



El Servei de Bon Veïnatge i Convivència i el Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària es reforcen en el context de la Covid

L'Ajuntament detecta més solidaritat veïnal, però també més problemes de convivència i aïllament social en el context de la Covid

El Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària de l'Ajuntament del Prat ha atès 311 persones des de principis d'any, un 11% més de casos que el mateix període de 2019. Entre els principals motius, destaca l'augment de les mediacions familiars i veïnals.

Des de principis d'any, el Servei de Bon Veïnatge i Convivència ha contactat amb un 63% més de comunitats veïnals que al 2019. Durant el confinament domiciliari, va realitzar feines d'acompanyament psicosocial per detectar necessitats comunitàries o socials.

La necessitat de prevenir els contagis en el context de la Covid ha implicat passar més temps a casa, reduir les relacions socials i reglamentar en major mesura l'ús de l'espai públic. En aquest context, el Programa de Convivència i Civisme de l'Ajuntament del Prat ha detectat més solidaritat veïnal, però també major aïllament social i problemes de convivència entre el veïnat. Per això, estan reforçant les seves intervencions amb l'objectiu de prevenir i abordar aquestes dues darreres tendències.

D'una banda, l'Ajuntament compta amb el Servei de Bon Veïnatge i Convivència, creat fa dos anys per oferir assessorament i acompanyament especialitzat a les comunitats de veïns i veïnes que ho necessitin. L'any 2020, l'activitat d'aquest servei ha estat marcada per la pandèmia i s'ha adaptat per atendre les noves necessitats de les comunitats en el context de les restriccions marcades per Protecció Civil que afectaven directament a la gestió de les mateixes.

Entre gener i octubre de 2020, aquest servei ha atès més de 140 comunitats, un 63% més que les 87 a què va donar suport en el mateix període de l'any passat. Durant el confinament domiciliari, va contactar amb totes les comunitats amb què havia treballat anteriorment per tal de fer acompanyament psicosocial i detectar necessitats comunitàries o socials, coordinant-se i treballant en xarxa amb d'altres serveis municipals.

Aquest servei, que en els seus dos primers anys de funcionament ha atès més de 150 comunitats veïnals, acompanya aquelles que ho sol·liciten per resoldre situacions que puguin alterar la seva convivència o per millorar la seva organització en temes vinculats a la neteja, el soroll, les relacions interpersonals o els espais comuns, entre d'altres. En el context de la



pandèmia, aquest servei municipal ha detectat tant un increment de la col·laboració veïnal autoorganitzada per fer front a noves necessitats (per exemple, fer compres a la gent gran) en alguns casos, com una disminució de la comunicació entre el veïnat a causa del confinament, que ha repercutit en l'organització de les comunitats.

Bona mostra de l'adaptació del servei al format telemàtic en el context de la pandèmia és que ha proporcionat assessorament per telèfon en 743 casos entre gener i octubre de 2020, un 50,40% més que el 2019. També ha ofert aquest tipus d'assessorament per correu electrònic en 173 ocasions, més del doble que l'any passat. A més, ha posat en marxa aquest servei d'acompanyament a través de whatsapp, donant resposta a 133 casos per aquest canal.

A més a més, el servei ha iniciat una secció al magazine matinal del Prat Ràdio, el Planeta Prat, de periodicitat mensual, per resoldre dubtes sobre la gestió de les comunitats de veïns i veïnes així com les normes de convivència en aquests espais privats.

Les agents per la convivència vetllen pel respecte a les mesures de seguretat front a la Covid a l'espai públic

A l'espai públic, el Programa de Convivència i Civisme compta amb la presència d'un equip d'Agents per la convivència, que, a partir de l'observança i l'escolta activa al veïnat, dona a conèixer la ciutadania les ordenances municipals i les normatives que regeixen l'ús de l'espai públic alhora que vetllen pel seu compliment. En el context de la pandèmia, les seves tasques han estat enfocades a les mesures de seguretat i d'higiene decretades en cada fase.

Després de suspendre la seva presència a l'espai públic durant l'estat d'alarma, les agents per la convivència van reforçar la seva acció a l'espai públic a finals de juny, en el marc del procés de desescalada. Des d'aquell moment, han estat sensibilitzant la ciutadania sobre el necessari respecte a les mesures de seguretat i fent suport socioeducatiu a diferents grups. A més, durant l'estiu, van reforçar la seva presència als carrers i places durant les nits i els caps de setmana. La seva tasca a l'espai públic s'ha complementat amb tasques informatives sobre els missatges produïts dins de la campanya municipal #AlPratEnsCuidem.

Augmenten d'un 11% les persones ateses pel Programa de mediació

D'altra banda, l'Ajuntament compta amb el Servei de Mediació Ciutadania i Comunitària, amb més de 20 anys de trajectòria. Com el servei anterior, també s'emmarca en el Pla de Convivència i Civisme municipal, però està més especialitzat en la resolució alternativa de conflictes, ja sigui entre persones o grups de persones.



Ajuntament del
Prat de Llobregat

Durant els tres primers trimestres de 2020, el Servei de Mediació ha atès directament 311 persones, un 11% més que les 280 del mateix període de 2019. Aquest augment és degut, majoritàriament, a l'increment dels casos de mediació familiar i veïnal. Concretament, durant el període de confinament, s'han incrementat els conflictes per sorolls i per dificultats de relació entre veïns i veïnes, així com els de relacions intrafamiliars, entre d'altres.