

MEMÒRIA 2016

ÀMBIT DE SERVEIS A LES PERSONES



Benestar Social

Regidora Margarita Mauri Junqué

Índex

1. Benestar Social

- 1.1 Perfils
- 1.2 Problemàtiques
- 1.3 Ajudes a famílies
- 1.4 Centre de Distribució d'Aliments
- 1.5 Programa de la Renda Mínima d'Inserció
- 1.6 Centre Obert Municipal
- 1.7 Serveis d'atenció domiciliària
- 1.8 Servei de menjador social
- 1.9 Taller terapèutic de memòria
- 1.10 Transport adaptat a Centre de Dia
- 1.11 Teleassistència
- 1.12 Suport psicològic
- 1.13 Intervenció als Centres Educatius
- 1.14 Habitatges d'inclusió
- 1.15 Indicadors
- 1.16 Projectes de futur
- 1.17 Pla d'Inclusió Social

2. Espai Dona

- 2.1 Servei d'informació i atenció a les dones
- 2.2 Activitats per la sensibilització, prevenció, creació de xarxa social i la participació
- 2.3 Activitats de prevenció
- 2.4 Pla d'Igualtat d'Oportunitats
- 2.5 Indicadors
- 2.6 Projectes de futur

3. Oficina Municipal d'Habitatge

- 3.1 Programa de mediació per al lloguer social
- 3.2 Prestacions per al pagament del lloguer
- 3.3 Subvencions per al pagament del lloguer
- 3.4 Prestacions econòmiques d'urgència per a l'habitatge
- 3.5 Cèdules d'habitabilitat de segona ocupació
- 3.6 Indicadors
- 3.7 Projectes de futur

4. Cooperació

- 4.1 Ajuts a projectes de cooperació
- 4.2 Emergències humanitàries
- 4.3 Altres projectes subvencionats a través del Fons Català de Cooperació
- 4.4 Altres aportacions
- 4.5 Activitats de difusió i sensibilització
- 4.6 Indicadors
- 4.7 Projectes de futur

5. Servei Municipal d'Acollida

- 5.1 Perfil usuaris
- 5.2 Sessions de coneixement de l'entorn
- 5.3 Indicadors
- 5.3 Projectes de futur

6. Centre de Mediació i Convivència

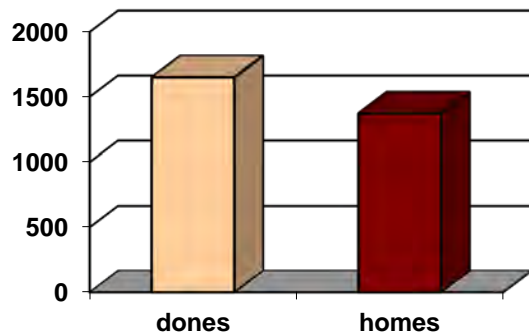
- 6.1 Programa de mesures alternatives
- 6.2 Mediacions interpersonals i familiars
- 6.3 Mediació en matèria d'habitatge
- 6.4 Mediació comunitària
- 6.5 Treball en xarxa, coordinació i formacions
- 6.6 Formacions
- 6.7 Indicadors
- 6.8 Projectes de futur

1. Benestar Social

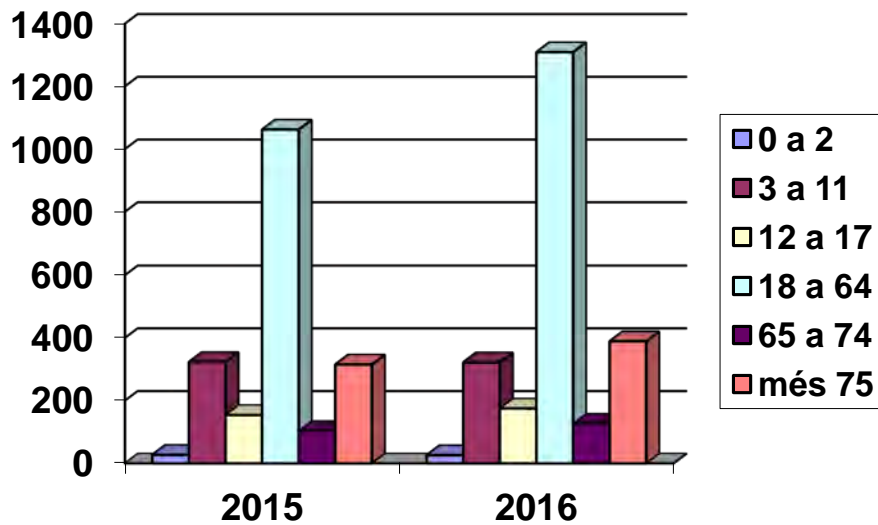
1.1 Perfils

Nombre d'expedients familiars: **593**

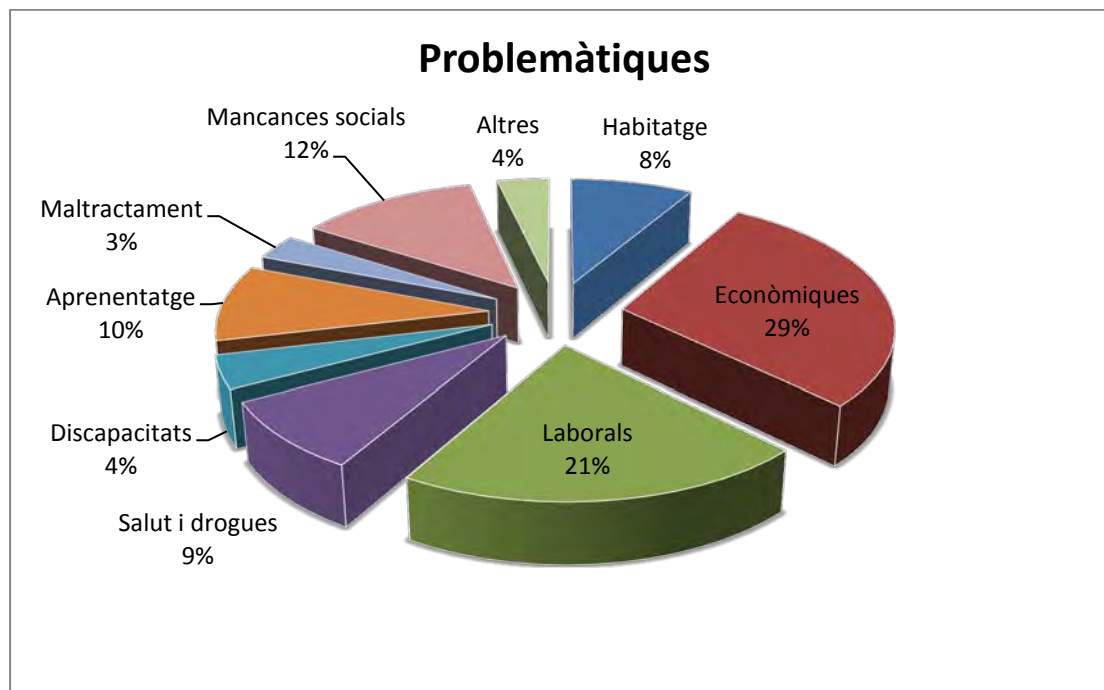
Total persones ateses durant l'any 2016: **3.024**



Tipologia del nucli familiar, edat de les persones que viuen en els nuclis familiars



1.2. Problemàtiques



1.3 Ajudes a famílies

Tipologia de prestació	Totals	Import	
Manutenció (primeres necessitats)	765	75.356,21	2016
	878	86.861,32	2015
Habitatge (lloguer/hipoteca/allotjament alternatiu)	6	3.815,82	2016
	2	550,00	2015
Subministres	56	15.076,58	2016
	20	2.920,98	2015
Farmàcia		3.929,97	2016
	33	886,94	2015
Ajuts Gent Gran	44	6.547,20	2016
	52	7.685,80	2015
Ajuts inserció	1.632	10.322,30	2016
	1.537	10.207,66	2015
Ajuts inserció infància	79	3.487,27	2016
	17	4.005,80	2015
TOTALS	2.582	118.535,35	2016
	2.539	113.115,50	2015

Pobresa energètica

La llei 24/2015, al seu article 6, de Mesures per a evitar la pobresa energètica, diu que les administracions públiques han de garantir el dret d'accés a subministraments bàsics per a persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica, que s'acredita mitjançant un informe de vulnerabilitat.

Informes de vulnerabilitat emesos		
	2015	2016
Sorea	3 (*)	69
Fecsa-Endesa	4	37
Gas Natural	3	16
Iberdrola	0	5
Altres	0	1
TOTAL	10	128

(*): Anterior a l'aplicació de la llei 24/2015 hi ha informes a SOREA ja que, des del municipi ja estava establerta la pràctica amb la companyia de subministraments d'aigua. Però aquests no estan comptabilitzats en quant a la protecció de la llei 24/2015.

1.4 Centre de Distribució d'Aliments

	2015	2016
Famílies ateses	403	433
Beneficiaris	1328	1360
Gènere		
Total homes	660	672
Total dones	668	688
Perfil d'edat		
Menors de 3 anys	9,41%	8%
De 3 a 16 anys	32,23%	31%
De 18 a 65 anys	59,11%	59%
Majors de 65 anys	1,58%	2%

Nuclis familiars atesos al Centre de Distribució d'Aliments

Núm. Membres	2015	2016
1 membre	21,51%	24,10%
2 membres	14,19%	16,3%
3 membres	18,54%	18,20%
4 membres	21,51%	16,90%
5 membres	14,42%	15,60%
6 membres	7,78%	6,60%
7 membres	1,60%	1,90%
8-9-10 membres	0,46%	0,40%

1.5 Programa de la Renda Mínima d'Inserció

	2015	2016
Nombre de PIRMI aprovades i cobrant la prestació	107	91
Nombre de PIRMI aprovades i pendents de cobrar	3	1
Nombre de PIRMI tramitades i esperant valoració	16	--
Nombre de PIRMI denegades per incompliment requisits	9	19
Nombre de PIRMI suspeses	12	4

1.6 Centre Obert Municipal

El Centre Obert Municipal és un recurs de Àrea de Benestar Social i Ciutadania que atén a nens i nenes del nostre municipi i a les seves famílies, quan per diverses circumstàncies, personals, familiars i socials necessiten un suport i un acompanyament en el seu procés evolutiu i de maduració.



Centre Obert d'Estiu

Amb l'objectiu de garantir atenció socioeducativa a nens i nenes d'entre 6 i 12 i, a la vegada, proporcionar un àpat diari, l'Ajuntament amb la col·laboració de la Generalitat de Catalunya promou la continuïtat del Centre Obert durant els dos mesos d'estiu.

	Nens		Nenes		Total	
	Centre Obert Hivern					
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Usuaris/àries	16	17	10	9	26	26
	Centre Obert Estiu					
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Usuaris/àries	15	13	7	7	22	20

1.7 Serveis d'atenció domiciliària

Els Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD) són un conjunt d'accions i recursos que es duen a terme a la llar de les famílies en situació de manca d'autonomia personal, dificultats o problemàtiques familiars especials. Amb aquestes accions, es vol mantenir les persones en el seu medi en les millors condicions de vida el màxim de temps possible.

Servei a la Llar

	2015	2016
Nombre de persones ateses	167	188
Nombre total d'hores	6.564,40	7.165,60
Llista d'espera	No	No
Temps estimat d'espera d'accés al servei	2 dies	2 dies

Servei de teleassistència

	2015	2016
Nombre de persones ateses	387	423
Nombre d'aparells actius a 31 de desembre	294	371

Servei de Càtering (àpats a domicili)

	2015	2016
Nombre de persones ateses	19	18
Nombre màxim diari	15	15

Servei de préstec d'ajudes tècniques

Servei que gestiona Consell Comarcal del Baix Empordà. Des dels Serveis Socials es rep la demanda i es trasllada al Consell que compta amb dues fisioterapeutes especialitzades en l'atenció domiciliària a la Gent Gran.

Ajut tècnic	Homes		Dones	
	2015	2016	2015	2016
Cadira de rodes	0	1	5	1
Grua	1	2	2	5
Caminadors	2	2	6	3
Alçador WC	0	0	1	1
Cadira de bany	5	9	6	10
Llit articulad	5	9	3	13
Baranes llit	1	1	1	0
Matalàs aire/aigua	2	2	1	4
Altres	6	7	9	10
TOTALS	22	33	34	47

Habitatges dotacionals

	2015	2016
Nombre pisos llogats	52	
Nombre de pisos totals	52	52
Nombre de contractes nous		3

1.8 Servei de Menjador Social

	2015	2016
Nombre de persones ateses	8	9
Nombre de persones diàries	8	8
Nombre de serveis	1.717	2.133

1.9 Taller terapèutic de memòria

	2015	2016
Nombre de persones ateses	25	35 (20 participants + 15 familiars)
Nombre demandes realitzades	30	27
Nous participants	--	10

1.10 Transport adaptat a centre de dia

Nombre places diàries	30
------------------------------	----

1.11 Teleassistència mòbil per a persones víctimes de violència de gènere

	2015	2016
Nombre de dones ateses	13	12

1.12 Suport psicològic

Àrea de Suport a famílies

	2015	2016
Persones ateses	217	195
Menors de 18 anys	76	80

Grup de suport psicològic

Grup de competències marentals	
Objectiu:	Enfortir les competències marentals de les mares amb dificultats per exercir una marentalitat sana.
Professionals a càrrec del grup	Mercè Pereira – Psicòloga Sònia Vivolas– Dinamitzadora Espai Dona
Número de mares participants	10
Dates	Octubre-Desembre
Sessions realitzades	12 sessions de 2 hores
Ubicació del grup	Av. Del Mestre Josep Bonay i Vidal, 32 (centre obert)

1.13. Intervenció als centres educatius

Intervenció als Centres Educatius de Primària

	Educació infantil		Cicle inicial		Cicle mitjà		Cicle superior	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Alumnes en situació de risc, en seguiment i/o amb derivació a Serveis Socials	135	104	84	107	83	71	64	79
Alumnes derivats per absentisme escolar	1	0	2	0	1	0	0	0
Alumnes derivats a Centre Obert	1	0	8	7	2	2	1	0

Intervenció als Centres Educatius de Secundària

	1r ESO		2n ESO		3r ESO		4t ESO	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Alumnes en situació de risc, en seguiment i/o amb derivació a Serveis Socials	29	28	37	35	24	38	27	16
Alumnes derivats per absentisme escolar	4	2	3	1	1	2	2	2
Derivacions Espai Jove	6	3	6	3	2	2	5	2

1.14 Habitatges d'inclusió

L'Àrea de Benestar Social i Ciutadania compta amb el servei d'habitatges d'inclusió, destinat a donar suport a persones i/o famílies amb una situació personal, familiar, social i laboral que li dificulta l'accés a un habitatge o què, per motius d'urgència, es troben sense habitatge.

	2015	2016
Nombre de serveis	2	2
Nombre de places	6	6
Usuaris	8 (2 homes i 6 dones)	7 (2 homes i 5 dones)
Nombre de pernoctes	845	536

1.15 Indicadors

Indicador	2016
Serveis Socials Bàsics (SBAS)	
Pes dels serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent	
Adequar el servei a la demanda ciutadana (cobertura general)	
Nombre d'habitants per cada educador/a social en actiu	7.622,67
Nombre d'habitants per cada treballador/a social en actiu	3.266,86
Nombre de persones usuàries ateses als serveis bàsics d'atenció social, SBAS, per cada 1.000 habitants	130
Adequar els serveis a la demanda ciutadana (cobertura col·lectius específics)	
Nombre de beneficiaris de RMI per cada 1.000 habitants	3,15
Nombre de persones usuàries amb PIA aprovat per a cada 1.000 habitants	
Utilitzar els recursos adequadament	
Persones usuàries del SBAS per professional (TS+ES)	336
Mitjana estimada d'hores setmanals destinades a entrevistes per educador/a social	9
Mitjana estimada d'hores setmanals destinades a entrevistes per treballador/a social	18
Accessibilitat del servei	
Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita	30
Serveis Socials d'Ajuda a Domicili	
Nombre de persones usuàries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	10
% de persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més	4,06%
Hores mensuals de prestació d'ajuda domiciliària per persona usuària per raó de la seva situació de dependència	4,60 h
Hores mensuals de prestació	2,88 h

d'ajuda domiciliària per persona usuària per raó de la seva situació social	
% de persones usuàries d'aparell de teleassistència de 65 anys i més, sobre el total d'habitants de 65 anys i més	10,79%

Centre Obert

Places de centre obert per cada 1.000 habitants menors d'edat (0 a 15 anys)	2
Taxa d'ocupació de CO a l'any	100%

Nombre d'habitants Palafrugell 2016: 22.868 (dades idescat)

1.16. Projectes de futur

- 1.- Ampliació de la cobertura social per a les famílies més desfavorides:
 - Ampliació aportació al Centre de Distribució d'Aliments
 - Ajudes pobresa energètica. Aplicació estratègia integral lluita contra la pobresa energètica
- 2.- Nova ampliació dels aparells de Teleassistència per a Gent Gran
- 3.- Continuitat Consell Municipal de Benestar Social amb les noves comissions creades
- 4.- Projectes i accions del pla Estratègic de Desenvolupament Econòmic i Cohesió Social.
- 5.- Projectes de formació, en col·laboració amb entitats
- 6.- Projectes de lleure educatiu adreçat a la inserció social
- 7.- Col·laboració amb l'associació malalts mentals per a la implantació del Club Social comarcal

Presentació del Pla d'Inclusió Social

Els plans locals d'inclusió social són uns dels instruments amb què es poden dotar els municipis per lluitar contra la pobresa i debilitar els factors generadors d'exclusió, atendre els col·lectius amb més necessitats i prevenir futures situacions de vulnerabilitat. Diversos municipis o consells comarcals, a través de les seves àrees bàsiques de serveis socials, disposen de plans locals, subvencionats a través del contracte programa del Departament de Benestar Social i Família.

A Palafrugell, el PLIS arrenca l'any 2011 amb la realització de la *Diagnosi de la pobresa i de l'exclusió social a Palafrugell* i esdevé un pla de ciutat el 2013 amb l'aprovació del **Pla per al Desenvolupament Econòmic i la Cohesió Social** que estableix les línies estratègiques d'actuació que permeten afrontar amb garanties el futur de Palafrugell i que culminen en un pacte amb tots els agents implicats.

L'eix 2 del pla, el de la **Inclusió social**, es proposa possibilitar la participació igualitària de tots els membres de la comunitat en totes les activitats clau de la societat (treball, xarxa social i exercici de la ciutadania) i incorpora 80 actuacions. El PLIS és, per tant, una eina de planificació estratègica adaptada a les necessitats i les realitats de Palafrugell.

Objectius

L'objectiu principal és la inclusió social i aconseguir més cohesió social de tota la població, mitjançant el treball en xarxa amb tot el conjunt d'actors que operen al territori, i un abordament integral i transversal.

El Pla es compon d'un seguit d'iniciatives, mesures i accions d'intervenció social que permeten detectar i afeblir els factors d'exclusió social i de vulnerabilitat. Les actuacions van des de l'àmbit de la prevenció davant els riscos d'exclusió social fins a l'atenció als sectors de la població que es troben en situació d'especial vulnerabilitat.

1. Promoure actuacions estratègiques i integrals que prioritzin la debilitació dels factors estructurals que generen processos d'exclusió social
2. Impulsar actuacions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial amb l'objectiu de reforçar les xarxes familiars, socials i comunitàries i afavorir la cohesió social
3. Facilitar la creació del treball en xarxa, integrat, transversal i proper al territori entre tots els actors públics, privats i del tercer sector social
4. Dissenyar processos i instruments participatius per garantir la implicació ciutadana en la configuració de les actuacions inclusives
5. Promoure pràctiques innovadores en l'abordament de l'exclusió social, tenint en compte les ruptures que es poden produir en la trajectòria de vida
6. Produir i transferir coneixement sobre la situació de l'exclusió social a l'àmbit local, així com els recursos i les accions o mesures per a la inclusió i la cohesió socials del territori

Activitats 2016

Activitats promogudes i executades el 2016 directament per l'oficina tècnica local del PLIS que és qui dinamitza, coordina i supervisa el procés d'elaboració, implementació i avaluació del pla, així com dels nous projectes que es van generant a nivell comunitari.

1. **Consell Municipal de Benestar Social**
2. **Projecte Entaulats de gastronomia social**
3. **Promoció i suport a la capacitat dels usuaris del CDA**
4. **Horts Comunitaris les Arenes**
5. **Gran recapte d'aliments**
6. **Mapa de recursos per a la inclusió**
7. **Plataforma pel Voluntariat VIP**
8. **Formació per a entitats i voluntariat**
9. **Informació sobre recursos per a la gent gran a Palafrugell**
10. **Projecte de prevenció i detecció de situacions de risc i vulnerabilitat de persones grans que viuen soles**
11. **Impuls i suport d'accions formatives de salut**
12. **Premsa**

1. Consell Municipal de Benestar Social

Òrgan de participació comunitària per a l'assessorament, consulta, proposta i participació en matèria de serveis socials al municipi de Palafrugell tal i com preveu l'article 24.2 del Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació de Sistema Català de Serveis Socials.

24/04/2016	Sessió Plenària	32 participants
	Comissions de treball estable del CMBS	
3 reunions	Comissió d'accessibilitat	17 participants
4 reunions	Comissió d'infància i família	11 participants
5 reunions	Comissió de convivència i ciutadania	8 participants

Projectes que s'han elaborat des de les comissions de treball:

* **Projecte de construcció d'espais de trobada entre entitats:** des de la comissió de convivència i ciutadania es promou una xarxa col·laborativa per incrementar les interaccions entre les entitats i la ciutadania, enfortir la comunitat i promoure la cohesió social i la convivència. Per tal de fer-ho s'inicia una xarxa més viva de relacions en motiu de diverses celebracions de les quals són protagonistes una o altra de les entitats de la comissió:

- Dia de la salut mental (10 d'octubre)
- Dia contra la violència de gènere (25 de novembre)
- Dia de la discapacitat (3 de desembre)
- Dia europeu de la mediació (21 de desembre)



* La comissió de treball sobre accessibilitat decideix crear un **observatori de les barreres d'accessibilitat a Palafrugell:** barreres arquitectòniques (seguretat vial, itineraris o rutes segures, obstacles, etc) i barreres de comunicació (lectura fàcil, llenguatge dels signes, etc). Com a resultat, l'àrea d'Urbanisme elabora dues rutes accessibles a tota la vila de Palafrugell.



2. Projecte de gastronomia social *Entaulats*

Projecte solidari i gastronòmic que té tres objectius principals: el reconeixement públic a la tasca dels voluntaris i voluntàries que treballen amb col·lectius en risc social; la creació d'espais de trobada informals entre voluntariat i usuaris, fora de la quotidianitat de les vicissituds del dia a dia, i la promoció del caràcter educatiu i lúdic de la cuina a través de la cultura gastronòmica del territori.

Entaulats és una iniciativa del restaurador Quim Casellas del Restaurant Casamar de Llafranc i de l'Àrea de Benestar Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Palafrugell i del treball col·laboratiu amb 3 àrees municipals, 4 entitats socials i 15 empreses privades.

La segona edició d'Entaulats es va fer el **dia 19 de març de 2016** amb les entitats que treballen amb persones amb discapacitat psíquica de Palafrugell i els seus usuaris i voluntaris (El Trampolí, Vimar, Afratram, Tramuntana i Astrid). La jornada va comptar amb espais lúdics, tallers, música, ball i el dinar elaborat per l'equip del Casamar.

✓ Beneficiaris 2016: **170 persones**



3. Promoció i suport a la capacitació dels usuaris del CDA

Grup de treball en xarxa compostat per l'Àrea d'Educació, l'Àrea de Benestar Social i Càritas que té la finalitat coordinar la formació dels usuaris del Centre de Distribució d'Aliments de Palafrugell. Els tallers contribueixen a dotar els participants d'eines per a facilitar el seu procés vers una major d'autonomia. A través de formacions molt pràctiques es vol que s'impliquin i capacitin per afrontar de forma autònoma i responsable la situació sociofamiliar en la que es troben. S'organitzen dues convocatòries anuals (primer i segon semestre).

14/01/2016	Sessió informativa a usuaris del CDA a l'aula magna del CME	119 persones
1 al 14 febrer	Reparacions de la llar (20h)	13 persones
1 febrer a 3 de març	Menús saludables a 1, 2, 3 euros per persona (20h)	14 persones
12 setembre a 12 desembre	Taller de patronatge infantil i reciclatge de roba (40h)	6 persones
3 octubre a 16 novembre	Tècniques sostenibles de neteja a la llar, higiene familiar i cosmètica natural (20h)	14 persones
3 a 25 d'octubre	Reparacions de la llar (20h)	15 persones
Total de persones formades		62 persones

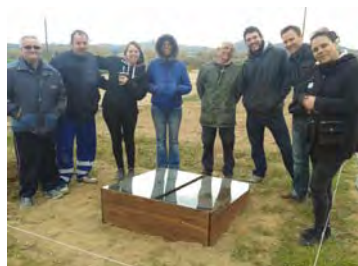
4. Horts Comunitaris les Arenes

El projecte d'horts va néixer de la demanda de la ciutadania i de les entitats amb la idea inicial que les famílies en una situació econòmica més feble poguessin cultivar el seu propi aliment i que Palafrugell tingués espai de participació comunitària, un espai de lleure i activitat que fomentés les relacions intergeneracionals.

Es tracta de 32 parcel·les per particulars i 4 per a entitats socials amb projecte educatiu. El mes de febrer de 2016 els adjudicataris dels horts comunitaris van rebre les claus i van començar les tasques de cultiu. Seguint el Reglament aprovat el 2015, els hortolans varen haver de passar per una formació sobre horticultura ecològica impartida pel tècnic de Dipsalut (contractat per Càritas) que s'encarrega de la dinamització dels horts.

Des del PLIS es fa el seguiment del projecte, es convoca i participa a les comissions de seguiment, realitza les notificacions i les noves adjudicacions, organitza les formacions, fa entrega de les claus i el reglament, gestiona la llista d'espera, dóna suport als hortolans per a la seva constitució com a entitat, es comunica amb les entitats que hi participen i engeguen projectes de cohesió social, entre d'altres. S'han realitzat diverses assemblees d'hortolans i s'ha pres la decisió de constituir-se com a associació durant el 2017. També es reben escolars de Palafrugell i se'ls fan visites i tallers amb l'objectiu de donar a conèixer als alumnes els horts ecològics del municipi i el seu funcionament, potenciar els bons hàbits alimentaris i fomentar una actitud de comprensió i respecte vers el medi ambient.

5 de febrer de 2016	Entrega pública de claus	32 parcel·les de particulars i 3 per entitats
29 de març	Comissió de seguiment	Representants hortolans, regidora i tècniques de l'àrea
17 de juny	Comissió de seguiment	Representants hortolans, regidora i tècniques de l'àrea
18 de novembre	Comissió de seguiment	Representants hortolans, regidora i tècniques de l'àrea
Febrer-març-abril	Formacions en horticultura ecològica (9 sessions de 2 hores)	32 hortolans



5. Gran Recapte d'Aliments

Amb l'objectiu de promoure la coordinació i el treball en xarxa, des del Plis es coordina i es dóna suport als diferents agents implicats en l'organització del Gran Recapte d'Aliments del mes de novembre promogut pel Banc d'Aliments. Es planifiquen i distribueixen les tasques del grup motor, es fa la difusió i la captació i organització dels voluntaris

- ✓ El Gran Recapte es va fer el dies 5 i 26 de novembre. Hi van participar **7 entitats, 330 voluntaris/àries, 12 empreses privades i 4 àrees municipals.**



- ✓ Es van recollir aproximadament **20.000 quilos d'aliments.**



6. Mapa de recursos per a la inclusió

Espai d'informació i consulta en línia per a la ciutadania i per a professionals elaborat per l'oficina tècnica del PLIS el 2013 que recull els recursos, serveis, programes, ajudes o altres tipus d'accions que es porten a terme a Palafrugell i que han de permetre una millor inclusió social dins del municipi.

Són recursos inclusius tant els que estan destinats específicament a la població vulnerable o en exclusió social, com els que estan destinats a la població en general però que també contribueixen a prevenir situacions de vulnerabilitat i millorar la inclusió i cohesió social de Palafrugell. El mapa pretén ser una eina de consulta tant per a la ciutadania com per als professionals que han de donar informació.

- ✓ El 2016 ha rebut **1.533 visites noves**, s'han afegit recursos nous i s'han modificat i millorat els motors de cerca.

7. Plataforma VIP, Voluntariat i Participació per Palafrugell

VIP és una plataforma en línia que es va posar en marxa l'octubre del 2015 amb l'objectiu de facilitar la cultura de participació activa i donar a conèixer l'associacionisme i el món de voluntariat a tota la ciutadania. Vincula les persones interessades a implicar-se en algun projecte social, cultural, mediambiental, lúdic, esportiu, veïnal o internacional amb alguna entitat, associació, fundació, o amb alguna activitat de la vila o del barri.

Des del lloc web vip.palafrugell.cat es posen en contacte les persones interessades en fer voluntariat o col·laboració amb alguna entitat, associació, fundació o amb alguna activitat de la vila o del barri, tant si és en l'àmbit social, cultural, mediambiental, lúdic, esportiu, veïnal o internacional.

La pàgina VIP porta associada també la programació de cursos per a voluntaris i entitats així com notícies sobre voluntariat a Palafrugell. Aquest 2016 s'ha creat un sistema d'alertes perquè les persones interessades rebin les noves crides el mateix dia que es publiquen.

- ✓ Total entrades: 702
- ✓ Total crides: 18
- ✓ Total entitats apuntades: 21

8. Formació per a entitats i voluntariat

Pla municipal de formació (detecció de necessitats a través d'enquesta als membres del CMBS):

- 1- **Calaix de sastre: 7 estratègies per construir una entitat innovadora dins l'àmbit social.** Dissabtes 6 i 20 de febrer, de 10 a 14h. (8 hores). Formadora: Sònia Roig, Fundació Pere Tarrés. Destinataris: entitats de l'àmbit social de Palafrugell. 16 assistents.

Cursos reconeguts dins del Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya:

- 2- **Iniciació al Voluntariat.** 20, 24, 26 de maig i 1 de juny (12 hores). 21 assistents. Formador: Alex Maset. Federació Catalana de Voluntariat Social.

- 3- **Comunicació i assertivitat en l'acció voluntàriat.** 15 i 22 d'octubre (8 hores). 18 assistents. Formador: Toni Bardera. Federació Catalana de Voluntariat Social.



9. Informació sobre recursos per a la gent gran a Palafrugell

Campanya informativa sobre els recursos per a la gent a Palafrugell. Enviament de material a **236 persones que el 2016 fan 65 anys**. Actuació que forma part del programa de reducció de riscos d'exclusió de la gent gran.

10. Projecte de prevenció i detecció de situacions de risc i vulnerabilitat de persones grans que viuen soles

Amb la finalitat d'augmentar la proactivitat de l'ens local en l'atenció de les persones grans i prevenir situacions de precarietat personal, familiar, social i de salut, així com reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social de la gent gran sola, s'ha reprès el projecte iniciat el 2014.

El mes de novembre de 2016 es posa en marxa l'actuació mitjançant la contractació d'un pla de Garantia Juvenil.

- ✓ Persones de més de 70 anys que viuen soles: **753**. No tenen cap servei conegut: **484**
- ✓ Parelles de més de 75 anys que viuen soles: **372**. No tenen cap servei conegut: **151**

Durant el primer trimestre de 2017 es farà el contacte telefònic amb les persones de les quals no es té constància que gaudeixin de cap recurs o servei de la xarxa d'atenció social. En cas que es cregui convenient es farà una entrevista domiciliària.

11- Impuls i suport d'accions formatives de salut

Programa d'educació sanitària a la gent gran adscrit al Servei Català de la Salut amb la col·laboració del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya. Enguany s'han ofert dues sessions sobre *El bon ús dels medicaments* (13 d'octubre a les 17:30, a l'Esplai de la Gent Gran) i *La importància de seguir bé els tractaments* (17 de novembre a les 17h, a la Fundació Palafrugell Gent Gran). La farmacèutica docent ha estat la Marta Reixac.

12- Indicadors

Per a l'avaluació i seguiment del PLIS s'utilitza un sistema d'indicadors comú de totes les OTL creat pel Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya. El resum dels indicadors és el següent:

DESCRIPCIÓ	1r trimestre	3r trimestre	Dades memòria (RUDEL-EACAT)	Puntuació màxima
OG1. Promoure actuacions estratègiques i integrals que prioritzin la debilitació dels factors estructurals que generen processos d'exclusió social (25%)	13,03%	14,22%	16,12%	25%
LA. 1.1.- Impulsar, liderar i aprovar el procés del Pla Local d'Inclusió Social (10%)	5,50%	7,00%	7,00%	10%
LA. 1.2. · Promoure actuacions adreçades a 2 o més àmbits que incideixen o poden incidir en processos o situacions d'exclusió (9%)	6,47%	6,27%	8,17%	9%
LA. 1.3. · Promoure processos de capacitació de l'autonomia de la població destinatària (6%)	1,06%	0,95%	0,95%	6%
OG2. Impulsar actuacions preventives i d'inclusió social des d'una òptica comunitària i territorial amb l'objectiu de reforçar les xarxes familiars, socials i comunitàries, i afavorir la cohesió social (20%)	2,38%	2,18%	2,18%	20%
LA. 2.1.- Incorporar iniciatives d'acció i desenvolupament comunitari de caire preventiu, per tal de tenir present l'entorn físic i relacional de la persona (8%)	1,88%	1,68%	1,68%	8%
LA. 2.2.- Establir mecanismes de coordinació, cooperació i col·laboració que interrelacionin les actuacions del PLIS amb els Plans de Desenvolupament Comunitari, i de Ciutadania i Immigració presents al territori, així com altres plans o projectes d'abordatge comunitari (12%)	0,50%	0,50%	0,50%	12%
OG3. Facilitar la creació del treball en xarxa, integrat, transversal i proper al territori entre tots els actors públics, privats i del tercer sector social (15%)	8,69%	8,38%	8,91%	15%
LA. 3.1.- Implicar els diferents departaments dels ens locals, disposant d'espais i mecanismes de coordinació i seguiment interdepartamentals (7%)	3,63%	3,54%	3,54%	7%
LA.3.2.- Establir espais i procediments de coresponsabilitat, treball i negociació entre el màxim d'actors que treballen en el camp de la inclusió social al territori (públics, privats i del tercer sector) (8%)	5,06%	4,84%	5,37%	8%
OG4. Dissenyar processos i instruments participatius per garantir la implicació ciutadana en la configuració de les actuacions inclusives (13%)	4,00%	5,00%	5,00%	13%
LA. 4.1. · Establir mecanismes de participació (informació, deliberació, consulta) amb actors de tots els nivells (públics, entitats socials, tercer sector, agents socials, ciutadania, i privats) (9%)	2,00%	2,00%	2,00%	9%
LA. 4.2. · Elaborar i impulsar un pacte de ciutat o de comarca en favor de la inclusió i cohesió socials, i fer-ne el seguiment (4%)	2,00%	3,00%	3,00%	4%

OG5. Promoure pràctiques innovadores en l'abordatge de l'exclusió social, tenint en compte les ruptures que es poden produir en la trajectòria de vida (15%)	2,35%	4,21%	3,79%	15%
L.A. 5.1. · Donar resposta a situacions i problemàtiques de forma creativa i original, amb nous enfocaments, tenint en compte els cicles vitals (8%)	1,18%	1,05%	0,63%	8%
LA. 5.2. Aplicar els criteris de bones pràctiques en matèria d'inclusió a les accions que es desenvolupin en el territori (veure Fitxa de Bones pràctiques, web Departament de Benestar Social i Família) (7%)	1,18%	3,16%	3,16%	7%
OG6. Produir i transferir coneixement sobre la situació de l'exclusió social a nivell local, així com els recursos i les accions o mesures per a la inclusió i cohesió social del territori (12%)	3,00%	3,00%	3,00%	12%
LA. 6.1. · Generar coneixement sobre les desigualtats socials, els riscos d'exclusió social i els recursos per a la inclusió social existents en el territori, aportant indicadors i elements de diagnosi útils per a la inclusió i cohesió socials, la seva periòdica avaluació i el seu (re)disseny (7%)	0,00%	0,00%	0,00%	7%
LA. 6.2. · Establir fórmules per difondre i posar a disposició el coneixement sobre la situació de l'exclusió social a nivell local i les accions inclusives que s'estan generant en el territori (5%)	3,00%	3,00%	3,00%	5%
TOTAL ACTUACIONS	17	19	19	
TOTAL PERCENTATGES	33,45%	36,99%	39,00%	100%

Índex

2. Espai Dona

- 2.1 Servei d'informació i atenció a les dones
- 2.2 Activitats per la sensibilització, prevenció, creació de xarxa social i la participació
- 2.3 Activitats de prevenció
- 2.4 Pla d'Igualtat d'Oportunitats
- 2.5 Indicadors
- 2.6 Projectes de futur

2. Espai Dona

2.1 Servei d'Informació i Atenció a les Dones

Sexe

Sexe usuari/es ateses	Total	En situació de violència masclista
Dones	77	42
Número d'actuacions	152	
<u>Ass. Legal</u> -Dones	69	32
-Número d'actuacions	55	
<u>Atenció Psicològica</u>	36	10

Nombre d'atencions

Els canals d'atenció del SIAD majoritàriament són presencials. En ocasions es fan atencions per telèfon i correu electrònic quan la demanda i necessitat ho requereix.

Canal d'atenció	Total
Presencial	147
Telefònicament	5
Correu electrònic	0

Edat

Franja edat usuària	Total
Menys de 18 anys	0
De 18 a 29 anys	18
De 30 anys a 45 anys	43
De 46 anys a 65 anys	16
De 66 a 80	
Més de 80 anys	0

Nacionalitat

Nacionalitat usuàries	Total
Espanyola	47
Marroquina	15
Romanesa	6
Gran Bretanya	1
Nigeriana	1
Peruana	1
Colombiana	2
Hondurenya	3
Equatoriana	1

Residència

S'atén principalment a les dones que viuen a Palafrugell. Les dones que no són del municipi s'han derivat al servei comarcal o municipal corresponent.

Estudis / Formació

Nivell estudis usuàries	Nombre total
Sense estudis	5
Estudis primaris	34
Batxillerat / FP	19
Universitaris	11
Altres	8

Estat civil

Estat civil	Nombre Persones
Soltera	10
Casada	34
Divorciada	13
Separada de fet	13
Separada de dret	-
Parella	7
Vídua	-
No es coneix	-

Procediment d'arribada al SIAD

Arribada	Nombre de Persones
Per compte propi	30
Serveis Socials	27
Servei Suport psicològic	-
Servei d'acollida	-
Entitats / Associacions	2
Serveis Especialitzats (SIADs, Telèfon 900, Oficina Atenció víctima,...)	-
Mossos d'Esquadra	1
Persones conegudes	17
Polícia Local	-
Centre Obert	-

Motiu de demanda i àmbit d'atenció

No coincideix el nombre de dones ateses amb el nombre de demandes. Hi ha dones que realitzen més d'una demanda el mateix dia o en el transcurs de les visites.

Motiu demanda	Nombre de Persones
Assessorament legal	69
Suport psicològic	49
Orientació laboral	1
Informacions varies (Salut, activitat, formació,	33

Informacions i assessoraments

Serveis	Nombre Derivacions
Separació	4
Regulació de guarda i custòdia	11
Assessorament de procés penal	-
Pensió d'aliments	6
Divorci	25
Violència Masclista	5
Assessorament d'una sentència	4
Altres	

Grups psicoterapèutics per dones

S'han dut a terme 2 grups. Un de violència masclista i l'altre de competències marentals. Els grups tenen una durada de 12 sessions setmanals, els dimecres de 9:30 a 11:30.

El primer grup realitzat de gener a abril han participat 8 dones i el segon grup realitzat d'octubre a desembre han participat també 8 dones.

2.2 Activitats per la sensibilització, prevenció, creació de xarxes socials i participació de les dones

Actuació	Nombre Participants
8 de Març, Dia Internacional de les Dones	200
28 de maig, Dia Internacional de la Salut de les Dones	20
25 de novembre, Dia Internacional contra la Violència masclista	400

2.2.1 ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ

Es realitzen accions relacionades amb una data o temàtica concreta per tal de sensibilitzar a la població sobre la dona, el gènere, la igualtat i la violència.

Es realitzen activitats de participació per tota la població de dues maneres diferents; unes organitzades conjuntament amb algun servei municipal i d'altres on el servei ha organitzat l'acte i l'Espai Dona realitza la difusió conjunta com a actes dins del dia commemoratiu.

Activitats entorn el 8 de març. Dia Internacional de les dones

1. Actes organitzats per l'Espai Dona conjuntament amb diferents serveis municipals:

Butlletí electrònic "Construint igualtats" amb la voluntat d'oferir continguts amb perspectiva de gènere de caràcter trimestral.

5 de març. IV Viquimarató sobre dones que estan relacionades amb la música de Palafrugell L'objectiu de l'activitat era ampliar la presència de les dones a la Viquipèdia ampliant i creant articles sobre dones que hi ha han estat presents en l'àmbit de la música de Palafrugell. Es va fer la trobada d'un grup de persones a l'arxiu municipal per donar-se d'alta com a Viquipedistes i entrar els continguts sobre dones que han estat present en món de la música, com per exemple, en l'àmbit de les havaneres. L'organització de l'activitat va ser per part de l'Arxiu de Palafrugell i Espai Dona amb la col·laboració i suport tècnic de l'Associació Amical Viquipèdia.

2. Des de diferents serveis i entitats municipals van realitzar activitats relacionades amb aquest dia i des de l'Espai Dona es va donar suport en la difusió:

7 de març. Xerrada "Cuidar-nos el perineu, tot un repte com a dones". Xerrada divulgativa sobre el perineu a càrrec de Núria Vives. Organització de la Biblioteca Municipal amb l'experta Núria Vives. La difusió a càrrec de l'Espai Dona.

8 de març. Parada Informativa d'Associació de Suport a la Dona. Parada de tríptics, díptics i informacions vàries relacionades amb el 8 de març. Activitat organitzada per l'Associació de Suport a la Dona.

8 de març. Pel·lícula "Les Sufragistes". Passi en dues hores diferents de la pel·lícula Sufragistes. Activitat organitzada des de l'Àrea de Cultura.

10 de març. "Contes en femení". Conta contes infantils amb explicació de contes amb valors coeducatius. Activitat organitzada conjuntament entre la Biblioteca Municipal i Piruleta Contes.



Cartell del 8 de març de 2016



IV Viquimarató

Activitats entorn el 28 de maig. Dia Internacional de la Salut de les Dones

1. Actes organitzats per l'Espai Dona conjuntament amb diferents serveis municipals:

4 de juny. Taller "De nena a dona". Taller gratuït per a mares, nenes i àvies per acompanyar, compartir la primera menstruació. Activitat organitzada des de l'Espai Dona.

10 de maig. "Grup de ioga". Grup de ioga amb 12 sessions, dues sessions per setmana dirigida a dones de Palafrugell. Organització i coordinació de Can Genis (espai jove) i Espai Dona. Les classes van ser impartides per la professional Neus Colomer.



Cartell d'activitats

Activitats entorn el 25 de novembre. Dia internacional per eradicar la violència envers les dones

Es va dur a terme l'acte relacionat amb el 25 de Novembre, Dia Internacional per l'eliminació de la violència masclista.

Enguany es va realitzar la VII Encesa d'espelmes. En el muntatge i repartiment d'espelmes (400 aproximadament) van participar diferents entitats i grups de formació del municipi:

- AREA DE JOVENTUT. Can Genís (creació de la cançó i el videoclip). Punt Omnia (fotografies de la parada "Estimar no fa mal".). Carretó de Can Genís (activitat als patis). Espai Jove (elaboració de la base per posar les espelmes)
- PTT-PQPI: Per quinqué any consecutiu l'alumnat va donar suport en el muntatge de les espelmes, un total de 25 alumnes.

L'encesa d'espelmes es va organitzar conjuntament amb l'Associació de Suport a la Dona. L'acte institucional va tenir lloc a la Plaça Nova amb reproducció del videoclip de la cançó "Vull volar" del grup jove palafrugellenc anomenat Els Festucs.

- L'Espai Jove va crear un quadre on es reproduïa el lema de la campanya d'enguany "Estimar no fa mal" i al voltant d'aquest es va desenvolupar l'encesa d'espelmes.
- Durant tot el dia hi va haver una taula amb informacions diverses i espelmes a la Plaça Nova, informant els i les vianants de l'encesa d'espelmes.

- Com a activitats relacionades als actes del 25 de novembre es va realitzar:

- Un taller d'una hora i mitja sobre violències masclistes al Grup de PTT i PQPI
- El dia 20 de novembre es va organitzar una paradeta a Plaça Nova amb un *photocall* on el lema era "Estimar no fa mal" de fons. L'objectiu era aconseguir que les persones es fessin una fotografia i escrivissin un missatge en contra de la violència masclista en una pissarra.
- El dia 20 de novembre es va organitzar un ball country a la Plaça de Can Mario. El lema era "Country per una vida lliure de violència masclista".
- Durant 8 dies abans del 25 de novembre es van realitzar una activitat als patis escolars "Els paranys de l'amor". Amb la col·laboració del carretó de Cant Genis (Àrea de joventut) es realitzen tallers a l'hora del pati en els instituts de Palafrugell. Hi havia un carretó en el qual hi havia diverses activitats i materials informatius. Els alumnes que ho volguessin podien acostar-se per poder participar i així poder parlar, treballar i pensar sobre la violència masclista.
- 25 de novembre: Inauguració de l'exposició fotogràfica "Muñecas" de Sergio Sabini al Teatre Municipal de Palafrugell.
- Es van repartir a totes les persones que van participar en els actes bosses de roba amb el lema "Estima no fa mal".

La difusió de les activitats es va dur a terme mitjançant el web de l'Ajuntament, el Facebook de l'Espai Dona, el Twitter de l'Espai Dona i el butlletí electrònic "Construint igualtats". També mitjançant correus electrònics i cartells que es van penjar a diferents espais municipals.

Ahora es va fer difusió de les activitats dutes a terme per l'Associació de Suport a la Dona a través de la pàgina del Facebook de l'Espai Dona.

A més a més, es va fer difusió de la línia 900 900 120 mitjançant la signatura del conveni entre l'Ajuntament, l'IPEP i l'ICD.

Relacionat amb les accions sobre la línia 900 es van dur a terme les següents actuacions:

- Repartida de cartells, adhesius de la línia 900 900 120 i bosses de plàstic. Se'n van repartir un total de 400 unitats, amb el logotip de la línia 900 900 120 a tots els comerços, bars i cafeteries del C/Ample, C/Cavallers, Plaça de l'Església, i en definitiva de la zona del centre.
- Es va fer difusió també des de totes les xarxes socials de l'Espai Dona, així com el Butlletí "Construint igualtats" i una nota de premsa a Can Bech.



Cartell activitats 25 de novembre



Quadre creat per l'Espai Jove



Fotografia de l'exposició "Muñecas"

2.2.2 ACCIONS PER LA CREACIÓ DE XARXES SOCIALS

1. Redacció del butlletí electrònic "Construint igualtats". Es publica un butlletí cada trimestre.
2. Gestió diària dels perfils del twitter i del facebook..

- El nom d'usuari del twitter és *@donapalafrugell* i el nom d'usuari del facebook és *espaidonapalafrugell*. L'ús que se'n fa és el d'informar de les accions del Espai Dona així com de compartir continguts que contribueixin a la reflexió i al debat en temàtica de gènere i igualtat, i també difondre informació de susceptible interès a la ciutadania de Palafrugell provinent de fonts municipals. Les etiquetes habituals a l'hora d'escriure missatges són *#IgualtatPalafrugell* i *#Dones*.

2.3 Activitats de prevenció

Taller	Durada	Públic objectiu	Nombre de tallers realitzats	Alumnat participant
Quin conte m'expliques?	1'30h	Alumnat de 4t de primària	9	180
Com ho fem a casa?	1'30h	Alumnat de 6è de primària	12	240
Publicitat i sexisme	2h	Alumnat de 2n d'ESO	12	300
Això és amor?	2h	Alumnat de 3r d'ESO	7	175
I tu com ho veus?	2h	Alumnat de 4t d'ESO	12	300
Lleure i igualtat de gènere	2h	Grup de premonitors i premonitores	1	15

	Espai Jove			
Violències masclistes	1'30h	Alumnat de PQPI - PTT	1	33

- Taller "Quin conte m'expliques?". Es van fer 9 tallers a 4 centres de primària d'una hora i mitja cada taller. L'activitat consisteix en una reflexió sobre la desigualtat entre nens i nenes i l'explicació d'un conte que fomenta el respecte cap a la igualtat. Els tallers impartits als grups de 4t de primària.
- Taller "Com ho fem a casa?". Es van fer 7 tallers a 4 centres diferents d'una hora i mitja cada taller. El taller constava de dues activitats. La primera els nens i nenes havien de fer una reflexió sobre l'organització que tenen a casa seva en les tasques de la casa i la segona fomenta la reflexió sobre la igualtat entre homes i dones. Els tallers impartits als grups de 6è de primària.
- Taller "Això és amor?". Es van realitzar 11 tallers de prevenció de violència en les relacions de parella a 4 centres educatius de secundària de Palafrugell de 2 hores cada taller, concretament per als grups de 3er d'ESO. Es van treballar, sobretot, els mites de l'amor romàntic.
- Taller "I tu com ho veus?". Es van realitzar 10 tallers a 4 centres educatius de secundària de Palafrugell de 2 hores cada taller. El taller amb una metodologia participativa i dinàmica, permet que l'alumnat pugui opinar, expressar el que sent i connectar amb el que senten els i les altres. Es treballen continguts de prevenció de violència en les relacions de parella. S'utilitza un vídeo i se'ls hi demana que facin una representació de futures formes de reaccionar. Els grups que van rebre aquest taller eren de 4rt d'ESO.
- Es va realitzar un taller de "Lleure i igualtat de gènere" de 2 hores pel grup de joves que feien el curs de premonitors de l'Espai Jove. Aquest va demanar a l'Espai Dona una sessió per treballar el gènere i el lleure.
- Taller sobre violències masclistes a l'alumnat de PQPI d'una hora i mitja de durada.

2.4 Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre homes i dones del municipi de Palafrugell

El 2016 es va realitzar una pròrroga del III Pla d'Igualtat Municipal entre homes i dones (2013-2015) i a finals del 2016 es va realitzar l'informe d'avaluació del pla.

El mes de març de 2017 s'ha aprovat al Plenari Municipal el IV Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre dones i homes del Municipi de Palafrugell (2017-2020) impulsat per l'Àrea de Benestar Social, Ciutadania i Igualtat i coordinat per l'Espai Dona. Aquest pla s'ha elaborat a partir d'una diagnosi feta durant el 2016.

El Pla d'Igualtat té com a missió treballar de manera transversal la igualtat entre dones i homes del Municipi de Palafrugell. Està format per 6 eixos, els quals tenen uns objectius i una sèrie d'accions que han d'executar les diferents àrees i serveis de l'Ajuntament en un període de 4 anys.

Els 6 eixos del Pla d'Igualtat són:

1. Presència i participació. Trencar la invisibilitat històrica de les dones i treballar els canals de participació perquè les dones puguin expressar-se i participar de la vida social i cultural.
2. Reorganització del treball i nous usos del temps. Treballar la segregació horitzontal i vertical del treball, repensar la organització horària de la societat, nous usos del temps i treballar la conciliació laboral i familiar
3. Territori. Tenir en compte els diferents usos del territori tenint en compte el treball productiu i reproductiu i treballar les percepcions de seguretat personal en els diferents espais i zones de Palafrugell.
4. Coeducació i transmissió d'una cultura igualitària. Promoció d'una educació que potencia la igualtat així com l'eliminació de qualsevol discriminació.
5. Acció contra la violència masclista. Es pot donar en la parella, en la família, a la comunitat i en el treball. La violència masclista no és un fet aïllat, sinó que constitueix un fet estructural de l'organització d'un sistema patriarcal i es dona en tots els àmbits socioeconòmics.
6. Compromís del govern local amb la igualtat efectiva entre homes i dones, i la transversalitat de gènere en les polítiques

El Pla s'ha elaborat a partir de la participació ciutadana feta durant el 2016. Els objectius i accions del Pla s'han elaborat a han sorgit partir d'una diagnosi que es va recollir a través de diferents tallers participatius per a entitats i una enquesta online dirigida a la ciutadania.

	DONES	HOMES	TOTAL
Sessió participativa amb entitats del Consell Benestar Social	10	2	12
Sessió participativa amb el Consell d'Entitats Juvenils	2	16	18
Sessió participativa amb el grup de premonitors i premonitores de l'Espai Jove	7	6	13
Enquesta online a la ciutadania	63	21	84
TOTAL	82	45	127

Per elaborar el Pla d'Igualtat es va crear temporalment una Comissió Redactora formada per diferents àrees de l'Ajuntament i entitats del Consell de Benestar Social. Durant 3 sessions es van treballar les idees clau de la fase de diagnosi, els objectius i es van proposar les accions. Van ser unes sessions molt participatives i enriquidores. El resultat, un pla realista, fet a través de la participació ciutadana i tenint en compte la transversalitat.

L'Espai Dona de l'Àrea de Benestar Social, Ciutadania i Igualtat és qui va acabar de donar-li forma treballant els indicadors d'avaluació, el calendari d'execució de les accions i el pressupost destinat a les diferents accions.

El Pla es podrà consultar al web de l'Ajuntament de Palafrugell a partir d'aquest mes d'abril. De 2017.

2.5 Indicadors

Indicador	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Usuàries ateses SIAD	77	73	85	62	76	93	66
Nombre participants activitats	620	400	320	202	177	336	500
Nombre d'alumnes que han realitzat tallers de prevenció	1243	965	725	214	370	300	135

2.6 Projectes de futur

- 1.- Aplicació de les fases i accions del IV Pla d'Igualtat de l'Ajuntament de Palafrugell del 2017
- 2.- Avaluació de les accions realitzades durant el 2017 del IV Pla d'Igualtat de l'Ajuntament de Palafrugell i un informe final
- 3.- Continuitat de les activitats de prevenció en els centres educatius del municipi amb tallers psicoeducatius.
- 4.- Butlletí electrònic bimensual
- 5.- Continuar commemorant i dinamitzant actes entorn el 8 de març, 23 d'abril Sant Jordi i 25 de novembre
- 6.- Continuar fent els tallers de prevenció de violències en la parella amb parella de talleristes home i dona

3. Oficina Municipal d'Habitatge

- 3.1 Programa de mediació per al lloguer social
- 3.2 Prestacions per al pagament del lloguer
- 3.3 Subvencions per al pagament del lloguer
- 3.4 Prestacions d'urgència especial per a situacions d'emergència per a l'habitatge
- 3.5 Cèdules d'habitabilitat de segona ocupació
- 3.6 Informació i comunicació
- 3.7 Indicadors
- 3.8 Projectes de futur

3.Oficina Municipal d' Habitatge

3.1 Programa de mediació per al lloguer social

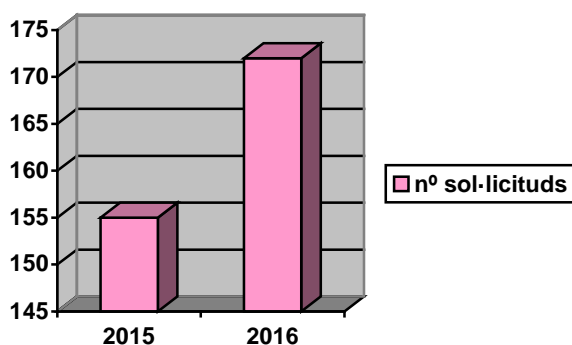
Les persones propietàries d'un habitatge desocupat poden posar-lo en lloguer mitjançant la mediació de les borses per al lloguer social, òrgans depenents d'administracions locals i que integren la Xarxa de Mediació. Les borses actuen com a mediadores entre les persones propietàries dels habitatges i les llogateres i se n'ocupen de la formalització i seguiment dels contractes. Per a les persones propietàries vetllen pel bon ús dels habitatges, proporcionen assegurances multirisc i ofereixen assessorament. Per als demandants d'habitatges cerquen l'habitatge més adequat i negocien rendes de lloguer per sota de mercat.

	2015	2016
Supervisió contractes Borsa Lloguer	23	22
Nous contracte programa de mediació	6	6
Total habitatges Borsa Lloguer Social	29	28

3.2 Prestacions per al pagament del lloguer

Per a persones que tenen concedida la prestació per al pagament del lloguer poden gaudir-ne l'any 2016 si continuen complint els requisits.

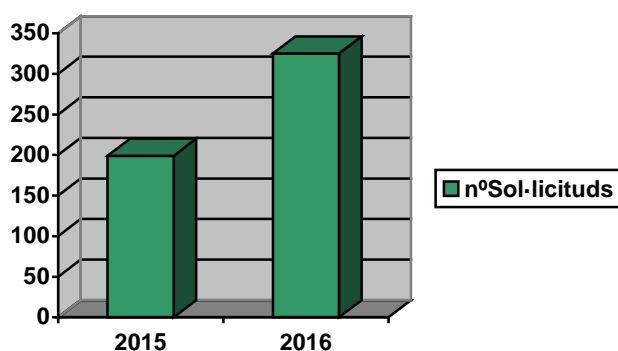
	2015	2016	Variació anual
Prestacions per al pagament del lloguer	155	172	10,96%



3.3 Subvencions per al pagament del lloguer

Per a nous perceptors, en règim de concurrència competitiva, per a facilitar l'accés i la permanència en un habitatge en règim de lloguer a sectors de població en risc d'exclusió social (Conveni signat entre el Ministeri de Foment (MIFO) i la Generalitat de Catalunya).

	2015	2016	Variació anual
Subvencions per al pagament del lloguer	199	325	63,31%



3.4 Prestacions econòmiques d'urgència per a l'habitatge

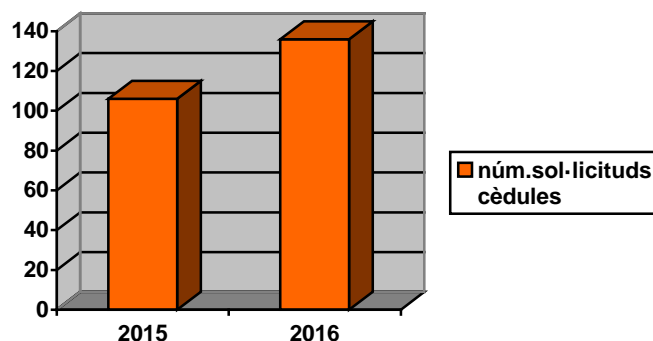
Per atendre deutes contrets per rebuts impagats de rendes de lloguer, de quotes d'amortització del préstec hipotecari i per atendre persones que han perdut l'habitatge a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.

	2015	2016	Variació anual
Prestacions especial d'urgència per a situacions d'emergència	11	13	18,18%

3.5 Cèdules d'habitabilitat de segona ocupació

Document administratiu que acredita que un habitatge compleix les condicions mínimes d'habitabilitat que preveu la normativa vigent i és apte per a ser destinat a residència de persones, sense perjudici que s'hi desenvolupin altres activitats autoritzades. La cèdula s'anomena de segona ocupació si es refereix a habitatges usats o preexistents.

	2015	2016	Variació anual
Cèdules d'habitabilitat 2 ocupació	106	136	28,30%



3.6 Indicadors

Número de persones ateses presencialment a l'Oficina Municipal d'Habitatge.

	2015	2016	Variació anual
Persones ateses	9.993	10.233	2,40%

Número de persones que han visitat la pàgina web de l'Oficina Municipal d'Habitatge dins la de l'Ajuntament de Palafrugell.

	2015	2016	Variació anual
Visites web	853	878	2,93%

3.7 Projectes de futur

- El trasllat de la oficina d'habitatge, suposa una millora dels espais, dels llocs de treball i reunions, de l'atenció al públic, de la zona d'espera, augment dels serveis a l'oficina.....
- Continuitat de la Taula de Coordinació d'Habitatge, creada al desembre 2012 i el seu creixement i potenciació amb la incorporació de nous assistents i objectius a assolir.
- Aplicació i desplegament del Decret llei 1/2015, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària que estableix la subjecció als drets d'adquisició preferent de tanteig i retracte a favor de l'Administració de la Generalitat de qualsevol transmissió d'habitatges ubicats en els 72 municipis de demanda forta i acreditada relacionats a l'annex del Decret 75/2014, que hagin estat adquirits pels seus actuals propietaris en procediments d'execució hipotecària o mitjançant compensació o pagament de deute amb garantia hipotecària.
- Donar compliment a les mesures de la llei 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. (Mesures contra el sobreendeutament relacionat amb l'habitatge habitual, mesures per a

evitar els desnonaments que puguin produir una situació de manca d'habitatge, mesures per a evitar la pobresa energètica i mesures per a garantir la funció social de la propietat i augmentar el parc d'habitatges assequibles de lloguer).

- Aplicació i desplegament de la llei 4/2016 de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- Tramitació i gestió dels diferents ajuts de l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, per a evitar el desnonament de persones o unitats familiars que no puguin afrontar el pagament del lloguer i deutes de lloguer i hipoteca.
- Tramitació i gestió de les inscripcions de la sol·licitud en el Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial de l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya.
- Potenciació del programa de mediació per al lloguer social de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb l'ajut del 50% de l'ibi als propietaris, per part de l'Ajuntament de Palafrugell, preus de lloguer per sota de mercat i ajustats a la situació econòmica actual, gestió i tramitació de contractes gratuïta per a les dues parts, contracte de lloguer de 5 anys de durada, assegurances multirisc i de defensa jurídica gratuïtes durant la durada dels contractes, mediació entre les dues parts.
- Treball conjunt amb el conveni de col·laboració signat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i diferents entitats bancàries, per promoure l'ocupació d'habitatges per destinar-los a lloguer assequible.

Índex

4. Cooperació

- 4.1 Ajuts a projectes de cooperació
- 4.2 Emergències humanitàries
- 4.3 Altres projectes subvencionats a través del Fons Català de Cooperació
- 4.4 Altres aportacions
- 4.5 Activitats de difusió i sensibilització
- 4.6 Indicadors

4. Cooperació

4.1 Ajuts a projectes de cooperació

La Junta de Govern Local del dia 30 de desembre de 2015 ha aprovat l'obertura de la convocatòria d'ajudes a projectes de solidaritat i cooperació per al 2016, amb efectes 1 de gener, d'acord amb el reglament vigent en aquesta matèria. Data límit de presentació: 15/03

La presentació de projectes al registre d'entrada, es fa mitjançant instància específica on es demana, a banda de les dades de l'entitat, diversos camps relacionats directament amb el projecte, la qual cosa proporciona una visió general del mateix.

Projectes subvencionats a la convocatòria 2016

Aprovació inicial: Junta de Govern Local, sessió de 14 d'abril

ENTITAT	PROJECTE	PAÍS	SUBVENCIÓ	EXECUTAT I JUSTIFICAT
Unitat Solidària	Àpat diari per a 3 escoles i un institut a Huehuetenango	Guatemala	11.250,00	X
Lembarki	Vacances en família 2015	Sàhara	6.450,00	X
Lembarki	Continuïtat suport infants sahrauís acollits a Palafrugell	Sàhara	2.002,00	X
Lembarki	La salut, un dret universal	Sàhara	4.300,00	X
Espais Humans	Enfortiment del sistema educatiu a Sinthiang Souma	Senegal	11.250,00	X
Creu Roja	Foment del desenvolup. Socioeconòmic a través de l'enfortiment de les capacitats productives i l'impuls de les empreses associades a sis parròquies de la província de Loja	Equador	9.744,86	

Els projectes presentats es divideixen entre els continents africà i americà.

Pel que fa a la distribució per sectors, els projectes se centren en la salut, la cultura de la pau, l'alimentació i desenvolupament social.

4.2 Emergències humanitàries

Les entitats de referència són Creu Roja i el Fons Català de Cooperació, tot i que puntualment, altres entitats de la Taula Municipal de Solidaritat i Cooperació, s'encarreguen de gestionar també aquests projectes.

Emergència	País afectat	Entitat gestora	Quantitat
Emergència Terratrèmol	Equador	Creu Roja	3.000,00
Campanya de suport a la població refugiada	Sàhara	Lembarki	3.000,00

El Reglament d'Ajuts a Projectes de Cooperació estableix el màxim d'un 15% de la partida a situacions d'emergència.

4.3 Altres projectes subvencionats a través del Fons Català de Cooperació

PROJECTE	PAÍS	SUBVENCIO	EXECUTAT I JUSTIFICAT
Subvenció projecte 2907. Agenda Llatinoamericana 2017	Honduras	1.500,00	-

Aquesta aportació és fruit de la visita del Pare Elias i del representant de l'Agenda Llatinoamericana a les comarques gironines i s'emmarca en una ajuda directa a l'edició d'aquesta eina pedagògica en un dels indrets més vulnerables del continent americà.

4.4 Altres aportacions

PROJECTE	SUBVENCIO
Quota de soci Fons Català de Cooperació	1.100,00
Quota Amnistia Internacional	41,60
Aportació projecte Agenda Llatinoamericana Mundial	800,00

El Fons Català de Cooperació al Desenvolupament està en permanent contacte amb el Departament, a través de les circulars, actes i convocatòries de reunions, informacions sobre activitats, mocions solidàries i justificacions de projectes subvencionats, així com

campanyes d'emergència. També ofereix recursos pedagògics en l'àmbit de la Cooperació Internacional.

4.5 Activitats de difusió i sensibilització

DATA	PROJECTE	LLOC
01/01	Recollida material ajuda al Sàhara (Lembarki)	Palafrugell
16/06	Xerrrada. I després de la guerra, què...?	Centre Educació
21/07	Recepció infants sahrauís (Lembarki)	Ajuntament
23/10	Concert de Joves Talents (Creu Roja)	Teatre Municipal
10/11	Presentació Agenda Llatina amb Roser Font	Biblioteca
25 i 26/11	Gran Recapte d'Aliments (Càritas)	Palafrugell
06/12	Caminada popular solidària (Creu Roja)	Palafrugell



Es crea el Facebook de la Taula Municipal de Solidaritat i Cooperació de Palafrugell, com a eina de comunicació i difusió de les activitats i dels acords presos per aquest òrgan i aprovats per la Junta de Govern, i també per difondre les activitats i projectes de les diferents entitats membres de la Taula.

Al Plenari del mes de setembre, es va aprovar la Moció del Fons Català de Cooperació, Federació de Municipis de Catalunya i Associació Catalana de Municipis, dels governs locals de Catalunya en suport dels acords de pau a Colòmbia.

Es manté el Conveni d'agermanament amb la Daira de Bu Craa, als campaments de refugiats sahrauís.

4.6 Indicadors

Indicador	2014	2015	2016
Projectes aprovats	5	5	6
Import de les ajudes ONG locals	28.313,11	44.318,74	44.996,86
Emergències	4	5	2
Import emergències	12.000,00	15.000,00	6.000,00

5. Servei Municipal d'Acollida

- 5.1 Perfil usuaris
- 5.2 Sessions de coneixement de l'entorn
- 5.3 Indicadors
- 5.4 Projectes de futur

5. Servei Municipal d'Acollida

El Servei Municipal d'Acollida presta els serveis d'informació, orientació, assessorament i derivació de les persones acabades d'arribar al municipi i, a més, dona compliment a la normativa en matèria d'acollida de Catalunya, oferint la possibilitat de tramitar els certificats d'acollida a les persones que ho necessitin legalment.

El servei de primera acollida s'inicia amb una entrevista individual, que la porta a terme la tècnica d'acollida, les funcions de la qual són:

- Informar a la persona sobre la finalitat del Servei de Primera Acollida.
- Comprovar els requisits per a que pugui iniciar l'acollida.
- Atendre la persona i acompanyar-la en la resolució de les diferents situacions que ens plantegi.
- Si s'escau, convocar la persona a les sessions de coneixement de la societat catalana i/o de coneixement de l'entorn laboral.
- Informar sobre serveis públics, entitats i agents socials del territori, amb la finalitat de promoure'n l'accés i utilització.

Al llarg d'aquest 2016, l'agent d'acollida ha fet una atenció setmanal als dimarts a la tarda de 14 a 18 hores a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

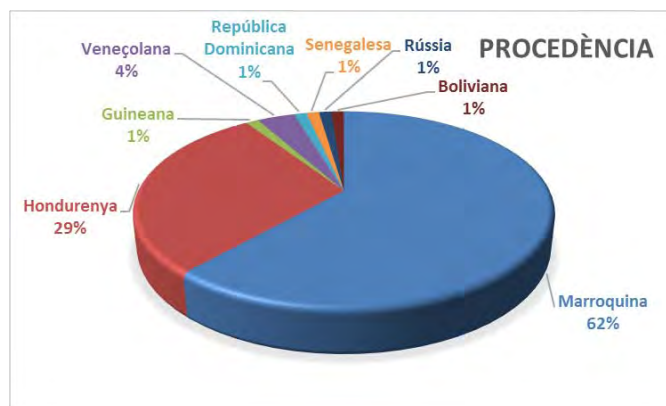
5.1 Perfil dels usuaris

El servei de primera acollida ha atès durant el 2016 un total de **89 persones**, de les quals s'hi ha fet unes **114 intervencions**. La gran majoria han estat derivades pel padró municipal, la resta han vingut derivades per altres serveis o s'han assabentat del servei per altres vies.

Al servei d'acollida hi arriben més dones que homes i el 59,5 % han estat d'origen marroquí. La resta, són de diversos països tal i com s'especifica a la taula següent.

	Homes		Dones		Total	
	Nº Absolut	%	Nº Absolut	%	Nº Absolut	%
2015	52	42,6%	70	57,4%	122	100
2016	35	39,3%	54	60,7%	89	100

NACIONALITAT	Homes		Dones		TOTAL	
	Nº Absolut	%	Nº Absolut	%	Nº Absolut	%
Marroquina	25	47,2%	28	52,8%	53	100
Hondurenya	5	20%	20	80%	25	100
Guineana	0	0%	1	100%	1	100
Veneçolana	2	66,7%	1	33,3%	3	100
República Dominicana	0	0%	1	100%	1	100
Senegalesa	0	0%	1	100%	1	100
Rússia	0	0%	1	100%	1	100
Boliviana	0	0%	1	100%	1	100



La situació administrativa de les persones ateses ha estat, majoritàriament, sense permís de residència (el 65,2%), per aquest motiu, el tipus de demanda que s'ha registrat fa referència a donar informació general sobre l'itinerari d'acollida individualitzat i el compliment de requisits per tramitar l'informe d'arrelament.

SITUACIÓ ADMINISTRATIVA	Nº Absolut	%
Sense permís de residència	58	65,2%
Permís de residència	29	32,6%
DNI estranger comunitari	2	2,2%
TOTAL	89	100

Al llarg d'aquest 2016, des del Servei de Primera Acollida s'han tramitat un total de **12 certificats d'acollida**.

5.2 Sessions de coneixement de l'entorn

Des del Servei d'Acollida es posa a disposició dels usuaris un espai de formació que es fa mitjançant les sessions de coneixement de l'entorn.

Aquestes sessions s'estructuren amb dos parts, per una banda, es fa una primera sessió de benvinguda i, a continuació, se succeeixen diferents sessions temàtiques portades a terme per professionals especialitzats en cada matèria.

Els objectius generals de les sessions de coneixement de l'entorn són:

- Proporcionar a les persones assistents a les sessions un seguit d'eines i coneixements bàsics per a millorar la seva autonomia en la seva acollida, inclusió, pertinença i participació social al municipi.
- Animar a les persones formades en acollida que a la vegada informin i formin sobre els serveis i recursos de l'entorn a altres persones de les seves comunitats i famílies compatriotes.
- Evitar i/o minimitzar, riscos d'exclusió social i situacions de desigualtat.
- Promoure el coneixement de la llengua.
- Fer un treball transversal en relació al procés d'acollida en el qual participin representants de tots els serveis i recursos del circuit d'acollida del municipi.

Els objectius específics són:

- Garantir que els destinataris de les sessions coneguin els serveis i recursos de la ciutat per poder utilitzar-los com tota la resta de la població (amb condicions d'igualtat de drets i de deures) i així poder millorar les condicions de vida pròpia i de les seves famílies, el seu sentiment de pertinença a la vila, la seva visualització en l'ús dels equipaments, la seva participació pública...
- Llengua i aprenentatges instrumentals bàsics: Impulsar l'alfabetització i l'aprenentatge del català (i d'altres aprenentatges instrumentals).
- Recollir informació de les diferents realitats, escoltar les seves necessitats d'acollida, atendre dubtes, orientar... Derivació de casos, si s'escau, a serveis específics.
- Valorar el funcionament de l'actual circuit d'acollida i detectar, si s'escau, disfuncions o aspectes millorables del mateix.
- Fer un treball de sensibilització amb les persones tècniques dels serveis o recursos del municipi a partir de la seva participació a les sessions d'acollida.

En total, aquest 2016, s'han fet 2 mòduls de coneixement de l'entorn de 15 hores de durada cada un, el primer ha anat de gener a maig i l'altre de setembre a desembre. L'estructura bàsica d'una sessió és:

De 15:15 a 15:30	Arribada dels assistents i recull de dades d'assistència.
De 15:30 a 16:50	Presentació de la professional convidada i inici de la xerrada.
De 16:50 a 17.15	Torn obert de preguntes, resoldre dubtes individuals, conclusions. Recull de dades d'assistència.

1.1. Sessió inicial o de benvinguda

La finalitat de la sessió inicial o de benvinguda és donar als usuaris del servei una benvinguda formal i solemne al municipi. Aquesta, té caràcter presencial i col·lectiu, amb una durada màxima de dues hores.

En aquesta primera sessió els usuaris es retroben amb l'agent d'acollida qui, juntament amb un altre professional, fan una introducció de la societat catalana, del territori, dels fets culturals i gastronòmics més rellevants, així com un repàs per la situació social i econòmica del moment.

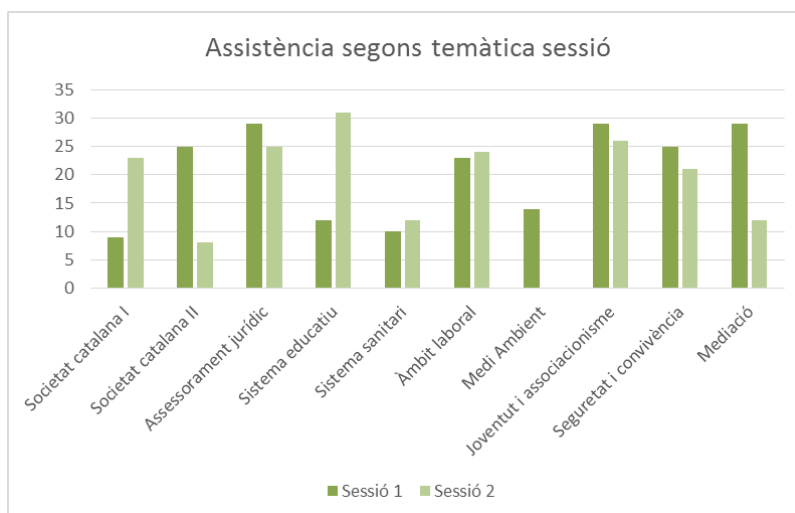
1.2. Sessions específiques o temàtiques

En cadascuna de les sessions de caire més específic es dona a la persona una informació detallada sobre un tema, amb l'objectiu de poder donar totes les eines per a conèixer el funcionament íntegre de la vida administrativa, social i cultural de Palafrugell.

En cada sessió es convida un tècnic municipal, d'aquesta manera s'aconsegueix un tracte proper i de complicitat amb els agents socials del municipi.

Les sessions de coneixement de l'entorn que s'han realitzat durant el 2016 es resumeixen en:

	DATA	TEMÀTICA	DURADA	PARTICIPANTS
De gener a maig	19/01/2016	Societat Catalana I (Municipi)	1.5h	9
	02/02/2016	Sistema Educatiu, Formació de persones adultes	2h	12
	16/02/2016	Sistema Sanitari català	1.5h	10
	01/03/2016	Medi Ambient	1.5h	14
	15/03/2016	Seguretat i Convivència. Policia Local i Societat Catalana II	2h	25
	26/04/2016	Àmbit laboral. IPEP	1.5h	23
	10/05/2016	Assessorament legal	2h	29
	24/05/2016	Joventut i Associacionisme i Mediació	2h	29
	TOTAL			14 h
De setembre a desembre	20/09/2016	Societat Catalana I	1.5h	12
	27/09/2016	Societat Catalana (municipi)	1.5h	11
	11/11/2016	Sistema Societat catalana II	1.5h	8
	18/10/2016	Sistema Societat Mediació i sanitat	2h	12
	08/11/2016	Assessorament legal	2h	25
	15/11/2016	Seguretat i Convivència. Policia Local i Societat Catalana II	2h	21
	29/11/2016	Joventut i Associacionisme	2h	26
	13/12/2016	Àmbit laboral. IPEP	1.5h	24
	20/12/2016	Sistema Educatiu, Formació de persones adultes	2h	31
	TOTAL			16 h



Entre els dos mòduls de Coneixement de l'entorn, aquest 2016 s'han emès **18 certificats d'assistència**.

Les entitats i/o serveis col·laboradors

El nostre model d'acollida es basa en buscar la **complicitat** de tots els agents socials del municipi que d'alguna manera o altra estan vinculats a l'acollida de les persones nouvingudes, és a dir, que formen part del **circuit d'acollida**.

La relació amb els diferents agents que treballen al municipi en matèria de salut, educació, treball, etcètera és de gran importància per a desenvolupar amb èxit el projecte de les sessions d'acollida, i és per això que esdevé una prioritat per al projecte mantenir-hi una excel·lent coordinació.

La tècnica d'acollida té relació amb diferents professionals de l'ajuntament: des de tècnics de Serveis Socials amb qui es coordina per anar en la mateixa línia i no interferir en la seva funció, fins a les persones responsables del SIAD amb qui pot fer col·laboracions concretes en matèria de mediacions interculturals, passant per les tècniques de l'IPEP a qui pot sol·licitar informació sobre cursos o formacions específiques.

A totes aquelles persones col·laboradores directament amb les Sessions d'acollida els volem agrair el seu esforç i la seva dedicació per a fer possible el desenvolupament d'aquest projecte, la filosofia del qual es basa en aquest treball en xarxa.



TEMÀTICA I PERSONA DE REFERÈNCIA	DATA	OBJECTIUS
Societat Catalana I (Salima Kallouche i Elena Soler)	19/01/2016 20/09/2016	La tècnica i la coordinadora del Servei d'Acollida de Palafrugell expliquen els objectius de la formació així com aspectes bàsics d'organització.
Societat Catalana II (Salima Kallouche i Elena Soler)	15/03/2016 11/11/2016	Explicar trets bàsics de la cultura popular catalana, el sistema de valors preponderant a Catalunya, exposar dades bàsiques sobre els diferents governs de la Generalitat de Catalunya, etc.
El municipi (Lídia Gonzalez)	19/01/2016 27/09/2016	Exposar dades bàsiques del municipi: població, activitat econòmica preponderant, serveis bàsics a la ciutadania, espais de comunicació dels ciutadans, òrgans de govern, etc.
Sistema Educatiu, Formació de persones adultes (Santi Pareras)	02/02/2016 20/12/2016	Informació bàsica del sistema educatiu per infants i adults. Informació específica sobre educació d'adults. Calendaris de matriculacions. Informar i sensibilitzar al voltant de la participació dels pares i mares a l'escola.
Sistema Sanitari català (Maite de Cos Ruiz)	16/02/2016 18/10/2016	Informació bàsica sobre els serveis sanitaris. Circuits, targeta sanitària, vacunacions, embarassos. Informació sobre l'atenció general i especialitzada dels diferents serveis.
Medi Ambient (Rut Palomeque)	01/03/2016	Donar informació bàsica de la gestió de residus al municipi. Oferir una explicació de l'evolució dels residus en el medi ambient. Informar i sensibilitzar al voltant de la participació dels pares i mares a l'escola.
Seguretat i Convivència. Policia Local (Francesc Trujillo)	15/03/2016 15/11/2016	Explicar quins tipus de policia podem trobar i donar pautes de seguretat i convivència.
Àmbit laboral. IPEP (Carme Ramírez – Tània Segué)	26/04/2016 13/12/2016	Donar informació bàsica sobre el món laboral: dades d'ocupació, sectors amb més ocupabilitat... Compartir recursos i espais on buscar feina, parlar del procés de preparació per a fer-ho,
Assessorament legal (Anna Serra – Carla Rutllan de Creu Roja)	10/05/2016 08/11/2016	Informar de les principals novetats en matèria d'estrangeria (decrets, lleis) per a poder realitzar els tràmits per regularitzar la seva situació. És també un espai on fer preguntes i resoldre dubtes.
Joventut i Associacionisme (Dolors Giménez)	24/05/2016 29/11/2016	Conèixer els recursos que el municipi de Palafrugell ofereix als i les joves del municipi. Visitar els espais dedicats a activitats i dinamització juvenils.
Mediació (Joan Fulgaroles)	24/05/2016 18/10/2016	Explicar què és la mediació i com es gestiona a Palafrugell

5.3. Indicadors

Evolució de les atencions individuals:

ANY	TOTAL
2010	22
2011	74
2012	61
2013	61
2014	242
2015	122
2016	89



Evolució de l'assistència a les sessions d'acollida:

Enguany podem fer una mirada retrospectiva comparativa des de l'any 2011, i les dades pel que fa a les sessions de coneixement de l'entorn, les xifres són les següents:

- L'any 2011 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 60 persones (90 en el cas més nombrós i 32 en el que hi va haver menys assistents).
- L'any 2012 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 46 persones.
- L'any 2013 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 60 persones.
- L'any 2014 la mitjana es situa en 48 persones, registrant pujades de fins a 60 persones en algunes sessions d'acollida.
- L'any 2015 la mitjana d'assistència a les sessions ha estat de 26 persones.
- L'any 2016 la mitjana d'assistència a les sessions ha estat de 19 persones (31 persones el grup més nombrós i 8 en el que hi va haver menys assistents).

ANY	TOTAL
2011	60
2012	46
2013	60
2014	48
2015	26
2016	19



5.4. Projectes de futur

La valoració de les dades anteriorment exposades ens fa pensar en una reorientació del servei i de la formació que oferim.

Pel que fa al **mòdul C: coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic**, la proposta passa per acotar les sessions en el temps i realitzar les 15 hores en dues setmanes, 6 dies en total, en sessions de 2 hores i mitja. D'aquesta manera hi pot haver un major control dels assistents, necessari a l'hora de realitzar les justificacions al Fons Social Europeu, i creiem que també pot servir a l'hora de no "perdre" alumnes pel camí, ja que la seva situació familiar, laboral, etc. pot anar variant i influir en l'abandonament.

La realització del curs aniria a càrrec de la tècnica de polítiques migratòries i per tant, l'agent d'acollida quedaria lliure per tal de dedicar aquestes hores a realitzar tasques que actualment es veuen alterades com acollides individuals, registre de dades, mediacions, etc.

La participació dels professionals a les sessions és un punt molt important que caldria mantenir, perquè aporta un plus de qualitat en la informació que es dona, un apropament dels serveis als ciutadans, un espai de trobada i de resolució de dubtes "in situ" que valorem molt positivament.

De la mateixa manera caldria mantenir i fomentar en la mesura del possible, la coordinació amb la resta de serveis municipals i la derivació al servei d'acollida d'aquelles persones que hi puguin estar interessades.

Una altra proposta seria augmentar les formacions que podem oferir des del servei orientades a professionals.

Índex

6. Centre de Mediació i Convivència

- 6.1 Programa de mesures alternatives
- 6.2 Mediacions interpersonals i familiars
- 6.3 Mediació en matèria d'habitatge
- 6.4 Mediació comunitària
- 6.5 Treball en xarxa, coordinació i formacions
- 6.6 Indicadors
- 6.7 Projectes de futur

6. Mediació

6.1 Programa de Mesures alternatives

La mediació reparadora té com a objectiu oferir una alternativa educativa a l'aplicació de l'Ordenança. La seva finalitat és preventiva i restaurativa. Fa possible una resposta municipal individualitzada a les infraccions de l'ordenança municipal i persegueix provocar en els menors, que acullen de manera voluntària a aquesta mesura un reconeixement de la situació, que surti més empoderat i amb més informació i que conegui els recursos del municipi.

La finalitat d'aquest programa és que el menor i la família que s'acollen al mateix puguin tenir un espai educatiu de reflexió, responsabilització i apoderament per mitjà del treball individual, familiar, social i comunitari. Es tracta de donar la possibilitat al menor que comet una infracció d'acollir-se a una mesura educativa, alternativa a la sanció econòmica, a través d'un procés de mediació reparadora.

6.2 Mediacions interpersonals i familiars

Les Mediacions Interpersonals són senzillament processos entre iguals que tracten de satisfer la suma de les necessitats de l'altre tant com les nostres.

Aquelles mediacions que fan ressò del que seria la mediació més tradicional, és a dir, dos parts que intenten resoldre el conflicte que els preocupa mitjançant el diàleg solen ser conflictes veïnals (desatenció dels espais compartits o propis, definició de la propietat, sorolls,...) o familiars (intergeneracionals, definició de custòdies, separació de parelles,...) però també n'hi ha algun de laboral (entre socis, o treballadors i l'empresari,...).

6.3 Mediació en matèria d'habitatge

Aquesta categoria sorgeix com a resposta a la situació social i a una valoració de la necessitat que presenta la nostra població, amb la finalitat d'evitar els desallotjaments dels habitatges i l'exclusió social d'aquesta part de la població afectada pels impagaments obligacionals de l'habitatge, ja sigui d' hipoteca o bé de lloguer, sempre i quan aquest constitueixi el domicili habitual.

Cal diferenciar la gestió dels dos tipus de mediació en matèria d'habitatge: la mediació en habitatges hipotecats i en habitatges de lloguer. Aquest període cal destacar l'augment de peticions d'intervenció en casos de lloguer i d'ocupació d'habitatges buits.

Respecte als primers, molts d'ells són conflictes que s'han generat a conseqüència d'un procés d'execució hipotecària contra el propietari-arrendador i la situació de tercer posseïdor de l'arrendatari.

Quan als casos d'ocupació, es tractaria d'una categoria que respon a l'ocupació il·legal d'habitatges buits propietat de bancs. La il·legalitat de l'ocupació deriva de la manca de legitimació per a ocupar-lo, ja que no hi ha l'autorització per part de la propietat ni verbal ni contractual. El tipus d'intervenció feta respon també a la figura de la intermediació per tractar-se la propietat d'una entitat financera.

El centre segueix integrant la Taula d'Habitatge.

Tots aquests elements fan possible el proporcionar una resposta social directa i eficaç a través del procés de la Mediació a totes les persones en conflicte demandants del servei.

6.4 Mediació comunitària

La finalitat del servei és constituir-se en un instrument de pont entre les persones per afavorir un canvi constructiu en les relacions i en la convivència ciutadana, així com per facilitar la participació en processos d'intervenció en conflictes des de la mirada del desenvolupament comunitari.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, hem treballat en el desenvolupament de diferents projectes:

- Intervenció en les comunitats de veïns i veïnes amb una visió comunitària.
- Intervenció a l'espai públic.
- Accions en foment de la convivència:

➤ **Jornada Construïm complicitats:**

Des del Servei de Mediació s'ha organitzat, el passat 3 de juny, la Jornada Construïm complicitats. Nous models de mediació comunitària a Palafrugell, amb l'objectiu de reflexionar i exposar models i metodologies d'intervenció, des de la mediació, amb diferents problemàtiques i situacions que es donen als municipis

➤ **Intervenció a la comunitat educativa:**

Escola Carrilet

Atès al projecte dissenyat l'any passat, el Centre de Mediació i Convivència de Palafrugell va realitzar una sessió amb cada un dels grups de 5è de primària de l'Escola Carrilet, les quals s'han complementat amb una sessió més amb cada grup, realitzades pel Servei de mediació de Pla de Barris.

A més a més des de el Servei de Mediació hem continuat treballant en el grup de pares i mares P3 amb l'objectiu de reflexionar sobre la forma de resoldre les seves situacions de conflicte amb els seus fills i filles.

Institut Baix Empordà

Hem continuat treballant amb l'alumnat de 4º de l'Eso en unes xerrades sobre la mediació.

➤ **Programa de reparació i conciliació municipal**

Aquest any hem fet reunions amb les Àrees implicades (Benestar Social i Ciutadania(Servei de Mediació i Educadora Social de SSBB), Joventut (Educadores de Carrer i Pla Jove de Salut), Policia Local i Mossos d'Esquadra amb l'acompanyament dels tècnics de Dipsalut per poder dissenyar el nou Programa de Conciliació i Reparació Municipal.

Posteriorment s'ha treballat juntament amb l'educadora social de SSBB i l'educadora de carrer per poder redactar el projecte final.

➤ **Comissió de ciutadania i convivència**

Des de el Servei de Mediació vam formar part de la Comissió de treball de Ciutadania i Convivència amb l'objectiu de reflexionar conjuntament amb altres entitats sobre el tractament de la diversitat al poble i la possibilitat de crear espais informals de relació entre col·lectius, entitats i persones.

Durant aquest segon semestre ens vam trobar amb les diferents entitats (Àrea de Joventut, Creu Roja, Càritas, Vimar, Arep, Tresc, Espai Dona, i Plis) els dies 18 de gener, 26 de febrer, 21 de maig 28 de juliol, 15 i 22 de setembre, 15 d'octubre ,3 de novembre i 10 de desembre

➤ Participació en jornades

Hem participat en la III Jornada de professionals i equips d'infància i adolescència de la comarca, que va ser el divendres 8 d'abril.

Hem participat en la X Jornada d'Infància i Educació Social : Infància i Mediació, que es va celebrar el dia 16 de desembre de 2016 al Convent de Sant Agustí.

També vam participar en l'elaboració d'un audiovisual "10 anys del Centre Municipal d'Educació" que es pot veure en el següent link:

www.youtube.com/watch?v=N09B6hmCp-c&feature=youtu.be

6.5 Treball en xarxa, coordinació i formacions

La coordinació amb altres agents i entitats, és a dir, el treball en xarxa, forma part d'aquest programa i de la pràctica dels seus professionals.

Dins l'objectiu de capacitació a tot el personal de l'Administració local en eines de resolució de conflictes enguany hem donat formació a les següents Àrees implicades en l'atenció al públic

ÀREA	TIPUS FORMACIÓ	DATES	HORES LECTIVES
Pla de Barris i Organització i RH	Formació als membres de la policia comunitària	12, 19 i 26 abril, 3 maig	8
Benestar Social i Ciutadania	Formació en resolució de conflictes per a Treballadores Familiars	22 gener, 26 febrer, 11 març	6
Benestar Social i Ciutadania	Xerrades IES Baix Empordà i carrilet	11 febrer i 18 de març	4
Benestar Social i Ciutadania	Jornada de Formació	3 de juny	5

6.6 Indicadors

	INTERPERSONAL	HABITATGE	COMUNITARI	TOTAL
Participants Directes Totals	98	132	129	359
Participants Directe per cada 1.000 Habitants				15'70
Assistents a activitats de formació				182
Assistents a activitats de formació per cada 1.000 Habitants				7'08

Agents facilitadors per al convivència per cada 1000 Habitants				0
% mediacions amb acords	49%	92%	44%	60%
% mediacions sense acord	2%	8%	4%	5%
% derivats o interromputs	49%	0%	52%	35%

Dades generals del servei de mediació

	Mediació comunitària	Mediació Interpersonal	Mediació habitatge	Mesures Restauratives	TOTALS
TOTAL	27	33	60	8	128

Taula I. Evolució en el temps del nombre de casos que arriben al servei

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de casos que arriben al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	84	99	108	111	128

En aquesta taula es pot veure com la línia ascendent del nombre de casos oberts i atesos va creixent any rere any fins arribar als 128 casos de l'any 2016. El creixement mig d'aquests anys és superior al 10%. Aquest és un indicador que mostra l'augment constant dels casos, la consolidació del servei ofert i ens porta a reflexionar sobre la necessitat de redimensionar el servei.

Taula II. Casos tancats

Tipus de mediació	Núm. casos
Comunitària	15
Interpersonal	33
Habitatge	21
Mesures alternatives	5
TOTAL	74

6.2.- Indicadors dins l'àmbit de la mediació interpersonal i familiar:

Taula III. Tipologia dels casos oberts dins de la mediació interpersonal

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
----------------------------------	------------

Convivència veïnal	15
Contractual	1
Familiar	17
TOTAL	33

Tipus de tancament	
Acord	16
Sense acord	1
Derivat i/o interromput	16
TOTAL	33

Taula V. Tipus d'intervencions i nombre de persones implicades en les intervencions

Indicador	
Sessions individuals	66
Sessions conjuntes	12
Persones implicades de manera directa	98
Persones implicades de manera indirecta	226

6.3 Indicadors dins l'àmbit hipotecari:

Taula VI. Tipologia de Casos Oberts

	1er semestre	2n semestre	Total
Hipoteca	16	5	21
Lloguer	7	13	20
Ocupació	11	8	19
TOTAL	34	26	60

Taula VII. Casos tancats

Casos tancats 2016	1er semestre	2n semestre	Total
Casos 2016	3	7	10
Casos 2015	2	4	6
Casos 2014	1	4	5
Casos 2013	0	3	3
TOTAL	7	18	24

Taula VIII. Tipus de tancament

Tancats	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Resultats	10	12	22
No resultats		2	2
TOTAL	10	14	24

Taula X. Nombre de Persones implicades

	1r sem	2n sem	Total
Persones implicades de manera directa	79	53	132
Persones implicades de manera indirecta	38	23	61
TOTAL	117	76	193

6.4.- Indicadors en matèria de mediació comunitària

Taula XI.- Nombre d'intervencions a les comunitats de veïns

Indicadors	Quantitat
Comunitats ateses	18
Nombre d'intervencions	189

Taula XII. Nombre d'intervencions a l'espai públic

Indicadors	Quantitat
Conflictes a l'espai públic	2
Nombre d'intervencions	8

Taula XIII. Nombre d'intervencions en casos de veïnatge

Indicadors	Quantitat
Casos de veïnatge	13
Nombre d'intervencions	48

Taula XIV. Casos comunitaris gestionats

Indicadors	Quantitat
Casos oberts abans de 2016	6
Casos oberts en el 2016	27
Casos tancats en el 2016	15

Taula XV. Nombre de casos de mesures restauratives

Mesures alternatives	Núm. de casos
oberts	8
tancats	5

Taula XVI. Total d'intervencions comunitàries

INDICADORS	QUANTITAT
Tipologia: Veïnatge	64
Tipologia: Comunitats	179
Tipologia: Espai públic	8
Tipologia: Mesures restauratives	8
TOTAL INTERVENCIONS	260

6.6 Projectes de futur

Mediació interpersonal

Es preveu continuar amb les mediacions interpersonals en casos de veïnatge més personals que no impliquin tota una comunitat. Per altra banda, com hem vist, després de posar de manifest el nostre possible treball en mediacions familiars a serveis socials, els casos han augmentat considerablement. Així doncs esperem continuar aquest camí començat.

Mediació en temes d'habitatge

Les circumstàncies socials i la demanda creixent d'aquest tipus d'intervenció creiem que fa necessari valorar-ne ja no la seva continuïtat si no la de preveure un espai temporal més ampli per a cobrir la forta demanda i la complexitat de la intervenció. L'aparició de normativa aplicable, el reconeixement de la mediació i de la seva obligatorietat prèvia a la interposició d'un procés d'execució fan necessària l'oferta pública d'aquest servei. S'aposta per seguir treballant i donar cobertura a una demanda d'interès i alhora necessària tant des del punt de vista de l'usuari com a interessat directe, com per necessitat de cobrir el requisit legal en matèria de consum que estableix la mediació com a requisit previ i obligat per a iniciar l'acció d'execució hipotecària. La idea és seguir treballant amb l'adaptació als canvis que van sorgint en aquesta matèria i mantenir el servei en la línia més puntera i pionera dins de la nostra comarca.

Mediació comunitària a l'espai públic

Considerem que l'actuació de l'equip de mediació en aquests casos és necessària per poder donar una resposta a la ciutadania en els seus conflictes, per poder treballar la contenció de crisis i per poder buscar, a mig termini, alternatives negociades als conflictes que sorgeixen als parcs.

Hem de tenir en compte que aquesta tipologia de conflictes, com que es pateixen i es reforcen diàriament, necessiten també una intervenció diària on es pugui treballar la confiança en els mediadors i les alternatives d'una manera silenciosa però duradora.

També ens hem adonat que aquests tipus de conflictes estan construïts sobre la base de diferents percepcions culturals i aquest és un tema que s'hauria de treballar amb molta més profunditat. La interculturalitat i com fer comunitat entre tots és la clau perquè determinats temes conflictius no escalin i es converteixin en conflictes greus que divideixen la societat i per tant, els veïns i veïnes del municipi i es per això que, s'hauria de treballar un pla d'actuació específic en temes de diversitat en general

Accions en foment de la convivència

- Combatre estereotips, els tòpics i els falsos rumors, promovent el coneixement, la reflexió i el debat al voltant dels reptes que planteja per a la convivència l'augment de la diversitat sociocultural a través de la Comissió de ciutadania i convivència que hem constituït amb el Consell de Benestar Social

Donar continuïtat a la feina realitzada a les escola de Carrilet i l' Institut Baix Empordà i ampliar l'àrea d'actuació a la resta d'escoles del municipi

- Formar en la cultura del diàleg i la mediació i fer recerca de MEDIADORS NATURALS al municipi, amb l'objectiu de donar eines i fomentar habilitats encaminades a la millora de la comunicació i a la gestió col·laborativa de conflictes.. De fet, el projecte de Dones per a la convivència ens ho plantejem com un projecte de mediadores natural per començar al 2017.
- Continuar treballant i consolidant el treball individual i familiar amb les habilitats per a la vida i fer les reunions pertinents per la redacció del projecte de Conciliació i Reparació municipal amb l'equip educatiu.

Coordinació

La previsió, és continuar les reunions periòdiques amb tots els integrants de les diferents àrees del departament de benestar social per a facilitar la nostra col·laboració, la interacció i la informació que permetrà les diverses funcions de benestar social.

Respecte a la mediació comunitària, una de les seves funcions és continuar coordinant i supervisant els mediadors del Pla de barris de la Sauleda- Carrer ample i poder desenvolupar nous projectes que tinguin a veure amb la realitat del barri i la convivència, entre altres:

- Projecte Fent esport, construïm valors.
- Projecte Presidents i associació de veïns.
- Acompanyament a les comunitats de veïns en els problemes de convivència que es detecten en el procés de rehabilitació dels edificis portat a terme pel Pla de barris.

Respecte la mediació hipotecària, és vital mantenir i enfortir la coordinació en el treball, la implicació en aconseguir l'objectiu de la protecció de l'habitatge, la complicitat en la comunicació, en la informació, i en tots els àmbits que dia a dia ens anem trobant davant aquesta problemàtica, coordinació que, alhora que anem avançant, es va fent més amplia i de molt més abast, treballadores socials, Oficina d'Habitatge, Oficina del Ciutadà, Recaptació, PAH, Col·legi d'Advocats de Girona.

Mediació a l'àmbit d l'Administració Local

El suport i la col·laboració de l'administració local són imprescindibles per al desenvolupament del Projecte d'Intervenció Comunitària. La vocació comunitària de la intervenció no pot donar-se sense tenir en compte el paper de l'administració local, i per això és necessari un treball d'identificació, reconeixement i potenciació del paper dels diferents agents de l'administració local en el desenvolupament de la convivència intercultural, per mitjà de les següents accions:

- Presentació del projecte als polítics i Caps d'Àrea de l'Ajuntament amb l'objectiu de aconseguir el compromís en la participació del Projecte, escoltant les seves necessitats i fer que siguin els promotors del Projecte a les seves Àrees.
- Intercanvi de coneixements amb altres experiències locals.
- Formació per treballar en clau positiva el tema de la diversitat i formular noves estratègies de intervenció des de la seva responsabilitat.

Difusió

Tenint en compte que el Servei de Mediació i Convivència ha crescut amb noves mirades i nous projectes de convivència aquest any vam organitzar una jornada de mediació per donar visibilitat sobre les tasques noves que es duen a terme des del mateix. També hem continuat amb la difusió del Servei d'una manera transversal a través de les reunions amb les diferents Àrees de l'Ajuntament.

De cara a l'any 2017 volem revisar els continguts del díptics del Servei degut a la incorporació de diferents projectes de prevenció i intervenció en conflictes i editar díptics nous amb la corresponent difusió dels mateixos