



## Convocatòries de

[Actualitat](#)[Agenda del President](#)[Conselleries](#)[Hemeroteca](#)[Cercador](#)**Vicepresidència primera i Servicis Socials, Igualtat i Vivenda**

Vivenda

**Els residents de vivendes de la Generalitat valoren molt positivament el treball del Servei de Mediació en la reducció de conflictes veïnals**

06/01/2025

- ▶ **L'Entitat Valenciana de Vivenda i Sòl realitza una enquesta per a conèixer el nivell de satisfacció dels usuaris dels grups de vivenda pública en els quals està implantat el servei**
- ▶ **El 97,8 % dels enquestats considera important que hi haja un espai d'atenció prop de la seua comunitat**

Els residents dels grups de vivenda pública de la Generalitat en què està implantat el Servei de Mediació i Administració de Comunitats Veïnals han valorat molt positivament el treball exercit pels professionals que integren estos equips en la resolució i la reducció de conflictes veïnals.

Així es desprén de l'enquesta que la Vicepresidència Primera i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, a través de l'Entitat Valenciana de Vivenda i Sòl (EVha), ha elaborat per a conèixer el nivell de satisfacció dels residents de vivendes públiques en els grups en què existix este servei. Una enquesta que ha comptat amb un grau alt de participació, amb un total de 3.962 persones, que representa un 72 % dels residents.

La Vicepresidència Primera disposa de 25 espais d'atenció en els grups de vivenda pública, en què dona servici a 5.438 persones. En estos espais, els equips de mediació assistixen els residents i els ajuden a resoldre problemàtiques relacionades amb la millora de la convivència, el manteniment i la gestió en les comunitats veïnals. A més, dissenyen i despleguen plans d'intervenció específics per a cada grup.

Els equips estan formats per 60 professionals, entre tècnics d'integració social, educadors, treballadors socials i conserges. Este servici és finançat a través del Programa Comunitat Valenciana Fons Social Europeu Plus (FSE+) 2021-2027.

Segons reflectix l'enquesta, el 94,5 % de les persones considera que el Servei de Mediació ajuda a resoldre conflictes en el veïnat i el 87 % reconeix que des que existix es produïxen menys problemes entre els residents.

De la mateixa manera, un 93 % assegura que des que es va posar en marxa ha millorat la gestió de la seua comunitat i un 88 % creu que és positiu que un administrador extern s'ocupe d'esta gestió.

Un altre 88 % considera que l'organització d'activitats com el Dia del Poble Gitano, Dia de la Dona o la celebració de Nadal, entre altres, ajuden a millorar la convivència en general.

**Manteniment d'elements comuns**

Un altre dels principals temes que afecten estes comunitats són els problemes de manteniment i neteja dels elements comuns dels edificis. L'enquesta constata que l'arribada d'estos equips als grups de vivenda pública ha millorat la conservació i la neteja de les zones comunes. Així ho corrobora el 89,7 % dels enquestats.

De la mateixa manera, a un 94,2 % li semblen molt útils les activitats i les reunions que organitza el servici per a millorar la neteja i el manteniment. Respecte al compliment de torns de neteja, en una escala de l'1 al 5, l'han valorat amb 3,6 punts.

Una de les puntuacions més altes de l'enquesta s'ha aconseguit quan s'ha preguntat si els sembla important que hi haja un espai d'atenció prop de la seua comunitat, i a això el 97,8 % ha respost afirmativament. Respecte a si havia acudit a fer alguna consulta o tràmit a l'espai d'atenció, un 90,1 % ha contestat que sí i un 93,4 % considera que este servici de mediació ha millorat els tràmits relacionats amb la seua vivenda.

En este cas, els residents han valorat molt positivament l'interés i el temps dedicat pels professionals del servei a l'atenció de les seues consultes i l'han puntuat amb un 4,58 de mitjana sobre un màxim de 5.

També se'ls ha preguntat pel reglament de règim interior de les comunitats veïnals redactat per EVha, que estableix les normes de comportament òptimes amb la finalitat d'augmentar la cohesió social i la corresponsabilitat entre els residents. Un 88,7 % dels enquestats coneix la seua existència, encara que només un 38,1 % creu que es complixen estes normes de comportament, enfront d'un 21,5 % que opina que no es complixen i un 40,4 % que només creu que a vegades.

De la mateixa manera, el 81,3 % considera que és important assistir a les juntes ordinàries i extraordinàries de veïnat que es convoquen i un 93,1 % creu que és molt útil la cartelleria informativa que el servei disposa en matèria de neteja, normes de convivència i activitats organitzades.

Respecte al compliment del pagament de la renda de les vivendes, el 97,6 % dels enquestats afirma que el Servei de Mediació facilita el control i la informació sobre la importància de pagar la renda, així com per a regularitzar els subministraments de llum i aigua en les comunitats veïnals i les vivendes.

Finalment, l'enquesta inclou un apartat per a aportar idees que milloren la situació dels grups. Entre estes propostes destaquen més presència policial, més neteja per part dels servicis municipals, accions per a acabar amb l'ocupació irregular, i la millora d'accessos, ascensors i canonades.

La directora general d'EVha, Estefanía Martínez, ha mostrat la seua satisfacció pel resultat de l'enquesta i pel treball exercit pel Servei de Mediació. "Des de la seua posada en marxa ha millorat el sentiment de corresponsabilitat en el manteniment i la neteja, però també ha ajudat a fomentar valors que promouen la cohesió social i l'augment d'habilitats per a la resolució de conflictes i promoure el benestar".



---

© Generalitat

Gabinet de comunicació

[Mapa Web](#) | [Accessibilitat](#) | [Política de cookies](#) | [Contacte](#)



**UNIÓ EUROPEA**  
Fons Europeu de Desenvolupament Regional