

Memòria d'activitats 2019

Servei de Suport a les Comunitats Veïnals

Servei de Polítiques Socials d'Habitatge

Àrea de Drets Socials

Terrassa, març de 2020

Guió Memòria tècnica

1. Definició del Servei	3
2. Objectius per a l'any 2019	4
3. Recursos 2019	6
4. Metodologia de treball del Servei de Suport a les Comunitats Veïnals	6
4.1. Detecció de les incidències a les comunitats veïnals.....	7
4.2. Diagnosi de la situació i disseny de la intervenció.....	7
4.3. Intervenció a les comunitats veïnals.....	9
5. Resultats de les intervencions desenvolupades durant l'any 2019	11
5.1. Comunitats ateses.....	12
5.2. Canal de detecció.....	13
5.3. Territoris on s'ha treballat.....	14
5.4. Incidències treballades.....	16
5.4.1. Nombre i tipologia d'incidències	16
5.4.2. Incidències per barris i tipologia.....	19
5.4.3. Incidències gestionades per entitats financeres.....	22
5.4.4. Edificis ocupats	24
5.4.5. Situació d'infrahabitatge.....	25
5.5. Accions realitzades	26
5.5.1. Nombre i tipologia d'accions d'intervenció i seguiment en les comunitats veïnals... ..	26
5.5.2. Derivacions d'incidències a altres serveis municipals.....	27
5.5.3. Coordinacions amb altres serveis municipals per a la gestió d'incidències.....	28
6. Persones beneficiàries	30
7. Resum dels resultats de les intervencions desenvolupades durant el 2019	31
8. Avaluació general del programa	31
8.1. Dificultats tècniques en el desenvolupament del programa.....	33
8.2. Propostes de millora i identificació de necessitats.....	34
ANNEX 1: Dades dels resultats de les intervencions desenvolupades l'any 2019	36

1. Definició del Servei

El Servei de Suport a les Comunitats Veïnals (SSCV) fins al mes de juliol del 2015 s'emmarcava dins del el Servei de Ciutadania i Drets Civils, de l'Àrea de Serveis a les Persones, Cohesió i Benestar Social de l'Ajuntament de Terrassa. Des de llavors, el SSCV va passar a formar part del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge de l'Àrea de Drets Socials i Servei a les Persones, emmarcat dins del Pla de Mandat 2016-2019 i amb continuïtat a l'actual programa de govern pel mandat 2019-2023

Aquest Programa de Govern està estructurat en deu grans objectius que no estan classificats de major a menor importància. Aquests objectius donen coherència a 178 eixos d'actuació alineats amb els Objectius Globals de Desenvolupament Sostenible (ODS). El SSCV es troba implicat en varis eixos d'actuació emplaçats a diferents objectius del Programa de Govern:

- Objectiu número 2. Assolir una ciutat vital, plural i oberta, en la qual el centre de les polítiques municipals són les persones: educació, cultura, benestar, igualtat i serveis per tots els cicles de la vida,
 - Eix 26.1.- Vetllar davant les ocupacions irregulars d'habitatges. Establirem un pla estratègic de ciutat amb la policia local i serveis implicats com Servei Polítiques Socials d'Habitatge: Servei Suport Comunitats Veïnals i Equip Ocupacions, que vetlli per les ocupacions irregulars i descontrolades dels habitatges provocant greus problemes en comunitats privades, i que posen en risc la convivència.

- Objectiu número 5: L'espai públic i el disseny d'una ciutat a la mida de les persones, pensant en tots els barris
 - L'eix 117.1.Ocupacions Irregulars. Establirem un pla estratègic de ciutat amb la policia local i serveis implicats com Servei Polítiques Socials d'Habitatge: Servei Suport Comunitats Veïnals i Equip Ocupacions, que vetlli per les ocupacions irregulars i descontrolades dels habitatges provocant greus problemes en comunitats privades, i que posen en risc la convivència.

- Objectiu número 7.- Una ciutat per viure i convida amb seguretat, preservant la llibertat de les persones.
 - Eix 139. Comunitats veïnals. Promouem un entorn favorable per a la millora de la convivència de les comunitats veïnals, oferint especial atenció als territoris amb característiques socioeconòmiques d'alt risc social.

El Servei, per tant, promou la convivència i fomenta el coneixement i la integració dins el seu espai comunitari, així com en la ciutat de Terrassa i en la societat catalana mitjançant accions de promoció, informació i formació. Aquestes s'estructuren en programes i serveis que impulsen la corresponsabilitat dels ciutadans i de les ciutadanes en l'exercici de llurs drets i deures, tot potenciant canvis i generant accions proactives en les relacions veïnals.

2. Objectius per a l'any 2019

Amb el canvi d'orientació estratègica que es va promoure al formar part del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge, es vol donar resposta una vegada més a la necessitat d'adaptació a les noves situacions motivades per l'entorn de recessió econòmica viscuda en els darrers anys, que ha generat més precarietat i ha fet aflorar noves situacions de vulnerabilitat i fragilitat a la població. Per tant, s'han emmarcat les accions en el nou context d'exclusió residencial i vulnerabilitat social, sense perdre la base convivencial i d'interculturalitat fruit de l'origen del SSCV i les necessitats detectades al pla director del 2015 (revisió del Pla Estratègic de Ciutadania 2009-2011).

L'objectiu general del SSCV és promoure un entorn favorable per a la millora de la convivència de les comunitats veïnals de la ciutat de Terrassa, oferint especial atenció als territoris amb característiques socioeconòmiques d'alt risc social (elevat % població d'origen estranger, sobre-envelliment població nacional, habitants amb baixos recursos formatius, econòmics i relacionals i alt % de desnonaments i, per tant, alta concentració d'ocupacions). Davant d'un context de crisi com l'actual, **el SSCV té la missió** d'enfortir la cohesió social mitjançant la detecció, intervenció i dinamització a les comunitats veïnals.

Objectius específics

Durant el 2019, el SSCV va planificar els següents objectius específics:

1. Detectar problemàtiques que afecten directament a la ciutadania, a partir del contacte amb aquesta i amb altres serveis.
2. Informar a la població sobre les normes bàsiques (tant a efectes de deures com de drets) per garantir una bona convivència i integració a les comunitats veïnals.
3. Facilitar eines personals i col·lectives per a què la comunitat veïnal tingui capacitat d'autogestió, i pugui resoldre les incidències pròpies de la comunitat; així com capacitat de resolució i adaptació dels seus comportaments per a millorar les seves relacions i harmonitzar les divergències en la convivència.
4. Dinamitzar les comunitats veïnals multiproblemàtiques per acompanyar al veïnat en la diagnosi i la resolució de les incidències detectades, mitjançant la utilització d'espais de presa de decisions col·lectives.
5. Potenciar accions i actituds amb caràcter preventiu que facilitin el coneixement mutu i proporcionin eines a la ciutadania.
6. Realitzar coordinacions amb altres serveis municipals per gestionar incidències detectades, així com amb entitats privades que tenen un paper clau en la resolució d'aquesta.

Aquests objectius específics es traslladen en accions concretes que s'operativitzen a través del següent **Pla de Treball**:

1. Acompanyar, informar i assessorar al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència comunitària dintre del marc normatiu de la Llei de Propietat Horitzontal.
2. Donar respostes a les demandes i necessitats de la ciutadania, a partir de peticions d'intervenció per instància, correu electrònic, contacte telefònic o presencial, abans de quinze dies.

3. Facilitar eines personals i col·lectives per afavorir que la comunitat veïnal tingui capacitat d'autogestió per enfrontar-se i resoldre incidències pròpies de la seva comunitat, així com capacitat d'adaptació a les circumstàncies i potenciació d'actituds i diàleg que millorin la convivència i l'assertivitat. Especialment al president o una figura referent.

4. Desplegament al territori i divisió per districtes per tal de facilitar la gestió de les comunitats. Ser figures de referència pel veïnat i facilitar la coordinació amb els altres agents desplegats al territori.

5. Elaboració de Plans de Treball d'intervenció a partir d'un diagnosi realitzat que englobi el volum d'incidències de les comunitats multiproblemàtiques, la seva prioritització i temporalitat.

6. Coordinació de taules específiques multisectorials per tal de donar resposta a les incidències i problemàtiques detectades i derivació d'incidències als serveis corresponents.

7. Planificació i dinamització de tallers, reunions veïnals i recerca de projectes d'incidència comunitària.

3. Recursos 2019

- Sis dinamitzadors comunitaris
- Un responsable tècnic
- Un cap de servei (10% jornada)
- Una auxiliar administrativa (20% jornada)

4. Metodologia de treball del Servei de Suport a les Comunitats Veïnals

La metodologia aplicada en el treball de suport a les comunitats de veïns i veïnes s'estructura en cinc fases:

1. Detecció de les incidències a les comunitats veïnals
2. Diagnosi de la situació i disseny de la intervenció
3. Intervenció a les comunitats veïnals
4. Valoració de la intervenció
5. Buidatge i sistematització de la informació

4.1. Detecció de les incidències a les comunitats veïnals

La detecció de les incidències de gestió i convivència a les comunitats veïnals es porta a terme a través de diferents canals de comunicació entre la ciutadania i el Servei. Aquest s'ha convertit en un punt de referència per les comunitats veïnals. Els canals de comunicació són: .

- **Instància:** a través del formulari de sol·licitud oficial de l'Ajuntament de Terrassa. Continua l'augment d'aquesta entrada, consolidant-se com la principal via amb un 37.04%.
- **Contacte trucada:** trucada d'un referent de la comunitat per sol·licitar el suport del SSCV, amb un 27.33% de les entrades totals.
- **Correu electrònic:** entrada d'altres serveis municipals que ha detectat les incidències a la comunitat. Aquesta via d'entrada és en un correu genèric del Servei que es llegeix diàriament, on es sol·licita que el personal tècnic referent expliqui el motiu de la demanda i intervenció i dades de la persona. Aquesta entrada és la tercera via, amb un 19.65% dels totals.
- **Contacte presencial:** visita d'un referent de la comunitat a la seu municipal on s'ubica el Servei per sol·licitar el suport del SSCV, amb un 10.53% de les entrades totals.
- **Cita Quenda:** és un servei municipal nou d'aquest any utilitzat per a la gestió de cues i sol·licituds de cita prèvies, en el qual qualsevol ciutadà pot demanar un assessorament. Només s'ha rebut una entrada a través d'aquest sistema.

4.2. Diagnosi de la situació i disseny de la intervenció.

Un cop es té coneixement la demanda de la comunitat, l'equip tècnic elabora una primera diagnosi per identificar les incidències que presenta i la seva urgència. Les problemàtiques que es donen en el marc de les comunitats veïnals poden ser molt variades, fet que ha portat a establir una categorització per tal de sistematitzar la informació i el seguiment.

Durant aquest 2019, s'han mantingut la mateixa tipologia d'incidències que l'any anterior, evidenciant l'encert en l'augment i desglossament del número d'incidències que es va realitzar el 2018. D'aquesta manera, es pot perfilar de forma més acurada la tipologia d'incidències per treballar-les adequant-nos al context canviant en el qual vivim i poder, a partir de la informació recopilada, fer un estudi de la situació per definir el tipus d'abordatge que més s'hi adequa.

És important destacar, per això, un canvi en la nomenclatura d'una de les incidències. Si durant el 2018 vam crear la incidència “violència de gènere”, aquest 2019 l'hem anomenada “violència masclista”, amb la voluntat d'adaptar-nos a la llei catalana que utilitza aquest terme i, alhora, fa més evident el veritable focus del problema: la lluita conta el masclisme i el patriarcat des d'un compromís polític, social i interseccional.

Taula 1: Categorització de les incidències a les comunitats veïnals

Tipus d'incidència	Explicació
Administració de finques	Problemes o dubtes relacionats amb l'entitat externa que gestiona la comunitat.
Acompanyament de regularització d'ocupació	Acompanyament a la unitat familiar en situació de pèrdua de habitatge que estant ocupant un pis.
Acompanyament de regularització de lloguer	Acompanyament a les persones en situació de pèrdua de habitatge que amb un contracte de lloguer social o de mercat. (En cas que la mediació no sigui efectiva i la unitat familiar acabi en situació d'ocupació, es tanca la incidència i s'obra una nova d'acompanyament d'ocupació).
Animals	Incidències derivades per la tinença d'animals domèstics, causades tant per abandonament o maltracta com per incivisme. No s'utilitza per temes relacionats amb plagues
Barri	Temes relacionats amb el barri – via pública.
Brutícia	Falta de manteniment i/o de neteja de zones comunitàries.
Comerç	Incidències derivades de l'activitat comercial. Exemples: horaris, terrasses, llicències i permisos, etc.
Comportament incívic	Actituds incíviques com fer malbé espais comunitaris sense que hi hagi una única part A afectada (o que es queixa), sinó que afecta a tota la comunitat.
Conducta delictiva	Detecció de situacions delictives o supòsit d'aquestes (cultiu i/o tràfic de drogues, venda de claus...)
Conflicte veïnal	Situacions de conflicte que afecta bàsicament a dues parts concretes.
Estructura	Problemes relacionats amb l'edifici a nivell estructural (la porta, la façana, la teulada...)
Filtracions d'aigua	Fuites d'aigua i humitats.
Gestió de la comunitat	Problemes relacionats amb estatuts, funció dels càrrecs, estat de comptes, reunions veïnals, assegurança de la comunitat, etc. Constitució de la comunitat.
Gestió individual	Informacions o derivacions que afecten només un veí (normalment, temes personals i confidencials).
Impagament entitat	Deutes de la quota de la comunitat d'un pis propietat d'entitat jurídica i AHC.
Impagament particular	Deutes de la quota de la comunitat d'un pis de propietat particular.
Instal·lacions	Problemes relacionats amb les instal·lacions de l'edifici: ascensor, antena, timbre, canonades, etc.)
Ocupació de l'espai comú	S'ocupen parts comunitàries amb objectes del veïnat (cotxets, bicis, etc.)
Olors	Bones o dolentes, però que molesten.
Plaga	Coloms, paneroles, rates, etc.
Risc d'ocupació	El pis està buit i hi ha un risc de què pugui ser ocupat.
Risc de menors	Observació de situació de risc de menors en un habitatge.
Salut Mental	Incidències causades per una persona que presenta indicis (amb o sense seguiment) d'alteracions de salut mental i afecta a la comunitat.
Sinistre	Situacions imprevistes que afecten de manera greu a la comunitat: Incendi, despreniment façana, inundació, etc.
Situació de risc	Conductes o situacions que poden malmetre greument l'estructura de la

	comunitat o causar un sinistre. Exemple: acumulació de ferralla; bombones de butà als balcons, cables que no tenen protecció, etc.
Sorolls	Ja sigui diürn o nocturn, però que genera molèsties.
Subministrament	Incidències relacionades amb el subministrament d'aigua, llum i gas.
Torns de neteja	Hi ha torns de neteja establerts però no es compleixen.
Violència explícita	Conductes violentes (sospita o expressada) per part d'una persona que afecta a una o varies persones de la comunitat (violència verbal, física i/o simbòlica)
Violència masclista	Sospita de violència masclista en una unitat familiar dins de la comunitat.

4.3. Intervenció a les comunitats veïnals

En funció de les característiques de la comunitat i de les incidències que presenta, diferenciem tres formes d'intervenir-hi per donar resposta a les problemàtiques detectades.

- **Orientació:** intervenció per aportar informació puntual sobre la gestió d'incidències que es produeixen en el marc d'una comunitat veïnal sense un seguiment posterior. Les orientacions estan relacionades amb:
 - Explicacions respecte el marc jurídic que regeix les comunitats veïnals.
 - Proporcionar i explicar el Protocol per a la gestió dels impagaments, document elaborat per advocats experts en llei de propietat horitzontal, on de forma pràctica es detalla el procés a seguir en cas de reclamació d'impagaments de la quota de la comunitat.
 - Derivacions a d'altres serveis municipals o serveis externs que tinguin competències segons les situacions plantejades: Policia Municipal, Salut, Urbanisme, Consum, Servei d'Orientació Jurídica, etc.

- **Support:** tipus d'intervenció que es porta a terme en comunitats no considerades multiproblemàtiques i cròniques. Suposa fer un acompanyament a la comunitat per resoldre les incidències relacionades amb la gestió i/o la convivència. A més d'oferir informació (normalment sobre la legislació vigent que afecta a les comunitats veïnals i les normes i valors que regeixen una bona convivència), es fa un seguiment periòdic per determinar l'estat de cada incidència. Les gestions d'intervenció i seguiment es porten a terme amb el veïnat o amb altres agents implicats (gestoria, entitats financeres, empreses de subministraments serveis municipals, etc.)

- **Dinamització:** intervenció en comunitats que plantegen dificultats cròniques (diferents queixes i demandes d'intervenció a serveis municipals, en períodes de

temps llargs, fins i tot d'anys) i que són considerades multiproblemàtiques (per l'existència de diferents incidències que cal abordar a curt termini). A l'igual que en el Suport, es desenvolupen les gestions necessàries per informar i acompanyar la comunitat en la resolució de les incidències i fer-ne seguiment. A més a més, la dinamització suposa:

- Presència continuada: mitjançant la proximitat del professional s'estableix contacte directe i periòdic amb el veïnat, amb l'objectiu que el professional esdevingui referent de confiança.
 - Suport a la gestió de la comunitat: a través del vincle generat a partir de la presència continuada, el professional proporciona suport i acompanyament continuat especialment al president de la comunitat / junta de propietaris, amb la finalitat d'acompanyar la comunitat en la gestió de les incidències que s'hi produeixin.
 - Intervencions grupals: molt sovint les dificultats de convivència no es donen entre dues parts diferenciades / individualitzades, sinó que són freqüentment conflictes multipart. Per tant, tindrà un pes important el treball en grup, la dinamització de les reunions de comunitat, i prèviament, el foment de la participació del veïnat sense diferenciar la relació contractual que tinguin amb la vivenda, per a què els acords siguin representatius. Aquestes intervencions grupals es complementen amb altres accions destinades a la dotació d'eines personals i col·lectives que serveixin per millorar la gestió i la convivència a les comunitats veïnals. Aquestes intervencions poden estar dirigides a una comunitat concreta o bé a veïns i veïnes de diferents escales.
- **Seguiment.** Aquesta classificació s'utilitza per enumerar aquelles comunitats que cal mantenir obertes perquè la incidència o incidències encara no s'han resolt, però des del SSCV estem a l'espera d'alguna resposta per part de la comunitat o de tercers per poder continuar intervenint. Per exemple, aquelles comunitats que se'ls ha fet l'acompanyament en el procediment de judici monitori per a un impagament i està pendent la resposta del jutjat, o en aquelles comunitats que s'ha fet l'acompanyament per a constituir-la i aquesta està a l'espera de què Hisenda els hi atorgui el NIF per continuar treballant.

Totes les intervencions es fan amb la finalitat última de fomentar progressivament l'autonomia i la responsabilització del veïnat en la millora de l'organització de la comunitat i en les relacions veïnals.

Taula 2: Categorització de les gestions d'intervenció i seguiment

Per a registrar les gestions fonamentals que des del Servei realitzem a les comunitats, presentem la següent taula:

Tipus de gestió	Descripció
Visita comunitat	Desplaçaments a la comunitat o a altres espais externs per realitzar diferents accions.
Elaboració de documents	Realització de documents (impresos, cartells, actes de reunions, informes, etc.).
Consulta jurídica	Consultes jurídiques o sobre la Llei de Protecció Horitzontal
Consulta policial	Consultes a policia sobre casos particulars
Reunió externa	Reunió amb veïns i/o veïnes de manera individual o amb entitats (associacions, administració de finques, etc.) que es fan a la seu del Servei.
Reunió veïnal	Reunió de junta de la propietat de la comunitat (convocatòria ordinària, extraordinària, etc.).
Taller	Sessió per treballar amb la comunitat (propietaris i residents) algun aspecte relacionat amb la convivència.
Facilitació	Intermediació entre dos parts per afavorir la comunicació entre ells i els possibles acords i resolució de conflictes.
Derivació incidències	Traspàs de temes concrets d'una comunitat a un altre servei (que entoma la responsabilitat d'aquest cas concret) però el seguiment general de la comunitat es porta des del servei.
Derivació	Traspàs de tota la comunitat a un altre servei.
Coordinació incidències	Contacte o intervenció conjunta en una incidència amb un altre servei però la responsabilitat i seguiment del cas es manté des del servei. Un conjunt de trucades, visites, correus electrònics, etc. , suposa una única coordinació.

5. Resultats de les intervencions desenvolupades durant l'any 2019

Tenint en compte tota la informació quantitativa i qualitativa que es genera en l'execució del SSCV, l'equip tècnic s'ha dotat de diversos instruments de recollida d'informació que permeten, d'una banda, sistematitzar el seguiment de les actuacions i de l'altra, calcular els indicadors quantitius d'avaluació.

Així, per fer el seguiment qualitatiu de les intervencions, es va dissenyar una fitxa que constitueix l'eina de treball diària on es recull informació general de la comunitat i la descripció i el seguiment de les diferents incidències i s'actualitzen les gestions que es fan en el dia a dia. A més, es compta amb una bases de dades (llistat de comunitats) amb el nombre de comunitats que s'obren i es tanquen, desgranades per districte i

professional de referència. Aquest quadre aporta una visió global de l'estat de les comunitats.

Per fer el buidatge de tots els indicadors, es fa servir una plantilla on s'introdueixen informacions relatives a tota la feina feta (dades de la comunitat, incidències detectades, estat de resolució de les incidències, gestions efectuades, coordinacions, beneficiaris, etc.). De fet, com ja s'ha explicat, l'equip compta amb una classificació concreta i precisa tant de la tipologia d'incidències com de les gestions de seguiment, fet que facilita la codificació i el còmput final dels indicadors. El buidatge de totes aquestes dades es porta a terme en finalitzar l'any.

A continuació es presenten els resultats del treball dut a terme pel SSCV seguint els indicadors previstos per aquest any.

5.1. Comunitats ateses

Durant el 2019 s'ha treballat en **499 comunitats**, en les quals s'ha donat suport per a la gestió d'un total de **1615 incidències**. Tot i que continua la tendència del volum elevat de comunitats treballades a tota la ciutat, aquest 2019 s'ha reduït mínimament en comparació amb les 524 comunitats del 2018. Del total de comunitats, 171 tenen contractada una administració de finques (el 34,27%) i 328 no (el 65.73% del total).

Del total de comunitats treballades durant el 2019, s'ha tancat la intervenció de 274. Les 225 restants queden obertes i es continuaran treballant durant 2020.

Taula 3: Nombre i percentatge de comunitats treballades en funció de l'estat d'intervenció

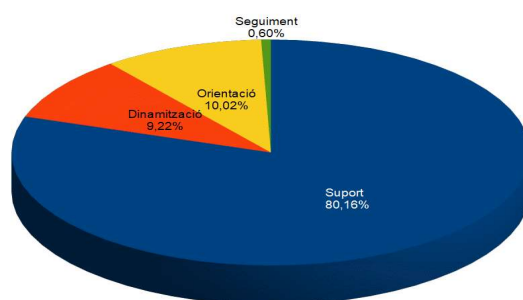
Estat de les incidències	Nombre de comunitats	%
Tancada	274	54,91%
Oberta	225	45,09%
Total	499	100%

Destacar que es manté la mateixa proporció pel què fa al tipus d'intervenció, sent, de nou, **suport el nombre més elevat amb 400 comunitats (80.19%), dinamització amb 46 comunitats (52 el 2018) i orientació amb 50 (54 el 2018)**. Cal remarcar que aquest augment de les comunitats ateses ha estat en intervencions considerades de suport i dinamització, és a dir, comunitats que impliquen una intervenció periòdica,

desplaçaments a la comunitat, reunions veïnals i en la majoria de casos, l'acompanyament en la resolució de més d'una incidència a la comunitat.

Com a novetat destacar que hi ha **3 comunitats de seguiment**, ja que s'ha continuat fent seguiment una vegada havia finalitzat la intervenció.

Gràfica 1: Distribució de les comunitats treballades per tipus d'intervenció



5.2. Canal de detecció

Tenint en compte els diferents canals de comunicació establerts entre el Servei i la ciutadania, **la primera via d'entrada** de les comunitats on s'ha treballat en 2019 ha estat, de nou, **la instància, corresponent al 49,21 % del total**. Això és degut a què s'està demanant a totes les comunitats noves que demanen intervenció (sense expedient obert anteriorment), l'obligatorietat de la instància per formalitzar el procés de demanda d'intervenció de servei municipal.

El número d'instàncies entrades durant l'any és de 125, de les quals cal destacar 104 provinents directament del veïnat afectat i 11 de les administracions de finques.

En segon lloc es troba el **correu electrònic amb un 24.80%** utilitzat per la derivació de comunitats des d'altres serveis municipals, i en tercer lloc la trucada, amb un 17% del total. S'han comptabilitzat fins a 14 serveis diferents que han sol·licitat la intervenció i coordinació del SSCV en una comunitat. Es relaciona aquest increment del número de serveis diferents al treball en xarxa promogut des del SSCV i la seva consolidació dins l'entramat de serveis municipals.

Gràfica 2: Distribució de les comunitats treballades per canal de detecció



5.3. Territoris on s'ha treballat (distribució per districte i barri)

A partir de l'augment de comunitats ateses des del 2016, es va valorar la necessitat d'una divisió territorial per districtes en el qual dues persones tècniques són referents de dos districtes, aportant un coneixement més específic de les característiques i necessitats de cada territori.

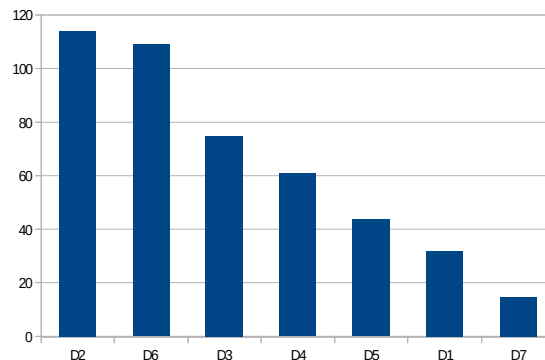
D'aquesta manera, cada parella és referent d'un districte que conté unes característiques socioeconòmiques concretes (prenent de referència el Programa d'Actuacions d'Integració i Convivència 2015 de Terrassa, que són: elevat % població d'origen estranger, sobre-envelliment població nacional, població amb baixos recursos formatius, econòmics i relacionals i alt % de desnonaments amb el conseqüent resultat d'un alt % de pisos buits propietat d'entitats financeres).

Respecte l'any passat, **els districtes on més s'ha intervingut continuen sent el Districte 2, 6 i 3**, continuant en primera posició el 2.

A continuació es detalla la relació de comunitats treballades distribuïdes per districtes.

Taula 4: Nombre i percentatge de comunitats treballades en funció del districte

Totals per districte	Nombre de comunitats	%
D1	33	6,61%
D2	124	24,85%
D3	87	17,43%
D4	70	14,03%
D5	57	11,42%
D6	112	22,44%
D7	16	3,21%

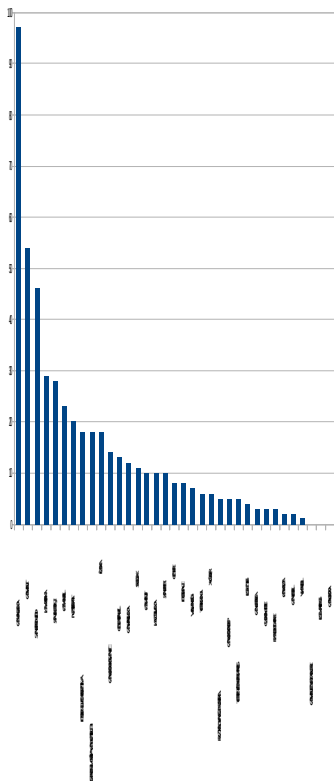


Mencionar la representativitat de les dues novetats respecte a la distribució del territori que es van dur a terme el 2018. Per una banda, la incorporació el mes de novembre del 2018 del barri de **la Maurina** degut a la finalització del Pla de Barris i que, després d'un any d'intervenció, **es consolida com el 4t barri amb més número d'incidències i comunitats treballades**. I, per altra banda, la creació d'un nou districte (el número 7), que forma part d'una segregació territorial del districte 3; efectuant-se, **per primer any, registres específics del d'aquest districte 7** (16 comunitats)

Explicar que, amb l'entrada a la Maurina i el volum d'incidències i comunitats que es desenvolupen en aquest barri, en el districte 4 s'ha fet una divisió pel què fa a referents. Dues referents del barri de la Maurina (apart del districte que ja porten) i dues referents pels barris de La Cogullada, Ca n'Aurell, Roc Blanc i Can palet de Vista Alegre.

Pel què fa a **la distribució de comunitats per barris**, Ca n'Anglada continua despuntant aquest any amb 97 comunitats, el 19'44% dels casos comptant tota la ciutat, seguit per Can Palet – districte 3- amb 56 comunitats i Sant Pere Nord – districte 6- amb 46 comunitats.

Gràfica 3: Nombre i percentatge de comunitats treballades en funció del barri



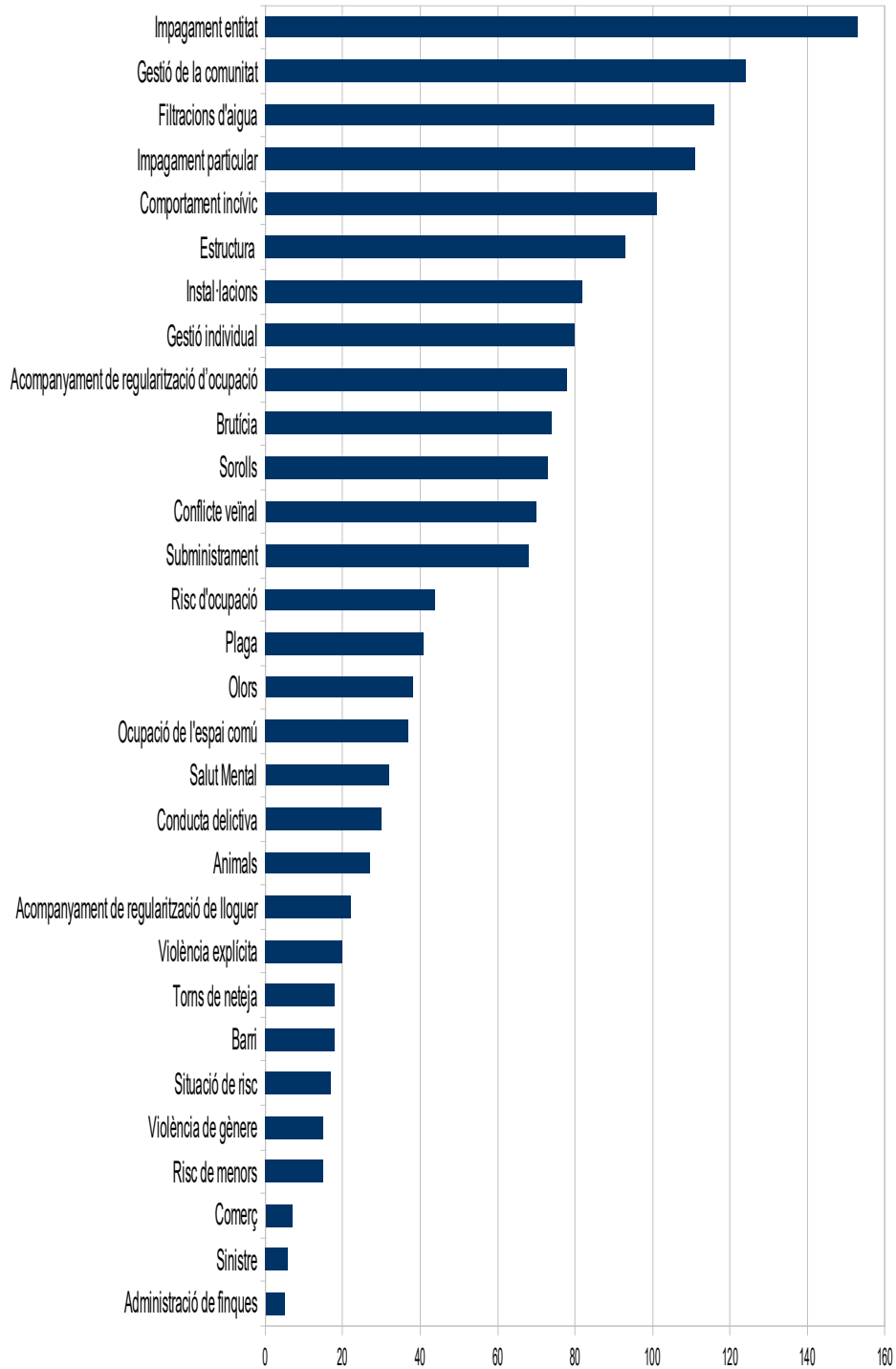
Aquesta és una dada significativa que **posa de manifest la necessitat d'intervencions específiques en barris concrets** per les casuístiques d'aquests. Els barris amb més intervenció són aquells que presenten unes dificultats afegides (problemes estructurals greus, envelliment del parc d'habitatges, alta mobilitat de persones, % elevat de pisos propietat d'entitats financeres, major vulnerabilitat i pobresa...), que provoquen cronicitat en la intervenció del servei.

5.4. Incidències treballades

5.4.1. Nombre i tipologia d'incidències

En total s'ha donat suport a la gestió d'un total de **1615 incidències** a les 499 comunitats on s'ha intervingut. A continuació, es mostra un gràfic on s'exposa el número d'incidències gestionades i dividides per les categories definides anteriorment.

Gràfica 4: Nombre i percentatge d'incidències treballades en el còmput total



Taula 5: Recompte del total de incidències

Totals incidències	Nombre d'incidències	%
Impagament entitat	153	9,47%
Gestió de la comunitat	124	7,68%
Filtracions d'aigua	116	7,18%
Impagament particular	111	6,87%
Comportament incívic	101	6,25%
Estructura	93	5,76%
Instal·lacions	82	5,08%
Gestió individual	80	4,95%
Acompanyament de regularització d'ocupació	78	4,83%
Brutícia	74	4,58%
Sorolls	73	4,52%
Conflicte veïnal	70	4,33%
Subministrament	68	4,21%
Risc d'ocupació	44	2,72%
Plaga	41	2,54%
Olors	38	2,35%
Ocupació de l'espai comú	37	2,29%
Salut Mental	32	1,98%
Conducta delictiva	30	1,86%
Animals	27	1,67%
Acompanyament de regularització de lloguer	22	1,36%
Violència explícita	20	1,24%
Barri	18	1,11%
Torns de neteja	18	1,11%
Situació de risc	17	1,05%
Risc de menors	15	0,93%
Violència de gènere	15	0,93%
Comerç	7	0,43%
Sinistre	6	0,37%
Administració de finques	5	0,31%
Total	1615	100,00%

Tal i com mostra la gràfica, la tipologia de casos més atesa ha estat *impagament entitat (153) de la gestió de la comunitat (124), filtracions d'aigua (116) i impagament particular (111)*. El més destacat és que, **respecte a l'any passat, no hi ha canvis en les primeres posicions.**

Amb aquestes dades, volem destacar:

- La incidència impagament d'entitat financera (EEFF) inclou tots aquells immobles d'entitats financeres, fons d'inversió o organismes públics com l'Agència catalana de l'Habitatge; i es relaciona amb l'impagament de la quota comunitària i de les possibles derrames que una comunitat necessita. Aquest fet posa en evidència la **manca de**

compromís de les EEFF per fer-se càrrec de les obligacions com a propietaris, dificultant la gestió de les comunitats en fer efectiu les possibles despeses que poden tenir (assegurança comunitària, neteja, desperfectes...)

- La **necessitat de la ciutadania en l'acompanyament sobre temes relacionats amb la gestió de la comunitat** (rotació de càrrecs, dinamització de reunions veïnals i acompanyament en la redacció d'actes, estat de comptes, assessorament sobre la Llei de Propietat Horitzontal, etc.).

- Continua l'alarma (tal com ja s'explicava el 2018) en el número d'incidències relacionades amb la filtració d'aigua (116) que, si hi afegim les incidències d'instal·lació (82) i estructura (93), **sumen un total de 291 incidències**. Si féssim una comparativa amb la mateixa suma d'aquestes tres incidències, l'any 2017 el resultat va ser només de 130 incidències. Aquestes es relacionen amb l'estat dels habitatges: baixants o teulades en mal estat que la comunitat no pot afrontar-ne la reparació, manipulació dels comptadors d'aigua que provoquen filtracions en pisos inferiors, portes d'accés a la comunitat trencades, etc. És una incidència que denota una **dificultat per fer front al manteniment i conservació dels habitatges** com al seu accés i que sinó es resolt adequadament pot causar danys estructurals greus.

- Respecte a l'any passat, **continua l'augment d'incidències relacionades amb salut mental**, de 24 el 2018 a 32 el 2019. Aquesta dada posa de manifest la necessitat de coordinació i crear circuits d'intervenció amb diferents serveis (CAPS, centres de salut mental, serveis socials, policia municipal...), per tal de realitzar una intervenció acurada i contextualitzada. A vegades, arran de les explicacions del veïnat i de la pròpia observació, aquests casos de salut mental són deteccions que realitzem de persones en situació de vulnerabilitat greu que no es troben en cap circuit ni tenen suport familiar i que, des del Servei, hem de fer la derivació corresponent. Aquesta situació, també la podem relacionar amb les incidències de *Violència masclista (15) i risc de menors (15)*, que **impliquen una detecció i seguiment per part del Servei, així com una coordinació i derivació**. Es posa de manifest, de nou, la importància de la presència i desplaçament al territori.

- Respecte a l'**augment de conflictivitat i situacions delinqüencials** que ja apuntàvem l'any passat, destaquem les incidències de *violència explícita (20) i conducta delictiva (30)*. Incidències que, per la seva casuística, són els cossos de seguretat qui les ha de treballar. Però aquesta situació, implica trobar-se, en ocasions, en situació de risc o perillositat, així com la necessitat de continuar treballant a la comunitat la resta d'incidències.

5.4.2 Incidències per barris i tipologia

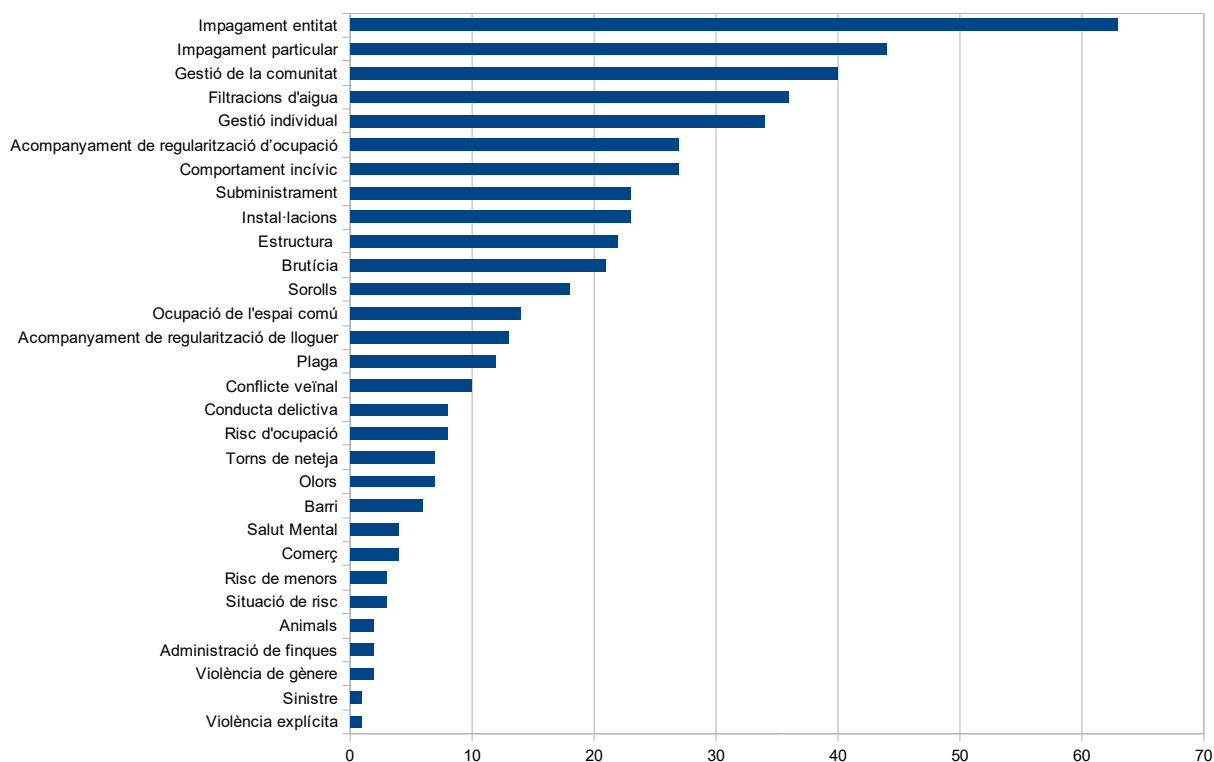
Tal com s'ha vist en el punt anterior, el SSCV engloba tota la ciutat de Terrassa, però la seva intervenció no es realitza de forma simètrica a tot el territori. Existeixen barris que per les seves la intervenció és major, havent-hi grans diferències que es volen destacar.

Tot i que Ca n'Anglada, Can Palet i Sant Pere Nord, són els tres barris amb més número de comunitats treballades, no coincideixen amb els barris amb més incidències. És a dir, **hi ha barris amb un número menor de comunitats totals però que engloben més incidències**, una acumulació de més problemàtiques a gestionar i solucionar dins d'una mateixa comunitats.

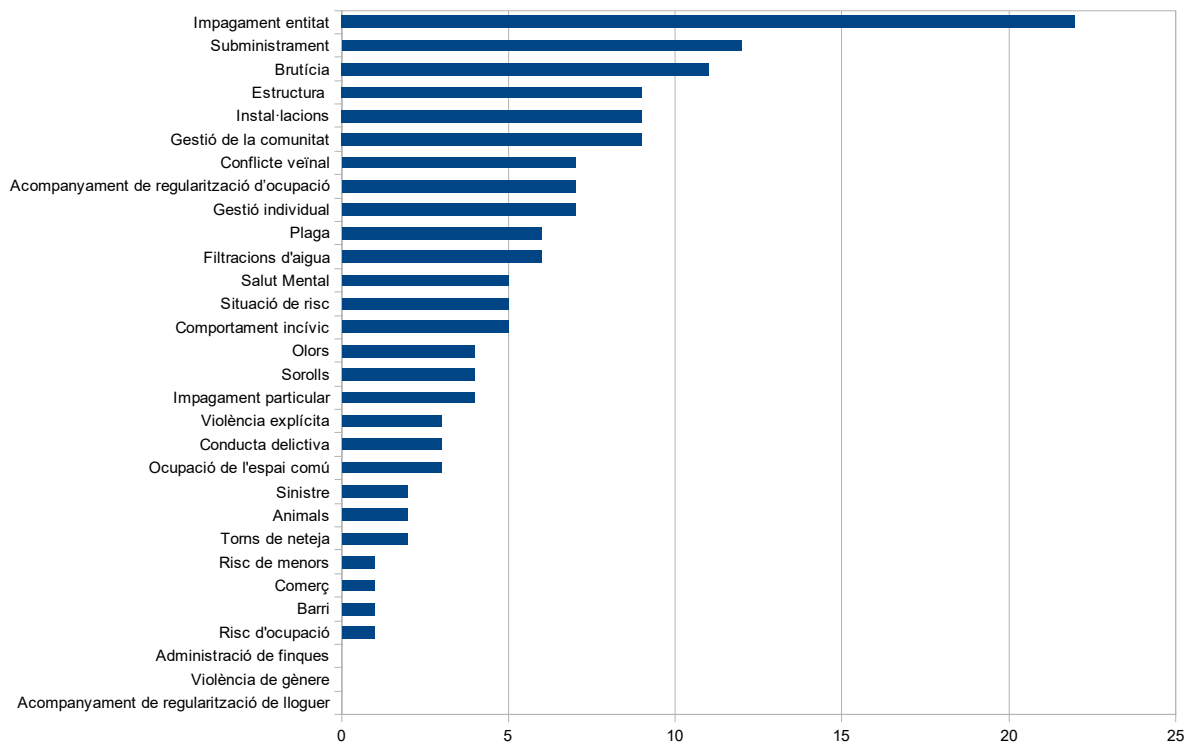
Aquest exemple el trobem amb Can Palet, ja que tot i que es col·loca en segona posició amb número de comunitats treballades, s'han treballat en el seu conjunt 118 incidències. Ca n'Anglada n'ha treballat 485 (un 30.77% del total de la ciutat), Sant Pere Nord 151 i en tercera posició Montserrat amb 129. S'ha de tenir en consideració que respecte les incidències de Ca N'Anglada i de Sant Pere Nord que és el segon hi ha un 21'19% de diferència.

A continuació, es detallen la tipologia d'incidències dels dos barris que presenten més incidències (i més comunitats treballades), per tal de conèixer el detall d'aquestes i poder-ne especificar la complexitat: Ca n'Anglada i Sant Pere Nord.

Gràfic 6. Incidències al Barri de Ca n'Anglada



Gràfic 7. Incidències al Barri de Sant Pere Nord



Destacar que **Impagament entitat coincideix com la primera posició**, evidenciant, de nou, la manca de responsabilitat de les entitats financeres o fons d'inversió per fer front a les despeses obligatòries de comunitat. Aquesta dada, tal com s'apuntava en un punt anterior, implica una carga extra de gestió comunitària per als càrrecs de presidència i/o secretaria, destacant la dificultat per comunicar-se amb les entitats financeres, la no assistència en les reunions veïnals, i, sovint, trobar un interlocutor vàlid (canvis de gestories, compra-venda d'immobles sense comunicar-ho a la comunitat, empreses en situació de fallida...).

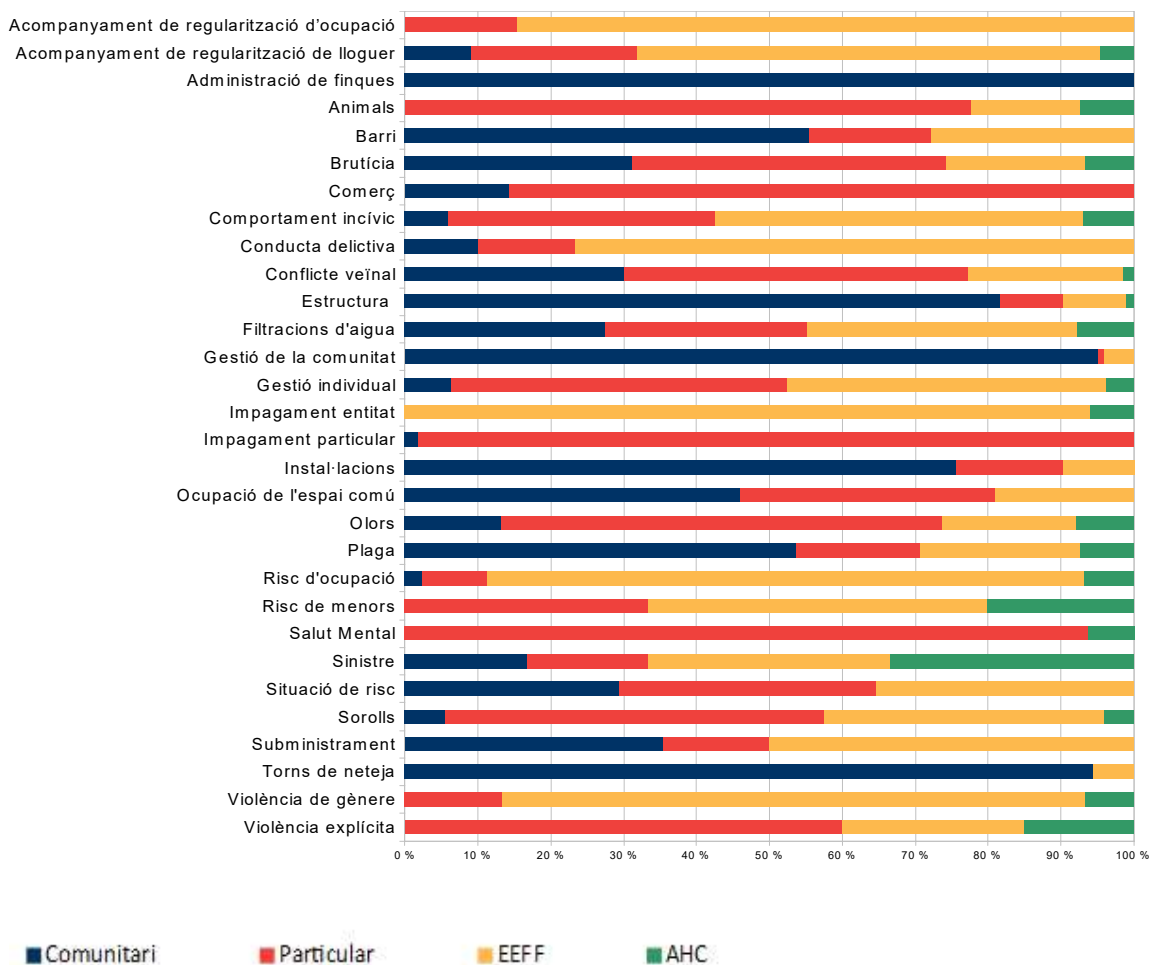
Pràcticament hi ha el mateix número d'incidències relacionades amb la gestió de la convivència que aquelles relacionades amb l'estat del bloc. Pel què fa a la gestió de la convivència (incidències relacionades amb comportament incívic, sorolls, brutícia, ocupació de l'espai comú, olors i conflicte veïnal), en contraposició a les incidències que es relacionen amb el bloc (estructura, filtracions d'aigua, instal·lacions i plagues), es destaca que el número total són pràcticament iguals. Aquest grup d'incidències es relacionen, també, amb precarietat econòmica, ja que una manca o dificultat d'ingrés a la comunitat provoca la falta de manteniment d'aquesta, amb la conseqüent acceleració de l'envelliment del parc. Detallant-ne els números, dir que a Ca n'Anglada hi ha 94 incidències relacionades amb la gestió de la convivència sobre 93 que impliquen reparacions al bloc i, a Sant Pere Nord, n'hi ha 29 de gestió de la convivència sobre 30.

5.4.3 Incidències gestionades en pisos propietat d'entitats financeres

La situació immobiliària actual fa que moltes propietats amb les que treballem siguin d'entitats bancàries. Aquest fet impersonal dificulta la resolució de les incidències, a més la manca de voluntat i responsabilitat per part de la propietat, fa que no s'obtingui una resposta efectiva i adient davant les situacions d'urgència a atendre. Aquesta situació **provoca la necessitat d'un acompanyament més intens a les persones referents** (presidència, secretaria, etc.) de la comunitat per tal de que puguin gestionar les incidències derivades de pisos d'entitats bancàries de manera autònoma.

Volem destacar que el volum d'incidències que es produeixen en pisos propietat d'EEFF (s'inclouen, també, fons d'inversió i empreses amb patrimoni immobiliari) és molt alta, en alguns casos són superiors a la mitja.

Gràfica 8: Distribució de les incidències desglossades per propietat



Taula 6: Recompte del total de incidències segons propietat

Totals incidències	Nombre total				% incidències			
	Comunitari	Particular	EEFF	AHC	Comunitari	Particular	EEFF	AHC
Impagament entitat	0	0	144	9	0,00%	0,00%	94,12%	5,88%
Gestió de la comunitat	118	1	5	0	95,16%	0,81%	4,03%	0,00%
Filtracions d'aigua	32	32	43	9	27,59%	27,59%	37,07%	7,76%
Impagament particular	2	109	0	0	1,80%	98,20%	0,00%	0,00%
Comportament incívic	6	37	51	7	5,94%	36,63%	50,50%	6,93%
Estructura	76	8	8	1	81,72%	8,60%	8,60%	1,08%
Instal·lacions	62	12	8	0	75,61%	14,63%	9,76%	0,00%
Gestió individual	5	37	35	3	6,25%	46,25%	43,75%	3,75%
Acompanyament de regularització d'ocupació	0	12	66	0	0,00%	15,38%	84,62%	0,00%
Brutícia	23	32	14	5	31,08%	43,24%	18,92%	6,76%
Sorolls	4	38	28	3	5,48%	52,05%	38,36%	4,11%
Conflicte veïnal	21	33	15	1	30,00%	47,14%	21,43%	1,43%
Subministrament	24	10	34	0	35,29%	14,71%	50,00%	0,00%
Risc d'ocupació	1	4	36	3	2,27%	9,09%	81,82%	6,82%
Plaga	22	7	9	3	53,66%	17,07%	21,95%	7,32%
Olors	5	23	7	3	13,16%	60,53%	18,42%	7,89%
Ocupació de l'espai comú	17	13	7	0	45,95%	35,14%	18,92%	0,00%
Salut Mental	0	30	0	2	0,00%	93,75%	0,00%	6,25%
Conducta delictiva	3	4	23	0	10,00%	13,33%	76,67%	0,00%
Animals	0	21	4	2	0,00%	77,78%	14,81%	7,41%
Acompanyament de regularització de lloguer	2	5	14	1	9,09%	22,73%	63,64%	4,55%
Violència explícita	0	12	5	3	,00%	60,00%	25,00%	15,00%
Barri	10	3	5	0	55,56%	16,67%	27,78%	0,00%
Torns de neteja	17	0	1	0	94,44%	0,00%	5,56%	0,00%
Situació de risc	5	6	6	0	29,41%	35,29%	35,29%	0,00%
Risc de menors	0	5	7	3	0,00%	33,33%	46,67%	20,00%
Violència masclista	0	2	12	1	0,00%	13,33%	80,00%	6,67%
Comerç	1	6	0	0	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%
Sinistre	1	1	2	2	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
Administració de finques	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Les dades mostren una realitat percebuda per l'equip a nivell qualitatiu, considerant que quan **les persones tenen una vinculació amb els habitatges a llarg termini,**

com pot ser tenir la propietat o contractes de lloguer de llarga durada, **la preocupació per mantenir una convivència cordial i un compromís cap a la comunitat és major**. Per això, l'actual context socioeconòmic no afavoreix que aquests vincles es puguin consolidar derivant en problemes de convivència que afecten no només a la comunitat veïnal, sinó també a zones de la ciutat on aquesta realitat és més present.

Des del SSCV, es vol destacar:

- El **volum d'incidències relacionades amb la convivència** posen de relleu la manca de responsabilitat social que expressen les EEFF i que reverteixen en problemes que afecten a tota la comunitat, així com la incidència de «conducta delictiva», en les quals 23 són provinents de persones que viuen en domicilis propietat d'EEFF sobre 4 de particulars.

- En el cas dels «acompanyaments de regularització d'ocupacions» queda confirmada **la tendència que els pisos que majoritàriament s'ocupen son propietat d'EEFF** (84.62%) i només el 15.38% són propietat de persones particulars. Això també s'evidencia en que la majoria d'incidències de «risc d'ocupació», ja que es produeix en pisos d'EEFF (81.82%) en comparació amb pisos públics de l'AHC (6.82%) i particulars (9.09%). La mateixa tendència es troba, a diferència de l'any passat, en els «acompanyaments de regularització de lloguer», ja que els immobles de EEFF (63.64%) superen el percentatge dels pisos d'AHC (4.55%) i de particulars (22.73%). El 2018, els pisos de particulars sumaven el 42,86% del total.

5.4.4 Edificis ocupats

El 2017 des del Servei d'Habitatge es decideix engegar una nova acció anomenada Ocupacions Col·lectives – actuar en aquells edificis amb 6 o més pisos ocupats- amb la participació i treball transversal d'altres serveis municipals (Polítiques Socials d'Habitatge, Serveis Socials, Padró i Policia Municipal). L'objectiu de l'acció va ser analitzar cas per cas per tal de proposar a la propietat regularitzar la situació o, en el cas de que no es compleixin els requisits, la propietat pugui emprendre les accions necessàries per tal de que desocupin l'habitatge.

A l'any 2017 es va treballar en aquesta línia a 12 edificis d'aquestes característiques, 15 el 2018 i, en aquest 2019, se n'han treballat 16. Cal dir que la dada és sumatòria, és a dir, en la majoria de blocs que es van començar el 2017 continuen els expedients oberts per una manca de resolució efectiva de la situació d'ocupació.

Aquests 16 edificis, per això, presenten una situació diferent que cal abordar amb estratègies específiques i concretes. Hi ha 11 blocs en els quals tots els immobles del mateix bloc tenen una única propietat: 6 de Solvia, 2 de Divarian, 1 de Bankia i 1 de fons d'inversió i 1 de propietat particular (considerat gran tenidor segons decret llei 17/2019). Els 5 blocs restants tenen en comú que dins de cada bloc hi ha EEFF i fons d'inversió diferents amb propietat particular (algun bloc arribant a tenir 8 propietats diferents). Cal destacar que durant aquest 2019 s'han produït diverses vendes d'immobles d'EEFF a fons d'inversió, amb o sense persones vivint-hi, sense posar en

coneixement a Servei de Polítiques Socials d'Habitatge (tot i que la feina realitzada de forma coordinada en anys previs).

Destacar que d'aquests 16 edificis, degut a la dilatació en el temps de la resposta per part de les entitats financeres i/o fons d'inversió, el Servei ha realitzat bàsicament les **funcions de vetllar per la convivència i la seva contenció en situacions de conflictivitat**, així com treballar per minimitzar l'impacte d'aquests edificis a l'entorn pròxim i al barri (reunions amb Associació de Veïns i Veïnes, donar resposta a la recollida de signatures, ...). En algun bloc, s'hi relacionen incidències de conducta delictiva i violència explícita, impossibilitant la intervenció del SSCV i derivant la comunitat a Policia Municipal i Mossos d'esquadra.

A més a més, des del Servei també s'ha realitzat les funcions d'**informar a la propietat sobre situacions de risc o de mal estat de l'estructura o instal·lacions i fer-ne el seguiment**. Durant el 2018, un cop es van produir les primeres regularitzacions ubicant a les persones en altres edificis i els primers llançaments, es van quedar els pisos buits. Tot i que en la majoria d'ocasions es va posar una porta blindada, es van tornar a ocupar. Les entitats financeres realitzen llançaments, però sense una sortida efectiva d'aquests immobles com podria ser un lloguer, la situació s'enquista i es produeixen reocupacions amb noves persones, dificultant enormement el treball des del SSCV (falta de vincle degut a la mobilitat alta de persones).

A més, s'hi afegeix que els edificis no acaben de ser recuperats per la propietat en la seva totalitat, fet que comporta que les entitats financeres no assumeixin les seves obligacions com a propietàries dels edificis, i no facin les tasques de manteniment necessàries. S'observa com aquests blocs es van degradant amb el pas del temps generant problemes estructurals, filtracions, situacions de risc o sinistres als quadres elèctrics.

Des del Servei es valora que les solucions plantejades fins al moment no han resultat efectives, per tant caldria definir noves estratègies d'intervenció conjuntament amb les entitats finances, amb l'objectiu de recuperar la legalitat que facilités una millor convivència als barris, i evités la degradació dels habitatges en qüestió.

5.4.5 Situació d'infrahabitatge

Des de la direcció del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge es va considerar adient i oportú iniciar una línia de treball per analitzar la situació específica de l'edifici del carrer de Marinell·lo Bosch 113 B, amb 67 locals que disposen de diverses qualificacions d'usos. Alguns d'aquests, tot i ser considerats com a oficines, s'utilitzen com habitatges, però no reuneixen les condicions bàsiques d'habitabilitat i per tant es consideren infrahabitatges. L'any 2017 es van fer les accions acordades en les reunions mantingudes amb els serveis implicats (Urbanisme, Policia Municipal, Serveis Socials i Polítiques Socials d'Habitatge), entre elles, les inspeccions als locals de l'edifici per tal de comprovar les condicions d'habitabilitat i la situació personal de cadascuna de les persones que l'ocupen, a càrrec de Policia Municipal de paisà i la tècnica del Servei de Suport a Comunitats Veïnals. Es varen realitzar un total de 8

visites a la comunitat aconseguint entrar a 16 locals dels 25 que s'havien d'inspeccionar. Les situacions detectades eren de molta vulnerabilitat i precarietat. Un cop elevats els resultats de les inspeccions, el Servei va quedar a l'espera de noves indicacions que definissin l'estratègia d'actuació.

Durant el 2018 i 2019 s'ha anat actualitzant la situació de la comunitat en quant a incidències de convivència i ocupacions, amb el president de la comunitat i veïnat, fent les coordinacions pertinents amb policia i serveis socials en funció de la incidència. A l'espera de noves directrius, s'està valorant derivar-ho a l'Agència Catalana de Consum per possible frau en l'oferta de lloguer del local com a habitatge.

Des del Servei es considera que cal definir una acció concreta per tal de poder donar resposta a la situació d'exclusió residencial de les famílies que resideixen en aquests infrahabitatges i que es prenguin les mesures pertinents per evitar que es torni a donar un ús inadequat a aquests locals. Això requereix la implicació i proactivitat d'altres serveis, com és el cas d'Urbanisme.

5.5. Accions realitzades

5.5.1. Nombre i tipologia d'accions d'intervenció i seguiment en les comunitats veïnals

En el funcionament diari de l'equip, s'enregistren totes les accions que es duen a terme per gestionar cadascuna de les incidències, fent a final d'any el recompte del total. Donada la inversió de temps que això suposa – a esperes de tenir un programa que sistematitzi tota la informació- es decideix que es comptabilitzaran només aquelles accions que tinguin en compte el contacte i intervenció directe amb el veïnat (deixant de comptabilitzar les trucades i els correus electrònics).

A més a més, també s'ha comptabilitzat aquelles accions relacionades amb les consultes jurídiques (tot destacant que durant aquest 2019 s'ha incorporat una advocada amb servei de Polítiques Socials d'Habitatge, facilitant la fluïdesa en al resolució de dubtes i consultes), així com la comptabilització de les consultes policials, relacionades amb la necessitat de conèixer novetats policials recents en un pis o comunitat concreta.

Taula 7: Nombre de gestions d'intervenció i seguiment realitzades

Gestions	Nombre
Visita	526
Reunió externa	358
Elaboració de documents	127
Consulta policial	94
Consulta jurídica	89
Reunió veïnal	85
Taller	10
Facilitació	7

Destacar que respecte a l'any anterior, **ha disminuït el nombre de visites a la comunitat** (de 592 a 526), **així com el nombre de reunions externes** (de 435 a 358). Aquestes dades es relacionen amb l'augment del volum de comunitats i gestions internes que impliquen la resolució de cada una de les incidències, i provoca una dificultat afegida a a traslladar-se al territori.

Ara bé, **el número de reunions veïnals s'ha mantingut pràcticament igual** (de 86 el 2018 a 85 el 2019), **i han augmentat els tallers de convivència** (de 3 a 10). Aquestes dues accions es consideren que aporten una metodologia comunitària més productiva i participativa i , per tant, es manté la línia metodològica del grup, el coneixement el sentiment de pertinença i la resolució conjunta de les incidències amb la participació de totes les persones que formen part d'una comunitat.

5.5.2. Derivacions d'incidències a altres serveis municipals

En el treball diari en les comunitats veïnals, de vegades cal derivar ja fos una incidència en particular o tota la comunitat a altres serveis municipals per tractar-se d'una competència aliena al nostre servei. Donat el cas es fa la corresponent derivació a l'Àrea o Servei competent per tal de donar solució a la situació plantejada.

En el 2019, **s'han realitzat només 6 derivacions de tota la comunitat a un altre servei** (Urbanisme, Policia Municipal, Habitatge, Ofimape, Serveis Socials i Consum), en comparació amb les **21** derivacions de casos que afecten a tota la comunitat del 2018. Això evidencia un augment de la multiproblemàtica de les comunitats, en els quals no hi ha una única incidència o, si hi és, cal continuar fent seguiment des del Servei perquè afecta en més o menys mesura a la convivència d'aquesta.

Pel què fa a la **derivació d'una incidència concreta a un altre servei**, sense deixar de treballar la resta de temes de la comunitat per part del Servei, ha estat de **94 incidències**, mantenint la mateixa tendència que els anys anteriors.

Taula 8: Incidències derivades

Derivacions d'incidències	Núm	%
Serveis Socials	30	31,91%
Polícia Municipal	18	19,15%
ORC	13	13,83%
Participació o Districte	8	8,51%
Salut	5	5,32%
Altres: Accessibilitat, etc.	4	4,26%
EAIA	3	3,19%
Urbanisme	3	3,19%
Salut Mental	3	3,19%
Habitatge	3	3,19%
Medi Ambient	1	1,06%
Polítiques Socials d'Habitatge	1	1,06%
OFIMAPE	1	1,06%
Serveis Jurídics	1	1,06%
Ciutadania	0	0,00%
Total	94	100%

5.5.3. Coordinacions amb altres serveis municipals per a la gestió d'incidències

En el desenvolupament de la tasca reactiva del Servei sovint es requereix d'una intervenció conjunta per part de l'equip tècnic del SSCV i d'altres serveis municipals per a la gestió d'incidències puntuals. Durant aquest 2019 s'han fet **657 coordinacions**.

Destacar que aquest any s'ha dividit la categoria de «Servei de Polítiques Socials d'Habitatge» en Ocupacions, Ofimeh, Mesa d'emergència i Ofimape, per tal de poder especificar el número de coordinacions amb cada servei. Aquesta dada permetrà gaudir d'una visió més detallada i concreta de la realitat del Servei i abordar protocols d'actuacions específics en cada cas (cal tenir en compte la relació d'aquestes dades amb les incidències d'acompanyament de regularització d'ocupacions - 76- i de lloguer -21-)

Taula 9: Nombre de coordinacions amb d'altres serveis

COORDINACIÓ INCIDÈNCIES	N	%
Serveis socials	226	38,63%
Ocupacions	77	13,16%
OFIMEH	58	8,83%
Protecció de la Salut	43	7,35%
Polícia Municipal	42	7,18%
Participació o Districte	24	4,10%
Urbanisme – Serveis Jurídics	23	3,93%
Salut Mental	22	3,76%
Mesa d'Emergència	21	3,59%
Habitatge	20	3,42%
ORC	18	3,08%
OFIMAPE	14	2,13%
Altres	14	2,39%
EAIA	12	2,05%
Recaptació	11	1,88%
AAVV	8	1,37%
Serveis Jurídics	7	1,20%
Alcaldia	6	1,03%
Medi Ambient	5	0,85%
Ciutadania	3	0,51%
Administrador de finques	2	0,34%
Entitats/Fundacions	1	0,17%
Llicències i protecció a la legalitat	0	0,00%
TOTAL	657	100%

Tal i com es pot veure a l'anterior taula, continua estant en primera posició Serveis Socials (226), i Polítiques Socials d'Habitatge, que sumant totes les subcategories, són 170 coordinacions.

Continuant amb el treball d'**establir circuits de coordinació** efectius amb els serveis que intervenen en les comunitats, hem realitzat reunions de treball on s'han definit circuits de coordinació i derivació amb serveis de Salut Mental, concretament al Centre de Salut Mental d'Adults de la Unitat d'hospitalització Parcial i al CSMA del Consorci Sanitari de Terrassa i una trobada amb Casa Galèria per tal de dissenyar un circuit d'abordatge de les violències masclistes a les Comunitats Veïnals, que ha estat validat durant el 1^r trimestre.

També s'han realitzat reunions periòdiques amb els serveis que engloben Polítiques Socials d'Habitatge, per tal de definir estratègies d'intervenció i establir protocols de coordinació amb un resultat positiu que han permès treballar d'una forma més operativa i transversal.

Tot i així, creiem que cal continuar treballant amb aquesta línia per **fer efectives la implementació de taules tècniques** que es reuneixin de forma periòdica als diferents districtes de la ciutat. Des del Servei entenem que aquesta metodologia de treball hauria d'esdevenir una pràctica sistemàtica atès l'efectivitat que han tingut les experiències aïllades.

6. Persones beneficiàries

En funció de les problemàtiques i del tipus d'intervenció que es porta a terme a les comunitats, es treballa amb una part del veïnat (president o junta de la comunitat; veïnat que causa problemes, etc.) o amb tota la comunitat (en el cas de varies incidències o de comunitat en dinamització). Això no obstant, s'entén que les persones beneficiàries de les intervencions i del seguiment desenvolupat per l'equip del SSCV són tant les persones amb qui es treballa directament per resoldre les incidències detectades (beneficiàries directes), com el conjunt de persones que resideixen a les comunitats ateses o hi tenen alguna propietat (beneficiàries indirectes).

Aquest any, com a novetat, hem recollit les dades per districte i d'aquelles beneficiàries directes majors de 65 anys, per tal de potenciar el treball interseccional i poder compartir dades amb el departament de gent gran. D'aquesta manera, tenint les dades quantitatives específiques, es podran plantejar futurs projectes que s'adeqüin a la realitat.

Taula 10: Nombre de persones beneficiàries directes

BENEFICIAREIS DIRECTES										
Districte	HN	+65	HE	+65	DN	+65	DE	+65	TO-TAL	Pisos
D1	26	9	6	1	23	11	17	1	94	438
D2	85	33	122	1	121	40	103	6	510	1323
D3	107	25	49	5	112	27	57	8	382	387
D4	44	19	38	0	63	18	26	2	208	540
D5	46	14	35	1	62	15	23	0	196	273
D6	85	31	30	3	131	42	36	2	358	1295
TOTAL	393	131	280	11	512	153	262	19	1748	4256

Les persones beneficiàries directes han estat de 1748 persones (continua la tendència d'augment d'aquest número – 1675 el 2018-). Destacar, també, l'augment progressiu de persones d'origen estranger: 571 el 2019 (sumant tant homes com dones) en comparació amb 490 el 2018, continuant amb la intenció del servei de fer partícip a la comunitat les persones d'origen estranger.

7. Resum dels resultats de les intervencions desenvolupades durant el 2019

Taula 11: Resum dels resultats de les intervencions desenvolupades durant el 2019

Indicador previst	Resultat assolit
Nombre de comunitats ateses	499
Nombre d'incidències treballades	1615
Nombre de derivacions a altres serveis	153
Nombre de derivacions d'incidències a altres serveis	94
Nombre de coordinacions amb altres serveis	585
Nombre de persones beneficiàries directes	1748

8. Avaluació general del programa

A continuació es mostra la valoració que des de l'equip tècnic del Servei hem realitzat de cada objectiu establert per aquest 2019.

O.E.1: El número de comunitats ateses repartides a tot el territori, la presència continuada a les comunitats veïnals (visites i reunions veïnals) i el treball a través del vincle i l'empoderament d'aquestes, consolida el servei com a punt de detecció de problemàtiques a la ciutat i posa de manifest la rellevància d'aquest com a **element clau d'observació directe**.

Amb aquesta idea, es pretén que el volcatge de dades sigui cada vegada més específic per aconseguir copsar tota la informació que s'extreu del contacte directe a territori. Per aquest motiu, continuem apostant pel registre d'incidències depenent de la propietat i dividides per barris, per tal de poder fer una avaluació més específica i repensar estratègies d'intervenció contextualitzades.

O.E.2: El nostre marc de referència en quant als **drets i deures a les comunitats veïnals** és la Llei de Propietat Horitzontal, i és per això que en cadascuna de les intervencions s'informa sobre els aspectes legals i també convivencials per tal de garantir aquesta bona convivència.

Ara bé, cada vegada en més situacions, es necessiten d'altres reglaments per tal de poder donar resposta de manera específica de les necessitats percebudes (Llei d'Arrenjaments Urbans, decrets-llei de mesures relacionades amb habitatge i l'ús d'aquests, regulacions municipals...), evidenciant la necessitat de l'equip de tenir accés directe personal qualificat a qui poder consultar. Destacar la incorporació d'una advocada a Polítiques Socials d'Habitatge que ha ajudat al servei a desencallar problemàtiques i situacions complexes en les comunitats.

O.E.3: El número de comunitats ateses (**499**) en relació al número de comunitats tancades (**274**) evidencien un èxit en la metodologia aplicada des del Servei, ja que en aquestes comunitats s'ha acompanyat als referents i al veïnat per a què puguin **resoldre les seves incidències d'una manera autònoma** i s'han facilitat les eines per a què sigui així en un futur. Recalcar que les reunions veïnals i els tallers de convivència són eines bàsiques en la tasca del Servei, ja que potencien la metodologia comunitària i presa de decisions grupals (posant l'èmfasi en el sentiment de pertinença de la comunitat).

Tot i així, cal destacar, per una banda, la cronicitat detectada en comunitats de zones concretes que impossibiliten el tancament de la intervenció i que van augmentant any rere any, per altra banda, comunitats que es reobren amb les mateixes o diferents incidències. Aquestes són dades que hem començat a recollir, però no de manera sistemàtica. Per tant, creiem important fer-ho en els pròxims anys, ja que oferiran un mapa visual de les zones de la ciutat amb la cronicitat més accentuada, així com la tipologia de comunitats que es reobren i les incidències relacionades.

O.E.4: La quantitat de comunitats categoritzades com a dinamització (46) continua evidenciant una situació emergent d'una alta vulnerabilitat i risc habitacional ja observada el 2017 i 2018, que afecta greument a les comunitats veïnals, on s'agrupen **múltiples incidències de caire econòmic, estructural i de convivència**. Això implica la necessitat d'una intervenció intensa de tota la comunitat, establint plans de treball a curt i llarg termini amb coordinació de diferents serveis.

Sovint, les comunitats de dinamització, tot i haver treballat la implicació, vincle, pertinença i responsabilitat de les persones que hi viuen per tal de millorar la situació amb resultats positius, s'observa que, degut a la precarietat i fragilitat de les persones que hi viuen, les impossibilita a fer front a les incidències on la solució recau en un ingrés d'efectiu (inspecció d'ITE, problemes estructurals, problemes d'instal·lació...).

O.E.5: Aquest objectiu es considera primordial per poder actuar en aquelles **zones detectades d'una manera preventiva**, minimitzant l'impacte dels possibles conflictes i facilitant enormement la tasca en comparació amb la intervenció reactiva. Per la casuística d'enguany, no s'ha pogut donar l'envergadura que es desitjava (no s'han realitzat les taules de presidència que posteriorment donen lloc als grups de suport).

Aquest any destaquem els següents projectes:

- Projecte cultura gitana: tenint en compte l'històric del SSCV que durant el 2018 es va donar visibilitat a la importància de començar a treballar en xarxa i de forma comunitària amb la població de cultura gitana de la ciutat que va començar a donar fruits amb la realització d'un projecte coordinat amb SS; aquest 2019 s'ha aconseguit un recurs tècnic de la Diputació de Barcelona per abordar la convivència amb població de cultura gitana, una fita important i positiva del SSCV. El projecte es desenvoluparà durant el 2020.

- Blocs Santa Margarida: Durant el 2019 el SSCV ha treballat en coordinació amb AV Segle XX i diferents serveis de l'Ajuntament, en dos eixos de caire preventiu:

- ITE. Habitatge, AV Segle XX i el SSCV, han treballat conjuntament en la recomanació i assessorament a les 11 comunitats del blocs, per tal de facilitar la tramitació de la ITE. L'Associació de Veïns i el SSCV han tingut el paper informatiu i sensibilitzador, i Habitatge en la part tècnica, el paper d'assessorar individualment a cada comunitat.

- Convivència a la Plaça. Serveis Socials medi obert i SSCV han treballat conjuntament en aquest eix. Serveis Socials medi obert ha realitzat durant el 2019 6 visites a la plaça per avaluar i treballar les queixes veïnals rebudes en referència a la convivència. El SSCV durant l'any 2019 va treballar en 6 de les 11 comunitats veïnals en temes de gestió o relació interna, treballant indirectament la convivència a la plaça en coordinació amb Serveis Socials.

Aquest treball preventiu culminarà amb una Taula de presidents al gener de 2020, on es farà seguiment dels dos eixos abans assenyalats.

- Grup de suport de Montserrat (districte 2): s'ha continuat el projecte que es va començar el 2018, realitzant una sessió del Grup de Suport amb la nova coordinadora de districte. Aquest grup de suport ofereix la possibilitat de treballar problemàtiques comunitàries similars en una zona concreta amb la participació activa de les pròpies persones referents de les comunitats, treballant el vincle, l'empoderament i promocionant una transferència de coneixement que beneficia de forma recíproca a totes les parts.

- Desplegament al territori: durant l'any s'han realitzat diferents actuacions per continuar mantenint la necessitat d'estar presents al territori, amb diferents trobades amb AAVV del barri, coordinadora i regidora de districte, caps dels Serveis Socials de zona i caporals de districte de Policia Municipal, per intercanviar visions i estratègies d'intervenció en zones concretes d'especial interès. Tot i així, volem expressar que aquestes reunions de treball no han estat equitatives en tots els districtes, notant diferències d'interès en aspectes convivencials i comunitaris segons zones. Aquest és un tema a potenciar i consolidar l'any següent.

O.E.6: En el desenvolupament de la tasca reactiva del Servei requereix freqüentment d'una **intervenció conjunta amb d'altres serveis municipals**. Aquestes coordinacions continua en augment (884 en comparació de les 737 del 2017 i les 388 del 2016). S'ha continuat treballant per establir **circuits de coordinació** amb aquells serveis necessaris per poder abordar la situació complexa d'una manera interseccional i transversal. S'han realitzat circuits de coordinació amb els serveis de salut mental i polítiques de gènere.

Al llarg de l'any s'ha participat en una formació realitzada per la Diputació de Barcelona, de cinc sessions, on s'ha compartit coneixements i experiències entre les tècniques i tècnics que treballen majoritàriament en Serveis de Suport a les Comunitats de Veïnals de les diferents administracions locals de la Diputació de Barcelona.

8.1 Dificultats tècniques en el desenvolupament del programa

Les dificultats amb les que ens hem trobat enguany estan relacionades amb:

- La **sistematització de les dades** qualitatives i quantitatives. Degut al gran nombre de dades que gestionem en el dia a dia, requereix una inversió de temps que resta de la dedicació a altres accions. Per resoldre aquesta dificultat, que s'arrossega des de fa anys al servei, s'ha contractat una empresa específica que dissenyarà una eina informàtica específica per a la recollida de dades. En aquests moments, s'està en període de proves i es preveu la seva implementació durant el 2020. Destacar la dificultat en la gestió de la informació entre serveis municipals, el fet de no compartir aplicatius que per una banda facilitin l'abocament de la informació i per l'altra sigui compartit per altres serveis municipals, fa que tant la gestió de la informació com el traspàs necessari d'altres serveis per les actuacions no es faci amb la rapidesa que caldria.
- Seguint amb la problemàtica detectada el 2017, continua la **dificultat de poder treballar d'una forma efectiva amb la persona que pateix una malaltia mental i/o amb la comunitat**. Tot i que s'ha realitzat una coordinació efectiva per crear circuits de coordinació amb serveis específics de salut mental, caldria continuar potenciant aquesta línia i crear un protocol d'intervenció i de derivació de casos amb la implicació de tots els serveis implicats, així com poder participar a la Taula de Salut Mental de la ciutat.
- Continua la tendència dels últims anys d'incidències relacionades amb l'estructura dels edificis, i, en algunes ocasions, l'observació de situacions presumptament de risc per a les persones que hi viuen. Aquest tipus d'**incidències requereixen d'un assessorament tècnic especialitzat**. Disposar d'aquest recurs tècnic dins del Servei permetria donar una resposta més ràpida i funcional a les comunitats o poder gaudir d'una coordinació fluïda amb el Servei d'Urbanisme que inclogui les situacions de risc que afecten dins la comunitat (i no només a via pública).
- Davant de la **rotació en les titularitats dels propietaris de fons inversors** i donada l'opacitat amb que es gestionen els seus actius, ens troben que, davant de situacions d'urgència que abans es resolien contactant ràpidament amb les EEFF, no disposen de dades de contacte més enllà d'una adreça postal, via de contacte poc operativa i sense certificació de rebuda de la informació. Tal com mostren les dades, continua la no implicació de les EEFF per resoldre les problemàtiques causades en els seus immobles, provocant danys a tercers i afectant, sovint, a tota la comunitat.

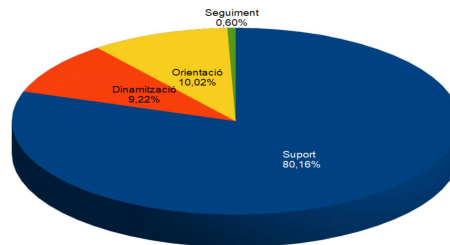
8.2 Propostes de millora i identificació de necessitats

Per tal de continuar millorant, es presenten les següents propostes a fer efectives durant el 2020:

- Disposar del programa informàtic, realitzar un període de proves que permeti al Servei ajustar el procés de recollida d'informació a les necessitat i començar a aplicar-ho. Seria convenient **disposar d'una figura específica que treballés per realitzar el traspàs de dades i expedients al nou programa**. Arran de la implementació d'aquest nou programari, es fa palès les mancances de la gestió de les dades en la **distribució de comunitats pel tipus d'intervenció**, dividint la categoria de suport en dues subcategories. Cal treballar per definir aquestes categories durant el 2020.
- Degut al volum cada vegada més extens de gestions administratives que el Servei ha de realitzar, es valora la necessitat de la **incorporació a l'equip d'una persona administrativa** perquè realitzi aquestes tasques i faciliti la gestió de la intervenció de l'equip tècnic.
- Tal com ja es mencionava l'any anterior, donat que el % d'entrades més elevat és a través d'instància, considerem oportú **poder oferir la informació del servei a les OAC's de la ciutat**, per tal que tinguin el detall del tipus d'incidències que treballem i puguin orientar a la persona ciutadana sobre el recurs adequat per la seva demanda. Aquesta coordinació facilitaria el registre d'entrada de noves instàncies que arriben al Servei i la demanda no es troba dins les funcions d'aquest i per tant, s'ha de retornar al punt d'origen perquè sigui reenviada al Servei corresponent (alentint la resposta a la ciutadania).
- Tot i que cada any es va perfilant d'una forma més detallada la incorporació de dades als registres del Servei (per exemple, afegint les persones beneficiàries de +65anys), continua mancant la **sistematització d'incidències relacionades amb un racisme latent i estructural**. Aquesta és una realitat observada pel Servei, però que encara no s'ha recollit de forma adequada.
- Continua sent bàsica la necessitat de **consolidar l'avaluació de la intervenció** dins del Servei, una mancança que s'arrossega. Cal gaudir d'informació real i operativa sobre l'impacta de la intervenció i el seu desenvolupament, per potenciar estratègies i objectius adequats a la realitat.
- Des del Servei **es vol potenciar, de nou, el projectes preventius**: Taula de Presidències i els Grups de Suport. És per aquest motiu que s'ha realitzat una temporització de Taules de Presidències de tot l'any 2020, repartides pel territori tot escollint barris que ja hi ha una presència del Servei però fa molt de temps que no es realitza una Taula i aquells barris amb poca presència però amb inputs de detecció concrets (envelliment del parc, demanda de Serveis socials...).

ANNEX 1: Dades dels resultats de les intervencions desenvolupades l'any 2019

Gràfica 1: Distribució de les comunitats treballades per tipus d'intervenció



Taula 3: Nombre i percentatge de comunitats treballades en funció de l'estat

Estat de les incidències	Nombre de comunitats	%
Tancada	274	54,91%
Oberta	225	45,09%
Total	499	100%

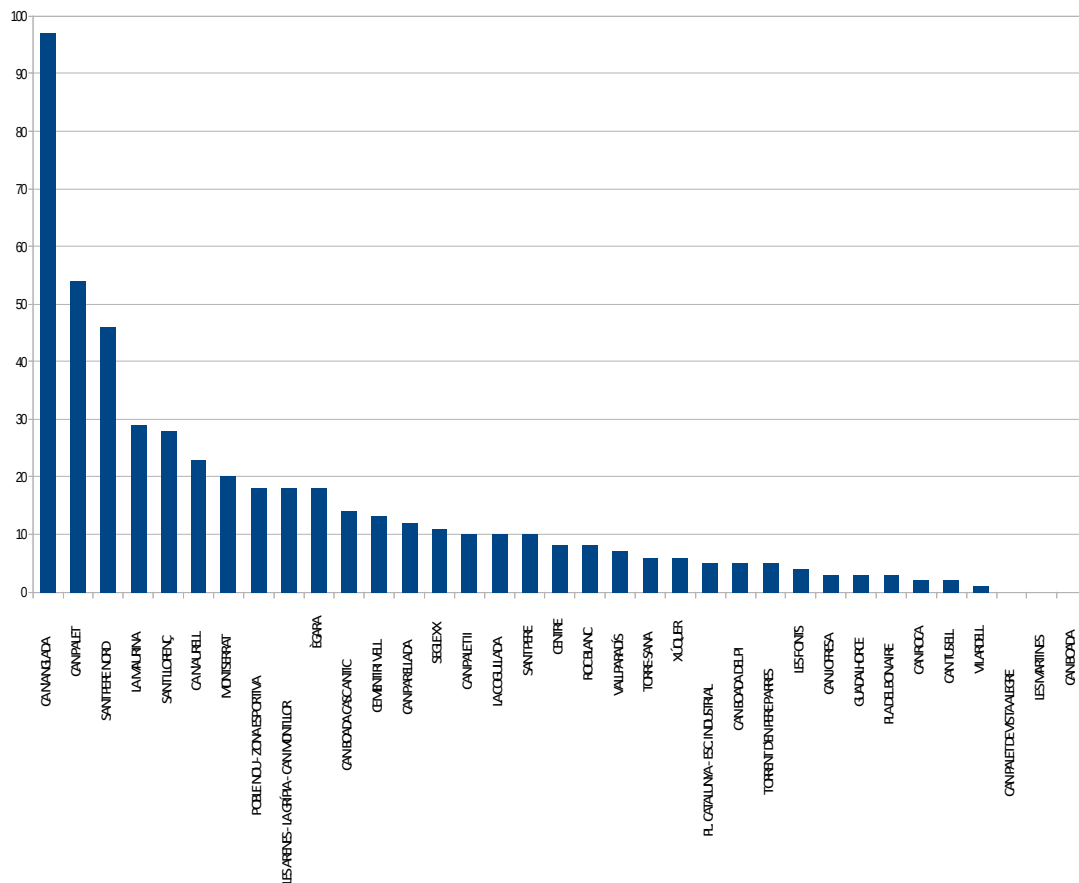
Gràfica 2: Distribució de les comunitats treballades per canal de detecció



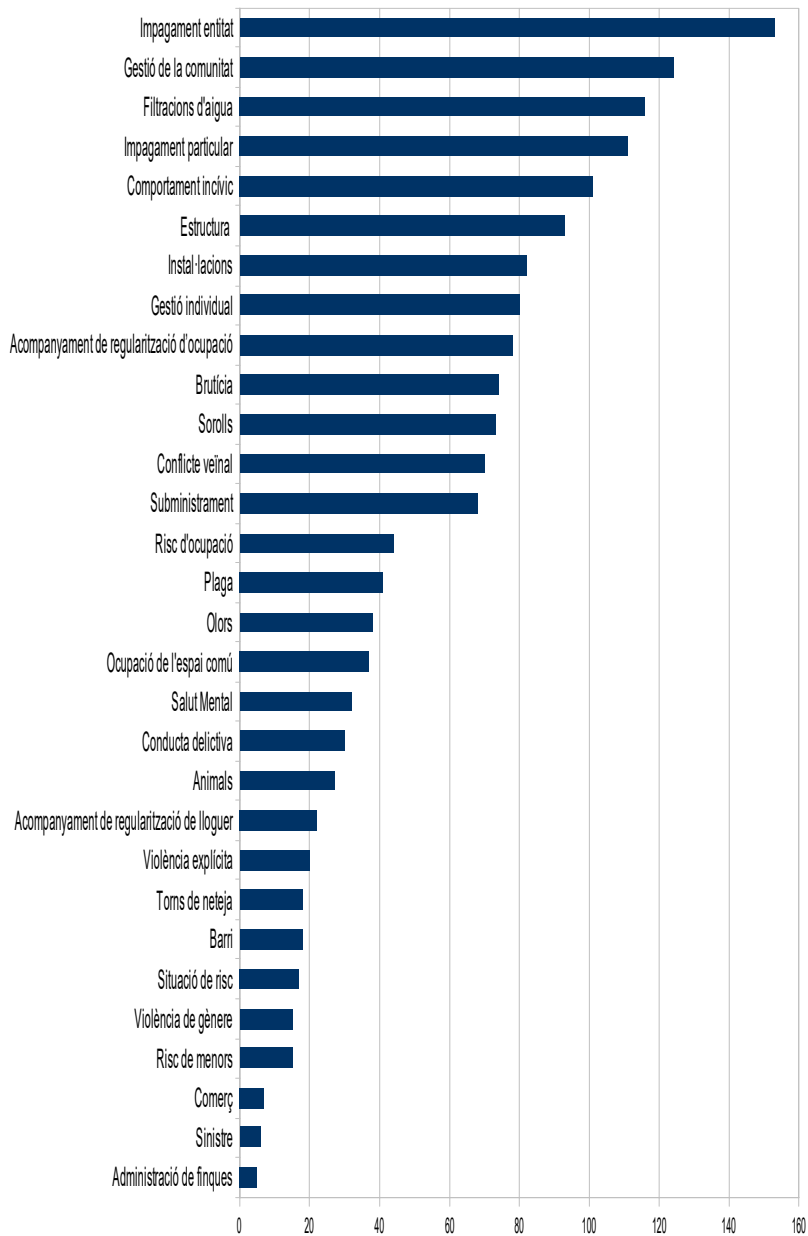
Taula 4: Nombre i percentatge de comunitats treballades en funció del districte

Totals per districte	Nombre de comunitats	%
D1	33	6,61%
D2	124	24,85%
D3	87	17,43%
D4	70	14,03%
D5	57	11,42%
D6	112	22,44%
D7	16	3,21%

Gràfica 3: Nombre i distribució d'incidències treballades en funció del barri



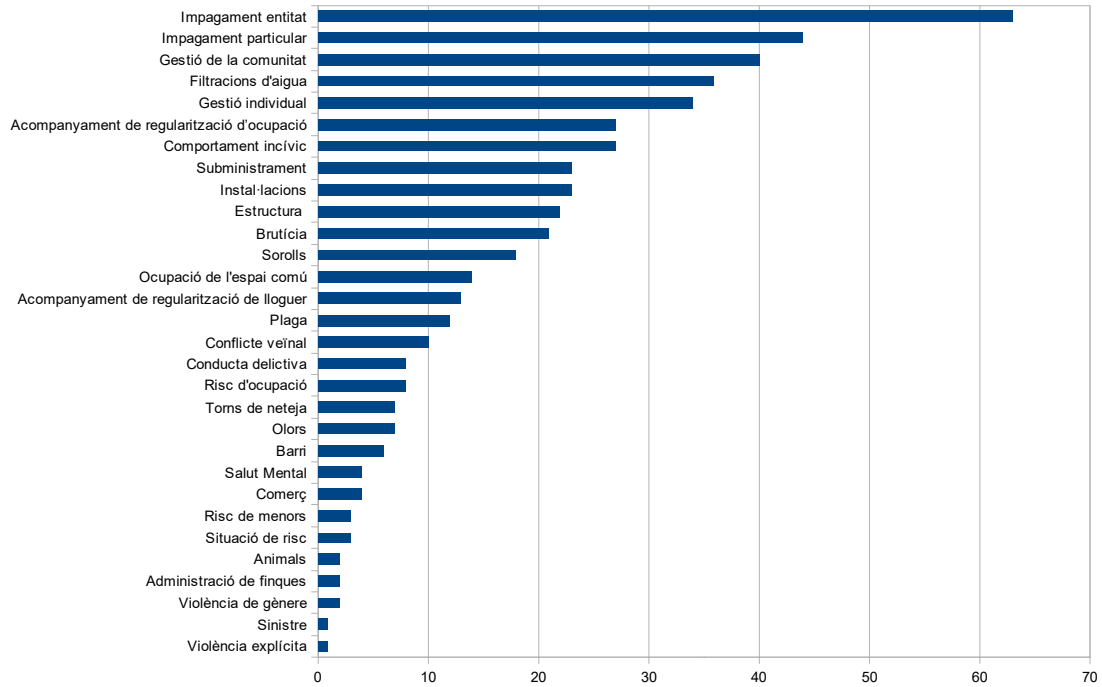
Gràfic 4. Distribució de les incidències en el còmput total



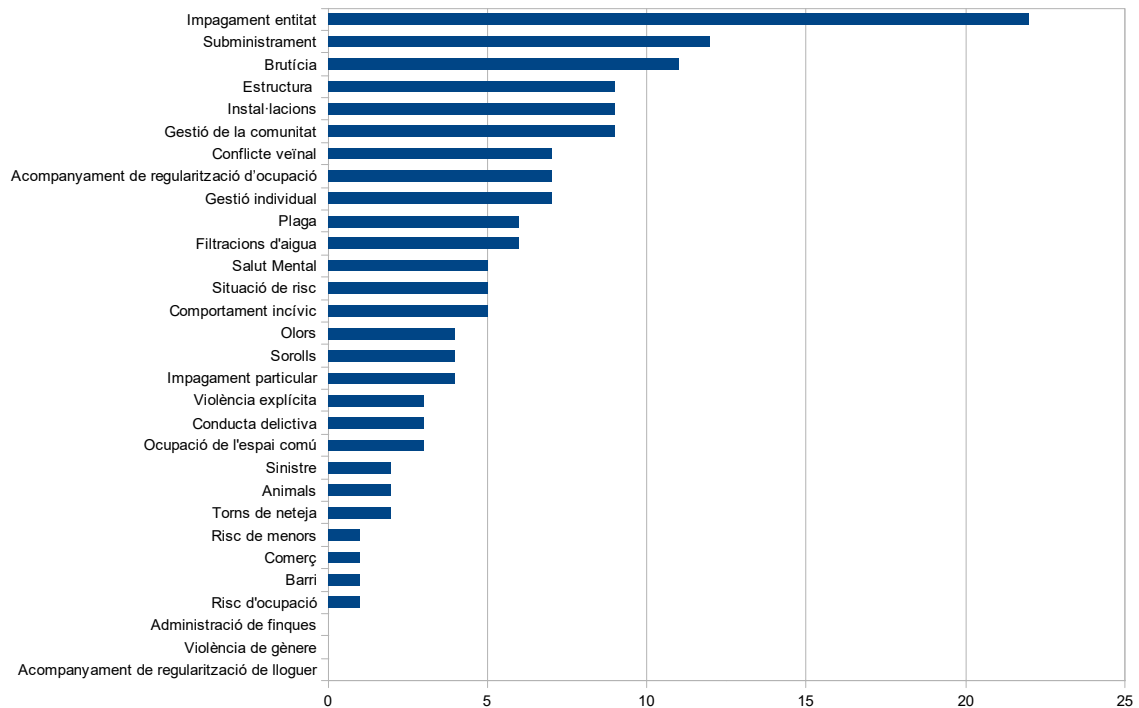
Taula 5. Recompte total d'incidències

Totals incidències	Nombre d'incidències	%
Impagament entitat	153	9,47%
Gestió de la comunitat	124	7,68%
Filtracions d'aigua	116	7,18%
Impagament particular	111	6,87%
Comportament incívic	101	6,25%
Estructura	93	5,76%
Instal·lacions	82	5,08%
Gestió individual	80	4,95%
Acompanyament de regularització d'ocupació	78	4,83%
Brutícia	74	4,58%
Sorolls	73	4,52%
Conflicte veïnal	70	4,33%
Subministrament	68	4,21%
Risc d'ocupació	44	2,72%
Plaga	41	2,54%
Olors	38	2,35%
Ocupació de l'espai comú	37	2,29%
Salut Mental	32	1,98%
Conducta delictiva	30	1,86%
Animals	27	1,67%
Acompanyament de regularització de lloguer	22	1,36%
Violència explícita	20	1,24%
Barri	18	1,11%
Torns de neteja	18	1,11%
Situació de risc	17	1,05%
Risc de menors	15	0,93%
Violència de gènere	15	0,93%
Comerç	7	0,43%
Sinistre	6	0,37%
Administració de finques	5	0,31%
Total	1615	100,00%

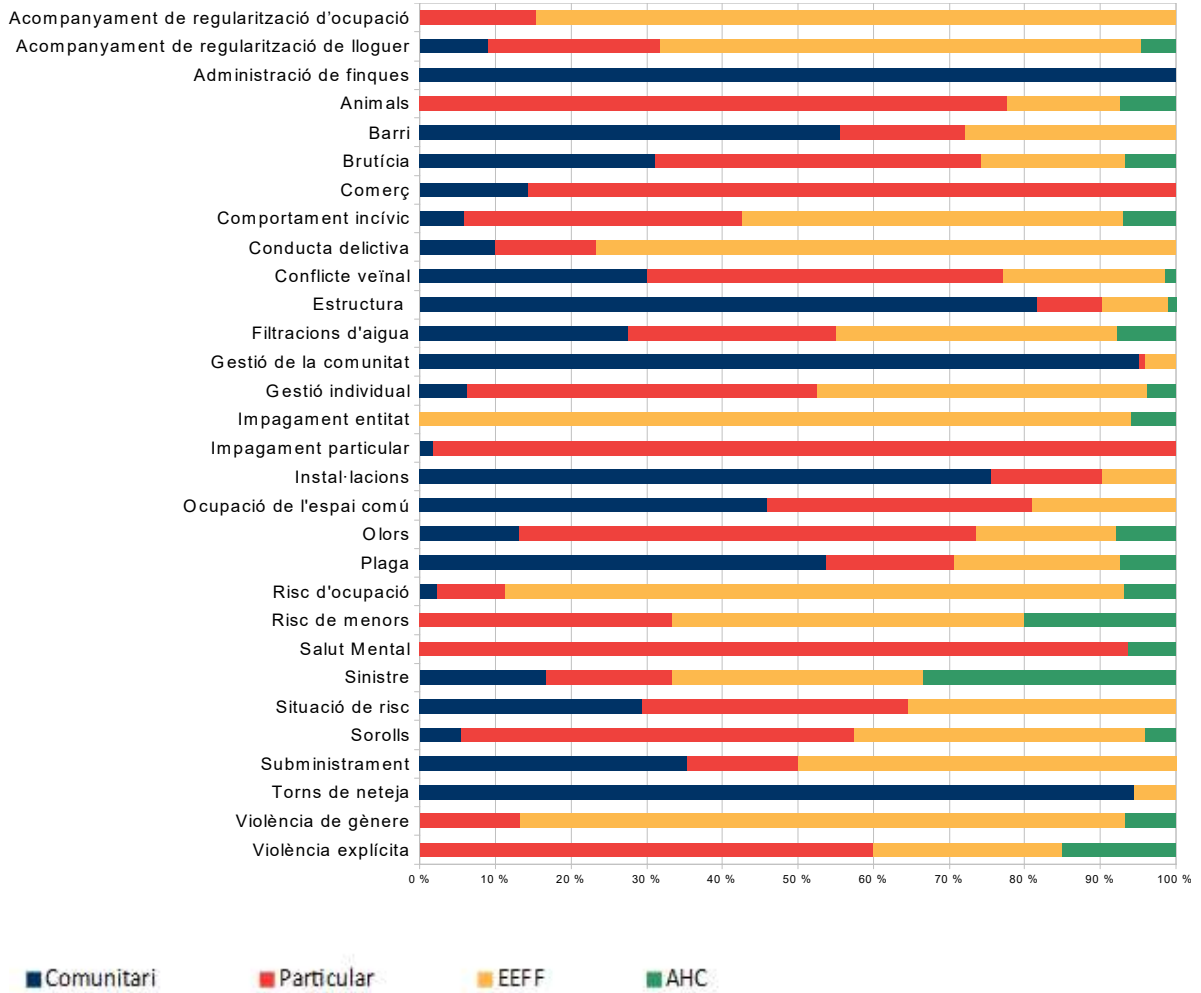
Gràfic 6. Incidències al Barri de Ca n'Anglada



Gràfic 7. Incidències al Barri de Sant Pere Nord



Gràfica 8: Distribució de les incidències desglossades per propietat



Taula 5: Recompte del total de incidències segons propietat

Totals incidències	Nombre total				% incidències			
	Comunitari	Particular	EEFF	AHC	Comunitari	Particular	EEFF	AHC
Impagament entitat	0	0	144	9	0,00%	0,00%	94,12%	5,88%
Gestió de la comunitat	118	1	5	0	95,16%	0,81%	4,03%	0,00%
Filtracions d'aigua	32	32	43	9	27,59%	27,59%	37,07%	7,76%
Impagament particular	2	109	0	0	1,80%	98,20%	0,00%	0,00%
Comportament incívic	6	37	51	7	5,94%	36,63%	50,50%	6,93%
Estructura	76	8	8	1	81,72%	8,60%	8,60%	1,08%
Instal·lacions	62	12	8	0	75,61%	14,63%	9,76%	0,00%
Gestió individual	5	37	35	3	6,25%	46,25%	43,75%	3,75%
Acompanyament de regularització d'ocupació	0	12	66	0	0,00%	15,38%	84,62%	0,00%
Brutícia	23	32	14	5	31,08%	43,24%	18,92%	6,76%
Sorolls	4	38	28	3	5,48%	52,05%	38,36%	4,11%
Conflicte veïnal	21	33	15	1	30,00%	47,14%	21,43%	1,43%
Subministrament	24	10	34	0	35,29%	14,71%	50,00%	0,00%
Risc d'ocupació	1	4	36	3	2,27%	9,09%	81,82%	6,82%
Plaga	22	7	9	3	53,66%	17,07%	21,95%	7,32%
Olors	5	23	7	3	13,16%	60,53%	18,42%	7,89%
Ocupació de l'espai comú	17	13	7	0	45,95%	35,14%	18,92%	0,00%
Salut Mental	0	30	0	2	0,00%	93,75%	0,00%	6,25%
Conducta delictiva	3	4	23	0	10,00%	13,33%	76,67%	0,00%
Animals	0	21	4	2	0,00%	77,78%	14,81%	7,41%
Acompanyament de regularització de lloguer	2	5	14	1	9,09%	22,73%	63,64%	4,55%
Violència explícita	0	12	5	3	,00%	60,00%	25,00%	15,00%
Barri	10	3	5	0	55,56%	16,67%	27,78%	0,00%
Torns de neteja	17	0	1	0	94,44%	0,00%	5,56%	0,00%
Situació de risc	5	6	6	0	29,41%	35,29%	35,29%	0,00%
Risc de menors	0	5	7	3	0,00%	33,33%	46,67%	20,00%
Violència masclista	0	2	12	1	0,00%	13,33%	80,00%	6,67%
Comerç	1	6	0	0	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%
Sinistre	1	1	2	2	16,67%	16,67%	33,33%	33,33%
Administració de finques	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Taula 7: Nombre de gestions d'intervenció i seguiment realitzades

Gestions	Nombre
Visita	526
Reunió externa	358
Elaboració de documents	127
Consulta policial	94
Consulta jurídica	89
Reunió veïnal	85
Taller	10
Facilitació	7

Taula 8: Incidències derivades

Derivacions d'incidències	Núm	%
Serveis Socials	30	31,91%
Polícia Municipal	18	19,15%
ORC	13	13,83%
Participació o Districte	8	8,51%
Salut	5	5,32%
Altres: Accessibilitat, etc.	4	4,26%
EAIA	3	3,19%
Urbanisme	3	3,19%
Salut Mental	3	3,19%
Habitatge	3	3,19%
Medi Ambient	1	1,06%
Polítiques Socials d'Habitatge	1	1,06%
OFIMAPE	1	1,06%
Serveis Jurídics	1	1,06%
Ciutadania	0	0,00%
Total	94	100%

Taula 9: Nombre de coordinacions amb d'altres serveis

COORDINACIÓ INCIDÈNCIES	N	%
Serveis socials	226	38,63%
Ocupacions	77	13,16%
OFIMEH	58	8,83%
Protecció de la Salut	43	7,35%
Polícia Municipal	42	7,18%
Participació o Districte	24	4,10%
Urbanisme – Serveis Jurídics	23	3,93%
Salut Mental	22	3,76%
Mesa d'Emergència	21	3,59%
Habitatge	20	3,42%
ORC	18	3,08%
OFIMAPE	14	2,13%
Altres	14	2,39%
EAIA	12	2,05%
Recaptació	11	1,88%
AAVV	8	1,37%
Serveis Jurídics	7	1,20%
Alcaldia	6	1,03%
Medi Ambient	5	0,85%
Ciutadania	3	0,51%
Administrador de finques	2	0,34%
Entitats/Fundacions	1	0,17%
Llicències i protecció a la legalitat	0	0,00%
TOTAL	657	100%

Taula 10: Nombre de persones beneficiàries directes

BENEFICIARIS DIRECTES										
Districte	HN	+65	HE	+65	DN	+65	DE	+65	TO-TAL	Pisos
D1	26	9	6	1	23	11	17	1	94	438
D2	85	33	122	1	121	40	103	6	510	1323
D3	107	25	49	5	112	27	57	8	382	387
D4	44	19	38	0	63	18	26	2	208	540
D5	46	14	35	1	62	15	23	0	196	273
D6	85	31	30	3	131	42	36	2	358	1295
TOTAL	393	131	280	11	512	153	262	19	1748	4256

Taula 11: Resum dels resultats de les intervencions desenvolupades durant el 2019

Indicador previst	Resultat assolit
Nombre de comunitats ateses	499
Nombre d'incidències treballades	1615
Nombre de derivacions a altres serveis	153
Nombre de derivacions d'incidències a altres serveis	94
Nombre de coordinacions amb altres serveis	585
Nombre de persones beneficiàries directes	1748