Molt 84,3%, Bastant 13,7%, Poc 2%).

La tasca del mediador durant el procés (Molt bona 78%, Bastant bona 22%, Poc bona 0%)

#### **L'espai:**

Valoració de l'espai i comoditat de les instal·lacions (Molt 54,9%, Bastant 35,3%, Poc 9,8%)

#### **El procés:**

S'ha adaptat a les vostres necessitats: (Molt 82%, Bastant 18%, Poc 0%);

M'he sentit còmode, respectat/da i part del procés (Molt 87%, Bastant 12%, Poc 1%)

#### **Els efectes:**

El procés ha influït en la relació amb l'altra/es part/s (Molt bona 68%, Bastant bona 18%, Poc 14%)

És rellevant destacar la majoritària mostra d'alta satisfacció per part dels usuaris, fet que, d'una banda, posa de manifest l'èxit dels processos d'intervenció (més enllà de l'assumpció d'acords o no) com alternativa de resolució de conflictes. Així mateix, d'altra banda, la valoració que en fan sobre l'impacte del procés en la seva relació amb l'altra part és per a nosaltres molt satisfactòria, ja que el procés esdevé un punt d'inflexió en la relació de les parts redefinint-la, transformant-la.

La pregunta més significativa per als professionals del SMC és la relativa a: "Recomanaria el servei als seus amics i familiars" i la puntuació mitjana obtinguda és de **4,25 sobre 5**.

L'efecte que aquestes dades produeixen en la tasca diària, anima als professionals del SMC a continuar millorant i investigant.

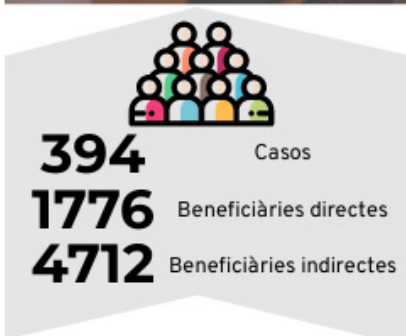




2021  
Servei de Mediació Ciutadana  
Ajuntament de Mataró

**DURANT EL 2021  
EL SMC HA ESTAT...**

- + CONNECTAT AL 2.0**
- + COMUNITARI**
- + PEL BENESTAR CORPORATIU**
- + PRESENT**





## Presencialitat

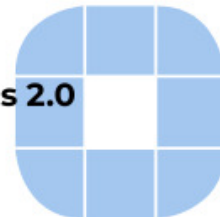
Recuperació de l'atenció presencial al 100% i consolidació de la descentralització del servei, als barris de Cerdanyola i Rocafonda



## Benestar Corporatiu

Presentació del projecte a diversos serveis municipals i inici de processos de cura interna en equips municipals. Participació Taula de Salut Mental.

## Canals 2.0



Augment de l'entrada de casos pels canals digitals (web municipal) i manteniment de la mediació online per aquells casos que ho requereixen.



## Pràctiques Restauratives

Formació en Cercles Restauratius a l'Escola Rocafonda i l'Escola Montserrat Solà. Difusió als instituts Àngela Bransuela, Damià Campeny i Thos i Codina.

## Accions Comunitàries



Facilitació en el Projecte Etiquetes als barris de Cerdanyola i Rocafonda. Desenvolupament dels Diàlegs Appreciatius Can Gassol Participació en Taules de treball en xarxa.



## Acompanyament en la professionalització de la Mediació

Visita d'alumnes de Grau d'Integració Social. Formació a professionals de l'Associació CIMEGA (Galícia). Alumnat en pràctiques de Postgrau i Màster en Mediació i Resolució de Conflictes.

Totes les icones provenen de <https://www.flaticon.com>



Amb el suport de :



**Diputació  
Barcelona**

