



Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES


DILIGÈNCIA: Aprovat inicialment pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària celebrada el dia 25 d'abril de 2017.

Sant Andreu de Llavanes, 26 d'abril de 2017.

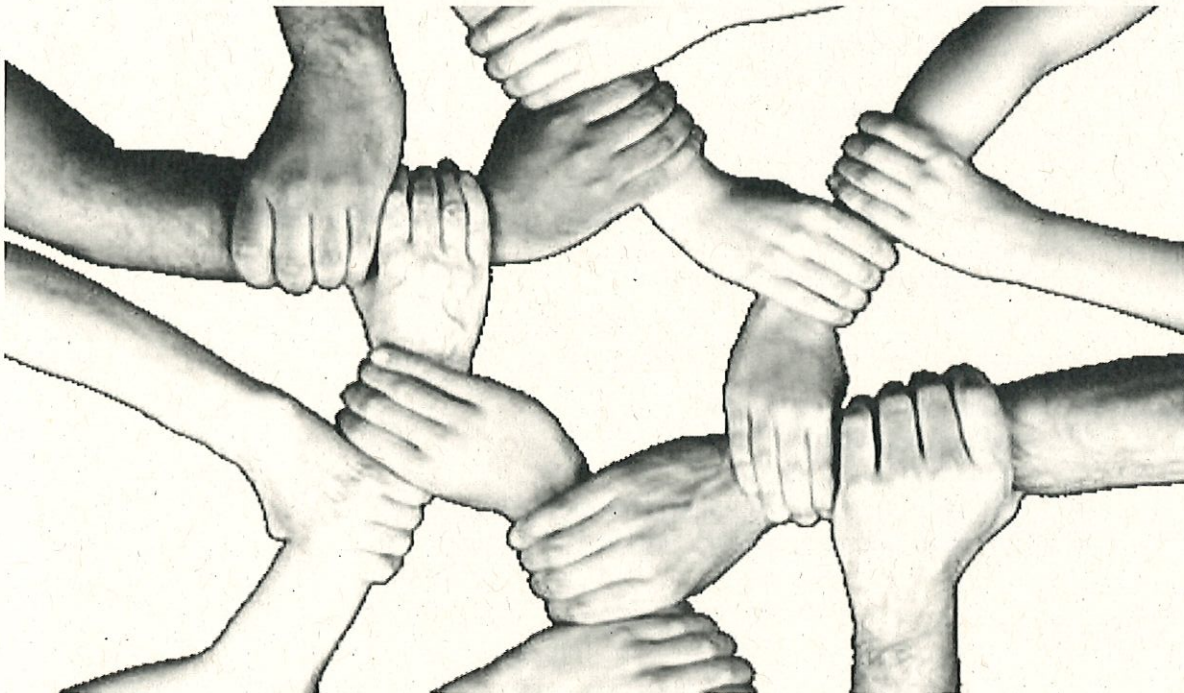


Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES  
Secretaria

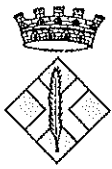
EL SECRETARI,

  
Josep Lluís Valentín i Martínez

## MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A L'ESTABLIMENT DEL SERVEI PÚBLIC DE MEDIACIÓ CIUTADANA I RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES



Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes



## 1. JUSTIFICACIÓ. DETECCIÓ DE NECESSITATS

### ASPECTES TEÒRICS DEL PROJECTE

2. INTRODUCCIÓ
3. MARC DE REFERÈNCIA TEÒRICA
4. OBJECTIUS
5. DEFINICIÓ DE CONCEPTES
  - 5.1. Mediació
  - 5.2. Mediator/a
  - 5.3. Conflicte - Problema
  - 5.4. Avantatges de la mediació sobre el procés judicial
  - 5.5. Limitacions

### ASPECTES PRÀCTICS DEL PROJECTE

6. ASPECTES ORGANITZATIUS
7. ASPECTES ADMINISTRATIUS
  - 7.1. Recursos materials
  - 7.2. Recursos humans
  - 7.3. Òrgan de contractació
  - 7.4. Servei de Mediació Ciutadana de St. Andreu de Llavanes
  - 7.5. Posada en marxa del servei

### MEMÒRIA ECONÒMICA

8. Conceptes econòmics del Projecte
  - 8.1. Dades del servei
  - 8.2. Anàlisi de la despesa
  - 8.3. Despesa anterior a la posada en marxa del servei
  - 8.4. Despesa posterior a la posada en marxa del servei

### LEGISLACIÓ

### ANNEX

- ANNEX 1. Procés de mediació
- ANNEX 2. Document de sol·licitud de la mediació
- ANNEX 3. Acta inicial de la mediació
- ANNEX 4. Conveni de confidencialitat
- ANNEX 5. Full de registre de signatures
- ANNEX 6. Acta final de la mediació
- ANNEX 7. Document de seguiment
- ANNEX 8. Proposta de reglament del servei públic municipal de mediació ciutadana de Sant Andreu de Llavanes



## 1. Justificació. Detecció de necessitats

Els conflictes de convivència i de cohesió social estan a l'ordre del dia, són múltiples les causes que provoquen conflictes menors, però no menys importants, com sorolls, queixes, desperfectes, permisos no concedits, etc. Per tant, la creació d'un servei de mediació no és un fet aïllat ni aliè a tota la xarxa de serveis i de professionals que treballen pel bé del ciutadà, sinó que també pot ser d'ajuda per donar resposta a les necessitats d'altres serveis, que ofereix el municipi, quan aquests han esgotat els seus recursos.

Quant a la proposta d'un servei públic de Mediació Ciutadana a la localitat de Sant Andreu de Llavaneres, el servei que es vol establir serà universal i amb el benefici de gratuïtat pels ciutadans que el necessitin garantint, d'aquesta manera, l'accés a la mediació a tots els ciutadans. El servei públic de mediació serà una condició de la ciutadania i no un privilegi en funció de l'origen. Es crearà un servei professional que posi a l'abast una eina que faciliti el diàleg entre les parts i que ajudi a resoldre situacions problemàtiques que sorgeixen de la convivència i la cohesió social.

S'haurà de tenir en compte que aquest sistema de resolució de conflictes és menys costós que altres procediments, com per exemple els sistemes judicials, i que genera menys conseqüències negatives entre les parts que participen en ell.

Alguns dels objectius que el servei públic de Mediació Ciutadana aportarà a la localitat seran els següents:

- Impulsar la convivència cívica dels ciutadans, fent que participin en la gestió de les seves diferències
- Augmentar l'acceptació de la diferència de percepcions i opinions que sorgeixen entre els ciutadans, fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre
- Millorar el diàleg entre les persones i els col·lectius, acceptant el punt de vista positiu que poden tenir els conflictes

La llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, de la Generalitat de Catalunya estableix en el seu article 23 la competència de les Administracions locals i altres entitats públiques;

***"1. Es reconeix la capacitat d'autoorganització de les administracions locals i d'altres entitats públiques per a establir, en l'àmbit de llurs competències, activitats i serveis de mediació, d'acord, en tots els casos, amb els principis que estableix el capítol II.***

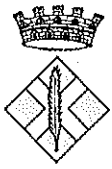
***2. Les administracions locals i les entitats públiques poden signar convenis de col·laboració amb el departament competent en matèria de dret civil per a promoure i facilitar la mediació regulada per aquesta llei en els àmbits territorials respectius".***

Els serveis de mediació són un servei públic local creat sota la denominació única de mediació i es refereixen a activitats no uniformes que engloben l'activitat de mediació en sentit estricte i les activitats de mediació preventiva, que acostumen a relacionar-se amb les iniciatives pròpies de les polítiques de civisme, convivència ciutadana i cohesió social.

Hi ha serveis locals de mediació ciutadana o comunitària que es presten per resoldre conflictes a través del procés que caracteritza una mediació: la informació inicial necessària; el coneixement del relat inicial de les parts; la clarificació dels interessos i de les necessitats; la creació de l'agenda amb els punts clau; la generació d'opcions d'acord i la consecució, si és possible, d'un acord final.

D'altra banda, trobem altres serveis de mediació amb un enfocament centrat en la relació social. En aquests casos, la mediació desenvoluparia més aviat una funció terapèutica, restauradora de relacions; seria un enfocament transformacional o transformatiu de les persones i de les relacions.

Hi ha un objectiu comú que dona una extraordinària rellevància a la implantació de serveis de mediació en els ens locals: la visió positiva del conflicte, la creació d'una cultura de la participació, del respecte i de la tolerància o la possibilitat d'impregnar l'organització de cultura mediatora. També i en especial, el fet que



l'acció de mediació dels ens locals aconsegueixi crear un espai institucionalitzat per resoldre conflictes comunitaris i evitar així que els conflictes es converteixin en enfrontaments que lesionin, fatiguin o violentin a les parts.

Els serveis locals de mediació han de ser serveis públics i això significa titularitat i responsabilitat pública, determinar el seu règim jurídic bàsic, l'abast de les prestacions en favor dels ciutadans i establir expressament que l'activitat de què es tracta queda assumida per l'Administració. Això vol dir, entre d'altres aspectes, establir els àmbits d'actuació, els procediments i la gratuïtat o no dels serveis de mediació.

### **La mediació ciutadana en l'àmbit local**

Avui en dia la mediació a Catalunya està present en àmbits molt diferents i en els últims anys està esdevenint una via de gestió de conflictes cada vegada més comú i utilitzada.

S'han utilitzat diferents termes per designar els serveis de mediació en l'àmbit local, dels quals en destacarem dos: mediació ciutadana i mediació comunitària. La **mediació ciutadana i comunitària** es defineix per ser un àmbit transversal i alhora per tenir un camp d'actuació propi. Aquesta dualitat és fruit de la problemàtica social i de l'estructura municipal que rep les queixes del ciutadà en la majoria d'àmbits que afecten la seva convivència i que no tenen una resposta definida i operativa. El recull de les queixes del ciutadà per part dels responsables polítics i l'administració de proximitat, ha donat lloc a la implementació de la mediació ciutadana amb la voluntat d'incorporar un principi i un concepte més ampli de ciutat, oferint als ciutadans nous espais de participació, col·laboració i corresponsabilitat.

El servei públic de la Policia Local -regulat per la Llei 16/1991 " De les Polícies Locals de Catalunya" estableix que en l'àmbit de les seves competències, les policies locals podran intervenir i cooperaran per resoldre conflictes privats quan siguin requerides per fer-ho, així s'estableix en l'article 11 de la llei.

De fet les Polícies Locals realitzen a diari serveis de mediació de manera habitual com a tècnica per resoldre conflictes de tota mena. És una de les tasques inherents al servei de proximitat que des dels inicis realitzen els agents de les Polícies Locals i que sens dubtes ha estat el fet diferencial respecte d'altres cossos policials.

Fins ara aquesta mediació s'ha realitzat de manera no regulada, i sobretot gràcies a l'experiència acumulada dels anys i a tècniques que no escrites que han passat per diferents generacions de policies. En els últims anys s'ha acompanyat d'una escassa formació en resolució de conflictes.

### **La mediació ciutadana a Sant Andreu de Llavanes**

L'Ordenança de civisme i convivència ciutadana (aprovada al Ple del 31 de març de 2010) donava resposta al compromís d'establir mecanismes per lluitar contra els actes incívics i d'establir mecanismes de resolució de conflictes mitjançant la mediació i la realització de treballs o prestacions socials en substitució de les multes.

### **Detecció i estudi de necessitats**

Des de fa molts anys la resolució de conflictes és una de les tècniques més utilitzades pels agents de la Policia Local en les seves intervencions professionals. La proposta i la iniciativa en la creació d'una unitat de mediació no és un capritx particular sinó la resposta professional a una demanda en augment en la que es sol·licita als agents de policia ajuda per intervenir en conflictes privats, en els que per altra banda tenen poc marge d'actuació i cap regulació.

Els casos més freqüents són els que tenen a veure amb l'àmbit escolar i de menors i seguit d'un gran nombre de serveis en conflictes en comunitats de veïns i sorolls.

Per tal de quantificar els casos als que fem referència i poder justificar aquesta necessitat s'ha fet la següent taula comparativa dels últims dos anys on s'aprecia un considerable nombre de casos on la intervenció policial és bàsicament la resolució de conflictes:



Taula 1

Tipologia Serveis	2016
Conflictes veïnals	33
Molèsties activitats	295
Menors i escola	3+53
Civisme: Grafitis...	31+1
<b>Totals</b>	<b>416</b>

És evident que no en tots els casos es pot fer mediació. Per aquest motiu s'han analitzat una per una totes les intervencions dutes a terme per la Policia Local que consten en la taula 1 durant l'any 2016, per tal de conèixer quants casos poden ser susceptibles de mediació. El resultat és el següent.

Taula 2

Tipologia Serveis 2016	Serveis	Serveis susceptibles de mediació (80 %)
Conflictes veïnals	33	26
Molèsties activitats	295	236
Menors i escola	3+53	45
Civisme: Grafitis...	31+1	26
<b>Totals</b>	<b>416</b>	<b>333</b>





### Conclusió:

Per tant, durant l'any 2016 es podien haver donat 333 casos de mediació. No obstant, consultats els serveis de mediació ja instaurats en altres municipis, ens informen que només un tercera part del casos susceptibles de mediació arriben a realitzar-se. Així podem concloure que durant l'any 2016 es podrien haver realitzat 111 mediacions.

## ASPECTES TEÒRICS del PROJECTE

### 2. Introducció

Segons les conclusions del "Col·loqui europeu de mediació intrajudicial" celebrat a València el mes de novembre de 2007 (Mejías Gómez, J. F., 2009), la mediació es configura com un sistema de resolució i de gestió dels conflictes que permet una solució no adversarial, pactada, justa, proporcional, equitativa i desactivadora de futurs litigis.

És un procediment alternatiu de resolució de conflictes, de manera que determinat tipus de conflictes poden solucionar-se a través de la mediació, sense que el litigi arribi mai al jutjat. La mediació constitueix un procediment excel·lent de participació ciutadana en la resolució dels conflictes que es produeixen en la societat i responsabilitza a aquests dels seus propis conflictes.

L'ús de la mediació com a sistema alternatiu a la via judicial, o com a sistema complementari, permet suavitzar i rebaixar la saturació actual del sistema judicial i també dels serveis policials, en anar en l'actualitat tots els conflictes al mateix lloc per a la seva resolució, és a dir, als òrgans del poder judicial, després de l'atestat policial. La mediació diversifica els mecanismes de resolució de conflictes i permet garantir una adequada tutela dels drets dels ciutadans, que suposa un importantíssim estalvi de recursos públics, per exemple, pagament de lletrats, procuradors i pèrits del torn d'ofici.

El més important de l'ús de la mediació no és obtenir resultats, sinó l'ús mateix del procés de mediació, la utilització de les seves tècniques. Allò fonamental són els avantatges socials que per als ciutadans representa l'ús d'un procediment que els ensenya, que els educa per resoldre adequadament els conflictes en què estiguin immersos per si mateixos, de manera pacífica i utilitzant eines que incorporen valors essencials per a la vida en societat com l'empatia, l'escolta activa, l'ús del llenguatge no verbal, la tolerància i l'ús del diàleg com a element bàsic de participació ciutadana. El recurs de la mediació ha augmentat considerablement en molts països tant en l'administració de conflictes internacionals com intraestatals i amb una freqüència semblant tant en les disputes entre actors col·lectius com entre actors individuals.

### 3. Marc de Referència Teòrica

Ja l'any 2001, la Comunitat Autònoma de Catalunya s'havia dotat de la primera Llei de Mediació Familiar de l'Estat Espanyol amb la Llei 1/2001 de 15 de març de Mediació Familiar, i amb posterioritat, el Reglament que la desenvolupa, en Decret 139/2002 de 14 de maig. Actualment, tant la societat com el legislador català han vist la necessitat d'actualitzar i ampliar aquesta llei, tant en l'àmbit familiar, en què fins ara s'havia desenvolupat la llei, com en el civil, abastant matèries de dret privat amb la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i reglamentada amb el Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. Totes aquestes reformes legals han seguit els consells de la proposta que més endavant es va convertir en la Directiva 2008/52/CE del Parlament Europeu i del Consell de 21 de maig de 2008 sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civils i mercantils, corrent europeu d'actualització de les lleis de mediació que es segueix en països com Àustria, Bèlgica i França.

A Catalunya ja es comptava amb el Centre de Mediació Familiar, que ara passa a adaptar-se a la nova llei amb la denominació de Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, ampliant i detallant les seves funcions, ja que és el veritable motor de la mediació. Es crea també un Comitè assessor, per tal d'impulsar i difondre la mediació (Aguilar Garzón, M., 2009).



Aquesta confiança i impuls de la Mediació donada pels legisladors autonòmics, ve avalada des de la Unió Europea (Recomanació R (98) 1, de 21 de gener), que ja l'any 2002 va publicar el Llibre Verd sobre les modalitats alternatives de resolució de conflictes en l'àmbit del dret civil i mercantil, i posteriorment va dictar la Directiva 2008/52/CE, amb l'objectiu de fomentar la resolució amistosa de litigis promovent l'ús de la mediació, de manera que les lleis de Mediació existents a Europa, i que es van iniciar l'àmbit familiar, avui dia s'estan adaptant i ampliant també a l'àmbit del dret privat i mercantil.

#### **4. Objectius**

Amb la incorporació d'un servei de mediació es busca aconseguir els següents Objectius Generals:

- Afavorir la convivència i la cohesió social.
- Donar una resposta integral i coherent als conflictes que sorgeixen al municipi.
- Dur a terme una tasca preventiva per donar solucions extrajudicials a litigis, i evitar l'obertura de processos judicials.
- Facilitar al ciutadà l'accés als serveis que ofereix el Servei de Medicació Ciutadana.
- Accions en l'àmbit comunitari, és a dir, proposar l'acció mediatora des del marc de l'espai residencial, educatiu i veïnal.

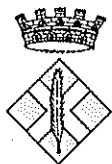
A més, amb el Servei de Mediació Ciutadana de Sant Andreu de Llavaneres es pretén aconseguir altres objectius més específics:

- Descongestió dels serveis policials de Sant Andreu de Llavaneres.
- Descongestió dels serveis judicials de Mataró.
- Promoure hàbits socials; diàleg.
- Promoure la participació ciutadana.
- Estalvi de recursos públics.
- Augment del grau de satisfacció dels usuaris.
  
- Facilitar l'establiment d'una nova relació entre les parts del conflicte, augmentant el respecte i la confiança entre les parts.
- Crear un marc que faciliti la comunicació entre les parts i la transformació del conflicte.

#### **5. Definició de Conceptes**

##### **5.1. Mediació**

La mediació és un mètode de resolució de conflictes on un tercer imparcial i neutral, el mediador o la mediatora, dirigeix els conflictes que sorgeixen entre dues o més parts enfrontades, amb l'objectiu d'escoltar cadascun dels posicionaments i, consegüentment, arribar a solucions negociades i consensuades on les parts protagonistes es comprometen a complir la decisió pactada, que dona com a resultat un acord satisfactori a cadascuna de les parts, tot respectant sempre els seus interessos i les seves diferències, on tots guanyen i cap perd. A més, com a tècnica de gestió de conflictes, fa que tota la responsabilitat recaigui en les parts i que



la relació entre el/la mediador/a i les parts sigui de mútua interdependència.

Tenint en compte el principi de voluntarietat, quan es dur a terme la mediació, com a tècnica de gestió de conflictes i de prevenció, s'intervé i s'intercedeix d'acord amb la voluntat de tots els implicats en un conflicte.

## 5.2. Mediador/a

La figura del mediador o mediadora es pot entendre també com un "possibilitador de comunicacions" que pot dialogar fàcilment amb ambdues parts i entendre els temes en conflicte, tant com les percepcions que cada part té de l'altra i del conflicte. Això permet transmetre a cada part una sèrie de missatges, propis i de l'altra part, amb la finalitat de clarificar la situació o corregir percepcions errònies, que facilitaran la negociació en el procés de finalització del conflicte. No obstant, un objectiu que es persegueix és que les parts no es sentin protagonistes d'una etapa de resolució dins d'un sistema de conflicte que els uneix, sinó més aviat participants de la solució d'un problema que els és comú.

## 5.3. Conflicte - Problema

El principal problema que ens porta a la creació d'un Servei de Mediació Ciutadana és el conflicte, ja que aquest és inherent a l'ésser humà. Les característiques dels conflictes poden variar segons l'època històrica, la diferència dels grups, edat i sexe dels individus, ocupació laboral, entre d'altres. Els conflictes de tipus interpersonal són presents en la seva major freqüència en la lluita per el poder sense importar com de petit o insignificant pugui semblar, només cal que als involucrats en l'exercici del poder els sembli important per entaular per això una disputa de conseqüències imprevisibles (Domínguez Márquez, O., 1997).

Podríem definir el conflicte com una situació en què dos o més persones entren en oposició o desacord perquè les seves posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors són incompatibles, o són percebuts com incompatibles, on exerceixen un paper molt important les emocions i sentiments i on la relació entre les parts en conflicte pot enfortir-se o deteriorar-se en funció de com sigui el procés de resolució del conflicte. Una de les definicions de conflicte més utilitzada en mediació és la de Hocker i Wilmot (Bosch González, S.) "El conflicte és la interacció entre persones interdependents que perceben incompatibilitats d'objectius i interferència mútua en l'assoliment d'aquests objectius".

En segon lloc, com trobem en nombroses notícies dels mitjans de comunicació, els jutjats i tribunals espanyols es troben saturats pel gran volum de litigis pendents que tenen en aquests moments. Amb la nova Llei 10/2012, de 20 de novembre, per la qual es regulen determinades taxes en l'àmbit de l'Administració de Justícia i l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses, el Govern espanyol pretén, entre d'altres coses, dissuadir a aquelles persones que es passen anys recorrent amb l'únic objectiu de dilatar el procés judicial i així evitar que el nostre sistema judicial segueixi saturat per un excés de litigiositat (Diario Jurídico, 17 d'abril de 2012).

En la declaració feta el 20 d'abril de 2012 pel ministre de Justícia, Alberto Ruiz -Gallardón advoca a favor de la mediació com a solució a la saturació que pateixen els jutjats i tribunals com a conseqüència de l'elevat nombre d'assumptes pels quals els ciutadans demanen l'empara del poder judicial (El Correo, 20 d'abril de 2012).

Aquesta saturació dels jutjats i tribunals també comporta una saturació i sobreactuació de les funcions policials tenint en compte que la majoria dels tràmits que acaben en els nostres jutjats primer passen per les dependències policials, és a dir, aquests es veuen col·lapsats per tasques no policials, o que bé es podrien resoldre des d'altres vies, i que els treuen temps i recursos.

Per últim, són nombrosos els estudis que demostren que el grau de satisfacció de les parts és molt més elevada en un procés de mediació que en un procés judicial, tant per la "víctima" com per "l'infractor", ja que no es tracta d'un procés "guanyador - perdedor" sinó de "guanyador - guanyador".

## 5.4. Avantatges de la mediació sobre el procés judicial

El procés de la mediació resulta més avantatjós que un procés judicial en quant a que:





- Alleugera els costos, tant econòmics com emocionals
- És confidencial i preserva els interessos dels afectats
- Les parts mantenen en tot moment el seu poder de decisió sobre el conflicte, sense que un tercer dicti una resolució
- Evita que les relacions entre els afectats es deteriorin i procura preservar-les i millorar-les de cara al futur
- Millor garantia de compliment dels acords ja que les parts l'han assumit de forma voluntària
- En el cas de no arribar a un acord en la mediació, les parts conserven la possibilitat d'accedir la via judicial

### 5.5. Limitacions

És convenient tenir present que no tots els conflictes poden ser resolts a través de la mediació. Aquesta inadequació es pot detectar bé abans d'iniciar-la (per exemple, en el cas que hi hagi un gran desequilibri de poder o d'estatus entre les parts; quan la relació es troba tan deteriorada que sembla impossible que pugui donar capacitat d'escolta o de comunicació; quan sembla clar que es requereix la intervenció d'un àrbitre o una figura amb capacitat per imposar una solució), bé quan el procés ja s'ha iniciat i es plantegen assumptes o problemes irresolubles (per exemple, quan es requereix la intervenció de altres instàncies – jutges, metges, psicòlegs, etc. – ; perquè hi indicis de delictes o de trastorns psicològics greus – el mediador mai ha de pretendre convertir-se en jutge o terapeuta – ; quan les solucions afecten d'alguna manera a terceres persones que no desitgen implicar-se en el conflicte i en la mediació) (Alcover de la Hera, C. M., 2006). A més, ens podem trobar davant de la situació en que almenys una de les parts no expliqui la veritat o bé no vulgui col·laborar.

No es poden sotmetre al procediment de mediació:

- Els conflictes en matèries que no són de lliure disposició per les parts i, per tant, se'ls ha d'aplicar el dret imperatiu
- Els conflictes sobre els quals hagi recaigut sentència ferma
- Els conflictes en què és obligatòria la intervenció del Ministeri Fiscal

## ASPECTES PRÀCTICS del PROJECTE

### 6. Aspectes Organitzatius

Quant al procediment, el servei públic de Mediació Ciutadana a la localitat garantirà la igualtat entre les parts en tot el procés de mediació.

Trobem diferents fases en el procés de mediació (Alcover de la Hera, C. M., 2006):

1. Sol·licitud de mediació: un cop rebuda la sol·licitud degudament complimentada (ANNEX 2), el mediador avaluarà la viabilitat de la mediació, atenent la tipologia del conflicte, les característiques de les parts i la seva predisposició i mesurarà la idoneïtat de la mediació segons el resultat d'aquesta avaluació.

Si la sol·licitud és estimada, el mediador comunicarà a les parts, per escrit o telefònicament, el dia, hora i lloc de trobada a fi i efecte d'iniciar el procés de mediació. Si és desestimada, el mediador comunicarà per escrit o telefònicament a les parts les raons d'aquesta desestimació i els proposarà una altra alternativa de gestió del conflicte, si n'hi ha.

Tant en un cas com en l'altre, el mediador haurà de respondre la sol·licitud en un termini de dues



setmanes.

2. Sessió informativa prèvia: les persones són assessorades sobre el valor, els avantatges, els principis i les característiques de la mediació; se'ls proporciona, en definitiva, prou elements de judici per a decidir, sobre la base d'aquest coneixement i del cas concret, si opten o no per sotmetre-hi el seu conflicte.
3. Reunió inicial: un cop designat el mediador, aquest ha de convocar les parts a una primera reunió –*reunió inicial*–, que cal plasmar en l'*acta d'inici* (ANNEX 3) del procediment de mediació. La primera reunió és la "reunió inicial", que no s'ha de confondre amb la "sessió informativa". Se'n distingeix, en primer lloc, per la presència en ella del mediador, que és qui l'ha de convocar; en segon lloc, perquè en aquest estadi les parts ja han optat per la mediació; i, finalment, perquè a diferència de la sessió informativa, que és eventual, la reunió inicial és necessària – la persona mediadora té el deure de convocar-hi les parts –. Amb independència que les parts hagin estat assessorades en una eventual sessió informativa "sobre el valor, els avantatges, els principis i les característiques de la mediació", en la primera reunió el mediador té el deure d'explicar-los "el procediment, els principis i l'abast de la mediació", així com, molt especialment, informar-les del dret de qualsevol d'elles de donar-la per acabada en virtut del principi de voluntarietat.

A més, el mediador haurà "d'informar a les parts de la conveniència de rebre assessorament jurídic durant la mediació i de la necessitat de la intervenció d'un advocat o advocada designat lliurement per tal de redactar el conveni o el document jurídic escaient, sobre la base del resultat de la mediació". Eventualment, el mediador pot també informar-les de "la conveniència de rebre un assessorament específic altre que el jurídic". A més de la funció informativa, la reunió inicial compleix una funció planificadora, car en ella "la persona mediadora i les parts han d'acordar les qüestions que cal examinar i han de planificar el desenvolupament de les sessions que poden ser necessàries".

Durant la reunió inicial, el/la mediador/a haurà d'explicar a les parts, a més dels objectius, les regles base de la mediació, i aquestes són: respectar l'altra part i al mediador, no interrompre el torn de paraula, fer un bon ús del temps i la possibilitat de demanar alguna sessió privada, és a dir, del/la mediador/a amb una sola part. Una vegada les parts es troben informades i resolts els dubtes que hagin pogut sorgir, es passa a signar l'*acta d'inici* (ANNEX 3) i l'*acord de confidencialitat* (ANNEX 4).

L'*acta d'inici* és el document de formalització de la "reunió inicial". De contingut taxat, en ella "s'hi han de fer constar la data, la voluntarietat de la participació de les parts i l'acceptació dels deures de confidencialitat". La necessitat de la data respon a la limitada durada de la mediació.

4. Narració d'històries i cerca d'alternatives: el mediador decidirà el nombre adequat de sessions per a cada mediació, tenint en compte sempre els principis de l'eficàcia i el compromís de les parts. En cas que una de les parts no assisteixi a una sessió de mediació, el mediador fixarà una nova data. Si aquesta part no apareix en aquesta segona convocatòria, i no hi ha una causa justificada de la no assistència, el mediador cancel·larà el procés de mediació i ho haurà de fer constar en l'*informe d'impossibilitat de mediació* (ANNEX 6).

El mediador podrà mantenir, durant el procés, reunions amb les dues parts alhora o per separat, sempre en benefici de trobar els punts coincidents entre les parts i sempre mantenint-se de manera neutra i imparcial. En el cas de reunions per separat, la informació que pugui proporcionar-li una part no podrà comunicar-la a l'altra sense autorització expressa de la primera. Igualment, qualsevol part podrà proporcionar al mediador, en qualsevol moment, informació escrita o material, que tindrà caràcter confidencial, que consideri rellevant per al cas.

Les sessions de mediació tindran una durada màxima de 90 minuts i s'hauran de dur a terme en el període de 60 dies hàbils a contar des del moment de la reunió inicial. Aquest període podrà ser ampliable a 30 dies més a sol·licitud del/la mediador/a i les parts al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, sempre i quan existeixin causes justificades com la complexitat del cas o multitud de parts.

A totes les sessions, les parts hauran de signar el full d'assistència (ANNEX 5) per poder portar el registre de reunions realitzades, individuals i conjuntes.

5. Finalització del procés: el procés de mediació s'acabarà per:



- a) Per la consecució d'un acord entre les parts.
- b) Per un informe escrit del mediador declarant impossible la mediació.
- c) Per acord conjunt de les parts posant fi al procés de mediació.
- d) Per decisió individual d'una de les parts.
- e) Per haver transcorregut el termini màxim previst per la durada del procediment.
- f) Per qualsevol situació prevista en el reglament.

En tots els casos es deixarà constància en una acta final (ANNEX 6).

6. Acords: una vegada iniciat el procediment de mediació, les parts poden (o no) arribar a acords que posin fi al conflicte existent entre elles. Aquests acords poden ser d'indole molt diversa, amb contingut força diferent en funció de diferents aspectes, tant objectius (per la matèria de la controvèrsia) com subjectius (segons els interessos i les necessitats concretes de les parts del conflicte). Per això, poden consistir des del reconeixement d'una mala conducta o la manifestació d'una disculpa pel dany causat a la prestació d'obligacions de donar, de fer o de no fer alguna cosa. Certament, en virtut del principi d'autonomia privada de les parts, aquestes poden establir els pactes, clàusules i condicions que tinguin per convenient, sempre que no siguin contraris a les lleis, a la moral ni a l'ordre públic, acords que, a més, són llei entre les parts. Cal tenir present, a més, el principi de llibertat civil consagrat a l'art. 111-6 CCCat. el valor de l'acord ve donat per la voluntat de les parts: pot ser un compromís sense valor jurídic o pot ser un acord amb valor jurídic o bé una transacció, si concorren els requisits establerts en l'article 1809 CCE, és a dir, voluntat d'evitar el plet judicial o acabar-lo si aquest ja s'ha iniciat així com que hi hagi sacrifici per ambdues parts (onerositat). De fet, la persona mediadora pot recomanar a les parts que l'acord al qual s'arribi tingui el valor d'acord transaccional, de conformitat amb l'art. 1816 CCE i que en cas d'incompliment es pugui fer valer davant de la jurisdicció ordinària o l'arbitratge.

Si alguna de les parts incompleix els acords adoptats, amb tota probabilitat, contactarà de nou amb el mediador per comunicar-li la situació. Això no obstant, el mediador no podrà donar resposta a aquest nou conflicte sorgit, si el que vol la part o parts és que l'altra compleixi amb la prestació a què es va obligar. Es podria considerar aquesta situació com un nou conflicte i, per tant, susceptible d'iniciar un nou procediment de mediació relatiu al compliment dels acords de l'anterior. Això podria succeir si totes les parts estan conformes respecte d'aquesta situació. Però en el cas que una d'elles no ho desitgi i pretengui que, senzillament, es compleixin els pactes adoptats, el mediador no té la competència necessària legalment reconeguda per obligar les parts a complir amb allò que es va acordar. Per a superar aquesta situació, el més freqüent és que les parts acudeixin als tribunals, i l'objecte del conflicte ara s'ha desplaçat del problema inicial –al qual es va donar resposta–, a l'execució de l'acord que solventava aquell.

És, doncs, l'autoritat judicial l'única competent per fer complir els acords adoptats. Ara bé, perquè l'acció executiva es pugui instar cal dos pressupòsits: d'una banda, l'incompliment de l'obligat –i estem, doncs, en un terreny on hem convertit a aquell que assoleix l'acord de mediació en deutor–, i de l'altra, que es fonamenti en un títol que porti l'execució aparellada; o el que és el mateix, és requisit indispensable que els acords adoptats en mediació hagin estat recollits en un document que tingui el caràcter d'executiu. En el cas que els acords de mediació no hagin estat recollits en algun dels documents o resolucions indicades a l'art. 517 LEC, l'única via possible és recórrer al procediment judicial corresponent per raó de la matèria objecte del conflicte que acabarà en una sentència judicial de condemna (per incompliment), que una vegada ferma esdevé títol executiu i, per tant, d'execució forçosa. En canvi, si els acords assolits a través de la mediació tenen el caràcter d'executiu, el procediment que persegueix el compliment s'obtidria mitjançant l'exercici de l'acció executiva, sense haver de recórrer al procés judicial declaratiu previ.

7. Seguiment: en el cas que s'arribi a un acord entre les parts, el/la mediador/a demanarà a les parts si desitgen que es realitzi un seguiment del cas. En cas afirmatiu, entre aquest/a i les parts s'establirà quan serà necessari aquest seguiment (ANNEX 7). En cas negatiu, s'arxivarà el cas.

En l'ANNEX 1 podem veure gràficament el procés a seguir en el cas d'una mediació, des de la sol·licitud d'aquesta a la seva finalització, especificant-se quina persona ha de prendre cada decisió o realitzar l'acció



determinada.

Els mediadors del Servei de Mediació Ciutadana realitzaran, almenys, les següents reunions per avaluar tant situacions concretes com altres serveis que puguin prestar a la ciutadania:

- Es reuniran amb la Comissió Tècnica una vegada al mes per avaluar el funcionament del servei, proposar conjuntament canvis i/o millores del servei i, si es el cas, avaluar la possibilitat de realitzar algun nou projecte.
- Es reuniran amb Serveis Socials una vegada cada dues setmanes, en concret educadors i treballadors socials, per avaluar casos concrets, actuacions conjuntes i derivacions.
- Es reuniran els mediadors i el coordinador del Servei de Mediació Ciutadana una vegada a la setmana per poder realitzar les consultes pertinents, revisar casos i prendre decisions conjuntes.

## 7. Aspectes Administratius

### 7.1. Recursos materials

Serà necessari disposar, almenys, de dos espais diferenciats:

a) Despatx amb, almenys, una taula d'oficina, dues cadires per taula, ordinador, arxivadors, material d'oficina (bolígrafs, fulls, llibretes, impressora multifunció, telèfon...), un armari per guardar material i una destructora de paper.

b) Sala per realitzar les reunions i les sessions de mediació amb una taula gran i cadires còmodes. La sala ha de ser il·luminosa, amb bona ventilació i amb, almenys, una finestra que doni a l'exterior.

### 7.2. Recursos humans

Seria convenient, per realitzar un bon treball, poder disposar de dos mediadors però, tenint en compte que es posa en marxa el nou servei, durant el primer any de funcionament es provaria d'endegar amb un sol mediador, amb la voluntat d'augmentar-lo a dos, depenent del volum de feina, que haurà de revisar-se.

El mediador haurà de complir els següents requisits:

- Tenir una titulació universitària oficial en Ciències Socials
- Acreditar una formació i una capacitat específiques en mediació i en l'especialització corresponent

A més d'aquests requisits indispensables, es tindrà en compte:

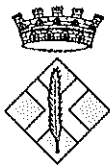
- Seguiment de cursos de formació
- Aptituds d'escolta i de maneig de les relacions humanes
- Vocació de servei

Aquests mediadors hauran de tenir present en tot moment els principis de la mediació establerts per la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat:

- *Voluntarietat*

1. La mediació es basa en el principi de voluntarietat, segons el qual les parts són lliures d'acollir-s'hi o no, i també de desistir en qualsevol moment.

2. Si un cop iniciat el procediment de mediació qualsevol de les parts desisteix, no poden tenir efectes en un litigi ulterior el fet del desistiment, les ofertes de negociació de les parts, els acords que hagin estat revocats dins el termini i la forma escaient ni cap altra circumstància coneguda com a conseqüència del procediment.



- *Imparcialitat i neutralitat de la persona mediadora*
  1. La persona mediadora exerceix la seva funció amb imparcialitat i neutralitat, garantint la igualtat entre les parts. Si cal, ha d'interrompre el procediment de mediació mentre la igualtat de poder i la llibertat de decidir de les parts no estigui garantida, especialment com a conseqüència de situacions de violència. En tot cas, s'ha d'interrompre o, si escau, paraitzar l'inici de la mediació familiar, si hi ha implicada una dona que ha patit o pateix qualsevol forma de violència masculista en l'àmbit de la parella o en l'àmbit familiar objecte de la mediació.
  2. La persona mediadora ha d'ajudar els participants a assolir per ells mateixos els compromisos i decisions sense imposar cap solució ni cap mesura concreta i sense prendre part.
  3. Si hi ha conflicte d'interessos, vincle de parentiu per consanguinitat fins al quart grau o afinitat fins al segon grau, o amistat íntima o enemistat manifesta entre la persona mediadora i una de les parts, la persona mediadora ha de declinar la designació. En cas de dubte, pot demanar un informe al seu col·legi professional.
  4. No pot actuar com a mediador o mediadora la persona que anteriorment ha intervingut professionalment en defensa dels interessos d'una de les parts en contra de l'altra.
  5. Si es dona algun dels supòsits de l'apartat 3 i la persona mediadora no ha declinat la designació, la part pot, en qualsevol moment del procediment, recusar el seu nomenament, davant l'òrgan o la persona que l'hagi designat, d'acord amb el que estableix per la legislació sobre el règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
  
- *Confidencialitat*
  1. Totes les persones que intervenen en el procediment de mediació tenen l'obligació de no revelar les informacions que coneguin a conseqüència d'aquesta mediació. Tant els mediadors com els tècnics que participin en el procediment estan obligats a la confidencialitat pel secret professional.
  2. Les parts en un procés de mediació no poden sol·licitar en judici ni en actes d'instrucció judicial la declaració del mediador o mediadora com a perit o testimoni d'una de les parts, per no comprometre la seva neutralitat, sens perjudici del que estableix la legislació penal i processal.
  3. Les actes que s'elaboren al llarg del procediment de mediació tenen caràcter reservat.
  4. No està subjecta al deure de confidencialitat la informació obtinguda en el curs de la mediació que:
    - a) No està personalitzada i s'utilitza per a finalitats de formació o recerca.
    - b) Suposa una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona.
    - c) S'obté en la mediació dins de l'àmbit comunitari, si s'utilitza el procediment del diàleg públic com a forma d'intervenció mediadora oberta a la participació ciutadana.
  5. La persona mediadora, si té dades que revelen l'existència d'una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona o de fets delictius perseguibles d'ofici, ha de parar el procediment de mediació i n'ha d'informar a les autoritats judicials.
  
- *Caràcter personalíssim*
  1. En la mediació, les parts i la persona mediadora han d'assistir personalment a les reunions sense que es puguin valer de representants o d'intermediaris. En situacions excepcionals que facin impossible la presència simultània de les parts, es poden utilitzar mitjans tècnics que facilitin la comunicació a distància, garantint els principis de la mediació.
  2. En la mediació civil entre una pluralitat de persones, les parts poden designar portaveus amb reconeixement de capacitat negociadora, que representin els interessos de cada col·lectiu implicat.



- *Bona Fe*

Les parts i les persones mediadores han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe.

Aquests mediadors hauran de disposar d'una assegurança o garantia vigent que cobreixi la responsabilitat civil derivada de la seva actuació en els conflictes en que intervingui i estarà sotmès al codi de conducta que les institucions de la mediació determinin.

### 7.3. Òrgan de contractació

- Institució de mediació: Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes
  - a) Haurà de garantir la transparència en la designació de mediadors i assumirà subsidiàriament la responsabilitat derivada de la seva actuació.
  - b) Donarà publicitat dels mediadors que actuïn en el seu àmbit, informant, al menys, de la seva formació, especialitat i experiència.
- Característiques del servei: mediació pública (institucional, gratuïta)
- Relació amb el procés:
  - Mediació judicial: al marge del procés però s'accedeix des de la via judicial
  - Mediació extrajudicial: al marge del procés, accés privat

### 7.4. Servei de Mediació Ciutadana de Sant Andreu de Llavanes

- Què és el servei de mediació?

És un servei públic i gratuït d'atenció a la ciutadania, un espai de diàleg, on poder resoldre els conflictes que es produeixen en el nostre entorn personal i comunitari més quotidià, de manera pacífica, imparcial i confidencial.

- Què es la mediació?

És un procés de resolució de conflictes no jurisdiccional, de caràcter voluntari i confidencial, que es dirigeix a facilitar la comunicació entre les persones, ajudant-les i acompanyant-les per què gestionin per elles mateixes una solució als conflictes que les afecten i puguin trobar mútuament les respostes que satisfacin les seves necessitats i interessos, amb l'assistència d'una persona mediatra que actua de forma imparcial i neutral.

- Quin és l'objectiu de la mediació?

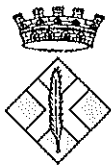
L'objectiu no és l'acord, sinó facilitar que s'estableixi una nova relació entre les parts en conflicte, augmentar el respecte i la confiança entre aquestes, corregir percepcions i informacions falses que es puguin tenir respecte el conflicte i/o entre els implicats en aquest i, per últim, crear un marc que faciliti la comunicació entre les parts i la transformació del conflicte.

- Quins conflictes es poden tractar?

Tots els conflictes relacionats amb la convivència dins del municipi, entre veïns/ veïnes, familiars, escolars, comunitats, entitats i associacions, conflictes pel que fa a l'ús de l'espai públic originats per: sorolls, neteja, molèsties produïdes per animals domèstics, comportaments incívics, desacords, malentesos i similars.

- Com funciona?





## Ajuntament de SANT ANDREU DE LLAVANERES

Un equip de professionals especialitzats a gestionar conflictes treballen de forma imparcial, vetllen per l'equilibri entre les parts i les acompanyen en el procés. Les sessions de mediació es porten a terme en un espai neutral i amable i es basen en la voluntarietat, el respecte mutu i la coresponsabilitat de les parts.

- Com sol·licitar la mediació?

L'accés al Servei de mediació Ciutadana es realitzarà mitjançant quatre vies:

- a) A iniciativa del mediador.
- b) A petició de, com a mínim, una de les parts en conflicte
- c) Per derivació d'un servei municipal
- d) Per derivació d'una altra administració o ens públic

Es pot realitzar la sol·licitud de mediació a través de la pàgina web ([www.ajllavaneres.cat](http://www.ajllavaneres.cat)), per via telefònica trucant al (telèfon independent) (de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores), per mail a: [mediacio@ajllavaneres.cat](mailto:mediacio@ajllavaneres.cat) o bé, acudint al Servei de Mediació Ciutadana situat en les oficines de l'edifici central de l'Ajuntament, Plaça de la Vila, 1, 2<sup>a</sup> planta, 08392 de Sant Andreu de Llavaneres.

- Com es farà la difusió del servei de mediació?

El treball de difusió i sensibilització haurà de fer-se constantment en el municipi de Sant Andreu de Llavaneres, a través dels mitjans de comunicació de la pròpia administració i la resta de mitjans de comunicació local. Caldrà fer difusió també per mitjà dels mitjans de comunicació comarcals i als termes municipals més propers a la localitat per donar a conèixer la posada en marxa del servei públic de Mediació Ciutadana.

### 7.5. Posada en marxa del servei

L'activació del servei es pot dividir, en tres grans blocs:

**Prevenió:** Es tracta d'una actuació que comporta l'apropament a les realitats ciutadanes; la detecció de conflictes; el foment de la col·laboració de la ciutadania i les seves organitzacions en les respostes reparadores en situacions de conflicte.

**Sensibilització i Formació:** Contempla la difusió de valors cívics, de convivència i de ciutadania, activa i solidària; la difusió i informació del Servei de mediació i l'impuls de demandes de formació, jornades i intercanvis.

**Intervenció:** Rebre i atendre les sol·licituds i derivacions de mediació i del programa de mesures alternatives educatives; fer el seguiment dels casos atesos; generar espais de diàleg amb diferents agents de la comunitat i reduir el nivell i la percepció del conflicte.

## MEMÒRIA ECONÒMICA

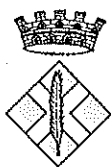
### 8. Conceptes econòmics del Projecte

#### 8.1. Dades del servei

Títol del Projecte: "Servei públic municipal de mediació ciutadana i resolució alternativa de conflictes".

Anualitat de la despesa: 2017

#### 8.2. Anàlisi de la despesa



### Personal

El servei no es realitzarà amb personal de la plantilla de l'Ajuntament, sinó mitjançant la contractació d'un servei extern de suport.

El càlcul estimat amb el màxim d'hores de feina previstes serà de 1040 hores de feina en total, amb la creació d'una bossa d'hores que serà utilitzada quan el servei tingui necessitats per cobrir un procés.

### Instal·lacions i material

El servei de mediació és una proposta de treball realitzada des de la regidoria del Servei de Mediació. Està previst que les tasques i les reunions de mediació es realitzin a les instal·lacions de l'Ajuntament.

S'utilitzaran per a les tasques descrites la sala de reunions i el despatx assignat. No es preveu cap despesa addicional amb motiu de les instal·lacions, tampoc de neteja.

Pel que fa a l'equipament i material de treball; només es preveu despesa en equipaments informàtics, es faran servir els ja existents en les instal·lacions. Pel que fa a altres tipus de material es pot produir un augment de despesa en paper blanc per imprimir les actes i acords del procediment de mediació. No es preveuen altres despeses.

### 8.3. Despesa posterior a la posada en marxa del servei:

Contracte menor de servei extern de suport per una despesa màxima de 17.999,99 euros i durada d'un any.

Línia d'actuació: Instal·lacions i material

JUSTIFICACIÓ ECONÓMICA	Regidoria de Mediació	
	Partida Pressupostària	Cost
CONTRACTE SERVEIS MEDIACIÓ	23122778	17.920 €
COSTOS MATERIALS OFICINA	923062600	1.000,00 €





## LEGISLACIÓ

DIRECTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 21 de maig de 2008 sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civils i mercantils (DOUE L, núm. 136, 24-5-2008, pàg. 3 – 8).

LLIBRE VERD, Sobre modalitats alternatives de solució de conflictes, Comissió de les Comunitats Europees, Brussel·les 19/04/2002 COM (2002) 196 final

ESPANYA. Llei 10/2012, de 20 de novembre, per la qual es regulen determinades taxes en l'àmbit de l'Administració de Justícia i de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses. (BOE, núm. 280, 21-11-2012, pàg. 80820 – 80832).

ESPANYA. Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (BOE, núm. 80, 3-4-1985, pàg. 8945 – 8964).

ESPANYA. Reial Decret – Llei 5/2012, de 5 de març, de mediació en assumptes civils i mercantils. (BOE, núm. 56, 6-3-2012, pàg. 18783 – 18799).

CATALUNYA. Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. (DOGC núm. 5432, de 30-07-09, pàg. 60432 – 60448).

CATALUNYA. Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya. (DOGC, núm. 3355, 26-3-2001, pàg. 4380 – 4384). [Llei derogada per la HYPERLINK "<http://civil.udg.edu/normacivil/cat/fam/L15-09.htm>" Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC núm. 5432, de 30-07-09, p. 60432 – 60448)]

CATALUNYA. Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. (DOGC, núm. 6240, 25-10-2012, pàg. 51832 – 51852).

CATALUNYA. Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya (DOGC, núm. 3887, 20-5-2003, pàg. 10237 – 10269).

CATALUNYA. Decret 139/2002, de 14 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya. (DOGC, núm. 3641, 23-5-2002, pàg. 9140- 9143). [Decret derogat per la HYPERLINK "<http://civil.udg.edu/normacivil/cat/fam/L15-09.htm>" Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat (DOGC núm. 5432, de 30-07-09, p. 60432 – 60448)]

Sant Andreu de Llaveneres, 3 d'abril de 2017



La Regidora-Delegada de Mediació,

Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES

Mireia Neira i Marí



Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES

**ANNEXOS**



**ANNEX I**

**SOL·LICITUD MEDIACIÓ:**

- **Omplir formulari sol·licitud.**

**Valoració per part del mediador del cas concret:**

**1) Cas no mediable: derivació altres serveis.**

**2) Cas mediable: inici procés mediació:**

- **Acta inicial i acceptació mediació.**

- **Conveni confidencialitat.**

- **Acta final mediació.**

- **Tancament expedient.**



**ANNEX 2**

**Sol·licitud de mediació**

**Dades personals de la persona sol·licitant**

Nom i cognoms		NIF / NIE
Lloc de naixement		Data de naixement
Adreça (tipus de via, nom i núm.) / Tipus, marca i model		
Població	Província	Codi postal
Telèfons de contacte		Adreça electrònica

**Actua: en nom propi / en representació de l'entitat esmentada**

Nom de l'empresa o de l'entitat a la qual representa		NIF / NIE
Adreça (tipus de via, nom i núm.) / Tipus, marca i model		
Població	Província	Codi postal
Telèfons de contacte		Adreça electrònica

**Dades de les persones, empreses o entitats amb qui es vol fer la mediació**

Nom i cognoms	Adreça electrònica	Telèfon de contacte
Nom i cognoms	Adreça electrònica	Telèfon de contacte
Nom de l'empresa o de l'entitat	Adreça electrònica	Telèfon de contacte
Nom de l'empresa o de l'entitat	Adreça electrònica	Telèfon de contacte

**Breu descripció del conflicte:**

---

---

---

---

---

---

---

---

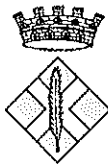
---

---

Sol·licito la mediació i accepto les disposicions i la tramitació regulada per la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.

**Signatura de la persona sol·licitant**





Ajuntament de  
**SANT ANDREU DE LLAVANERES**

---

Nom i cognoms

---

Lloc i data

---

Les dades seran incloses en un fitxer de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres per a la finalitat indicada, adoptant les mesures de seguretat necessàries, d'acord amb la normativa aplicable de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint-se a l'Ajuntament de Maigrat de Mar. Accepta expressament, via SMS, correu postal o electrònic, rebre informació de l'Ajuntament de Maigrat de Mar relativa a les funcions que li són pròpies, o  no accepta.

Autoritzo expressament a fer ús i cedir les meves dades personals necessàries a tercers, per atendre'm en la finalitat indicada (m'informen que solament ho seran les dades necessàries i no excessives), o  no autoritzo.



**ANNEX 3**

Número de l'acta	Municipi	
Lloc ( carrer, plaça, etc. )		
Agents actuants	Data	Hora

**Acta inicial i d'acceptació de la mediació**

*CIVIL (no familiar)    FAMILIAR (familiar)*

**Dades de la sol·licitud**

Número d'expedient	Nombre de parts que participen en la mediació
--------------------	---

**Dades de la reunió**

Data	Hora d'inici	Hora de finalització
------	--------------	----------------------

**Persones reunides**

Cognoms i nom de les persones que s'acullen a la mediació.

.....	Actua en nom propi Actua en nom de .....
.....	Actua en nom propi Actua en nom de .....
.....	Actua en nom propi Actua en nom de .....
.....	Actua en nom propi Actua en nom de .....

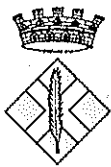
Cognoms i nom de la persona mediatadora	Col·legi o associació professional acreditada a què pertany
---	---

**Objecte de la mediació**

custòdia dels fills exercici de la potestat parental règim de comunicació i estada amb els fills ús de l'habitatge familiar matèries econòmiques (pensió d'aliments dels fills) altres conflictes:	obligació d'aliments entre parents relacions personals avis-néts cura de persones grans o dependents matèries econòmiques conflictes de convivència ciutadana
.....	
.....	

Nombre de sessions previstes
------------------------------

**Característiques del procés**



Ajuntament de  
**SANT ANDREU DE LLAVANERES**

---

Aquest procés s'estableix d'acord amb la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, i té els principis següents:

La mediació és un procés voluntari. Les parts i/o la persona mediadora poden donar per acabada la mediació en els casos previstos als articles 5.1 i 6.1 de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.

La persona mediadora ha d'ajudar les parts a estudiar cadascun dels punts en discussió des d'un context afavoridor per als interessos comuns, que faciliti l'obtenció d'acords satisfactoris per a cadascú. Ha de conduir el procés en un context de neutralitat i imparcialitat, sense influir en les decisions de les parts.

Les parts són les protagonistes en la presa de les decisions i tenen l'última responsabilitat sobre els continguts de l'acord.

És causa fonamental en el procés de mediació familiar vetllar per l'interès superior dels fills menors d'edat o discapacitats.

Tota la informació, tant oral com escrita, ha de ser confidencial. Les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i accepten que aquesta informació no pot ser aportada com a prova davant del jutge; així mateix, es comprometen a no citar els mediadors com a testimonis ni perits en qualsevol procediment judicial o administratiu referent al conflicte. S'exceptuen d'aquesta confidencialitat: a) la informació no personalitzada i utilitzada per a finalitats de formació o recerca; b) la informació que comporta una amenaça per a la vida o la integritat física o psíquica d'una persona, i c) la informació que s'obté dins de l'àmbit comunitari, si s'utilitza el procediment de diàleg públic com a forma d'intervenció mediadora oferta a la participació ciutadana (art. 7.4.c).

Les parts poden, si ho consideren necessari o convenient, demanar la suspensió del procés de mediació per fer consultes al seu advocat o qualsevol altre professional.

És aconsellable que les parts rebin assessorament legal durant el procés de mediació.

La persona mediadora ha de fer una previsió aproximada del nombre de sessions necessàries per dur a terme la mediació. Cada sessió ha de tenir una durada màxima de 90 minuts. Al final de cada sessió, els assistents han de signar el full d'assistència. El període de sessions no pot ser superior a 60 dies hàbils.

Les parts i les persones mediadores han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe.

La persona mediadora ha de facilitar la informació pertinent a les persones que s'acullen a la mediació i no poden gaudir del benefici de gratuïtat, les quals han d'abonar les tarifes establertes pel Departament de Justícia.

En acabar el procés les parts i la persona o persones mediadores han de signar una acta en què es recullen tots els punts de l'acord.

---

Tant les parts com la persona mediadora es comprometen a acceptar i complir aquests principis bàsics.

I perquè així consti, s'estén aquesta acta, a un sol efecte, al lloc i la data indicats.

Signatures de les persones que s'acullen a la mediació

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

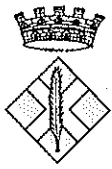
Lloc i data

Lloc i data

Lloc i data

---

Signatura de la persona mediadora



Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES

Nom i cognoms

Lloc i data

---

Les dades seran incloses en un fitxer de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres per a la finalitat indicada, adoptant les mesures de seguretat necessàries, d'acord amb la normativa aplicable de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint-se a l'Ajuntament de Malgrat de Mar. Accepta expressament, via SMS, correu postal o electrònic, rebre informació de l'Ajuntament de Malgrat de Mar relativa a les funcions que li són pròpies, o  no accepta.

Autoritzo expressament a fer ús i cedir les meves dades personals necessàries a tercers, per atendre'm en la finalitat indicada (m'informen que solament ho seran les dades necessàries i no excessives), o  no autoritzo.



## ANNEX 4. CONVENI DE CONFIDENCIALITAT

### CONVENI DE CONFIDENCIALITAT

A la ciutat de Malgrat de Mar, a dia ..... del mes de ..... l'any 20....., els sotassignats, abans de participar en el procediment de mediació a la causa caratulada:

“.....”  
.....

Nº d'expedient ....., acorden subscriure el següent CONVENI DE CONFIDENCIALITAT:

- 1) Les parts coneixen i accepten que tot el que es manifesti durant la mediació serà confidencial, el que significa que el/s mediador/s no podrà/n ser cridat/s com a testimoni/s en cap procés posterior entre les parts o amb un tercer per declarar sobre els fets que hagi/n conegut en el curs de la mediació i que les parts assumeixen el compromís de guardar estricta confidencialitat respecte dels fets, informacions i instruments de què prenguin coneixement amb motiu de la mediació, encara amb posterioritat a la finalització d'aquesta.

Així mateix, el/s mediador/s es compromet/en a no revelar a l'altra banda el que se li/l's relati en el transcurs de les reunions privades, llevat que la part en qüestió ho autoritzi.

- 2) En els casos en què el mediador prengué coneixement de l'existència de violència contra un menor o d'un delictes, quedarà rellevat del deure de confidencialitat.
- 3) Les parts i tots els que hagin intervingut o presenciat la Mediació, també queden compromesos pel deure de confidencialitat.

---

---

---

---

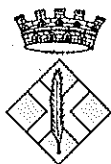
---

---

---

---

Condició en la qual participa / Cognoms i Nom / Signatura



## ANNEX 5. FULL DE SIGNATURES

Número de l'acta:	Municipi:
Lloc (carrer, plaça...):	
Agent actuants:	
Data:	Hora:

### FULL DE SIGNATURES DE LES PERSONES ASSISTENTS A LES SESSIONS DE MEDIACIÓ

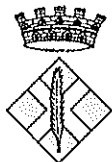
Número d'expedient:

Lloc on s'ha dut a terme la mediació:

Cognoms i Nom de la persona mediatadora:

Nom dels assistents	Primera sessió Data:	Segona sessió Data:	Tercera sessió Data:	Quarta sessió Data:	Cinquena sessió Data:	Sisena sessió Data:





ANNEX 6

Número de l'acta

Municipi

Lloc ( carrer, plaça, etc. )

ACTA FINAL DE LA MEDIACIÓ

Agents actuants

Data

Hora

### *Acta final de la mediació*

Número d'expedient

#### Dades de la reunió

Data

Hora d'inici

Hora de finalització

Lloc

#### Persones que s'acullen a la mediació

Cognoms i nom

Signatura

Cognoms i nom

Signatura

Cognoms i nom

Signatura

Cognoms i nom

Signatura

Cognoms i nom

Signatura

Cognoms i nom

Signatura

#### Persones mediadores

Cognoms i nom

Signatura

#### Resultat de la mediació

Ha estat impossible arribar a cap acord

Les parts han arribat als acords signats que s'especifiquen al full següent.

Hi renuncia el mediador. Motiu:



Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES

---

---

Hi renuncia una de les parts. Motiu:

---

---

---

---

---

I, perquè així consti, s'estén aquesta acta amb un exemplar per a cadascuna de les parts, a un sol efecte, al lloc i la data indicats.

Les dades seran incloses en un fitxer de l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes per a la finalitat indicada, adoptant les mesures de seguretat necessàries, d'acord amb la normativa aplicable de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació, en els termes establerts en la legislació vigent, dirigint-se a l'Ajuntament de Malgrat de Mar. Accepta expressament, via SMS, correu postal o electrònic, rebre informació de l'Ajuntament de Malgrat de Mar relativa a les funcions que li són pròpies, o  no accepta.

Autoritzo expressament a fer ús i cedir les meves dades personals necessàries a tercers, per atendre'm en la finalitat indicada (m'informen que solament ho seran les dades necessàries i no excessives), o  no autoritzo.

---



**ANNEX 7**

**SEGUIMENT MEDIACIÓ**

Número de l'acta	Municipi	
Lloc ( carrer, plaça, etc. )		
Agents actuants	Data	Hora

***Seguiment de mediació***

**Seguiment de mediació**

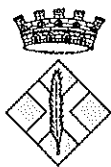
Número del cas                      Mediator/s

**Seguiment de les parts**

Data d'entrevista de seguiment    Hora d'inici                      Hora de finalització

**Situació actual part 1**

**Situació actual part 2**



Ajuntament de  
SANT ANDREU DE LLAVANERES

---

**Situació actual relació de les parts**

---

---

**Valoració de l'equip de mediadors**

---