



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES

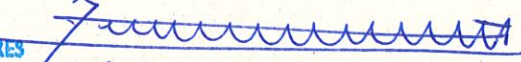
DILIGÈNCIA: Aprovat inicialment pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària celebrada el dia 25 d'abril de 2017.



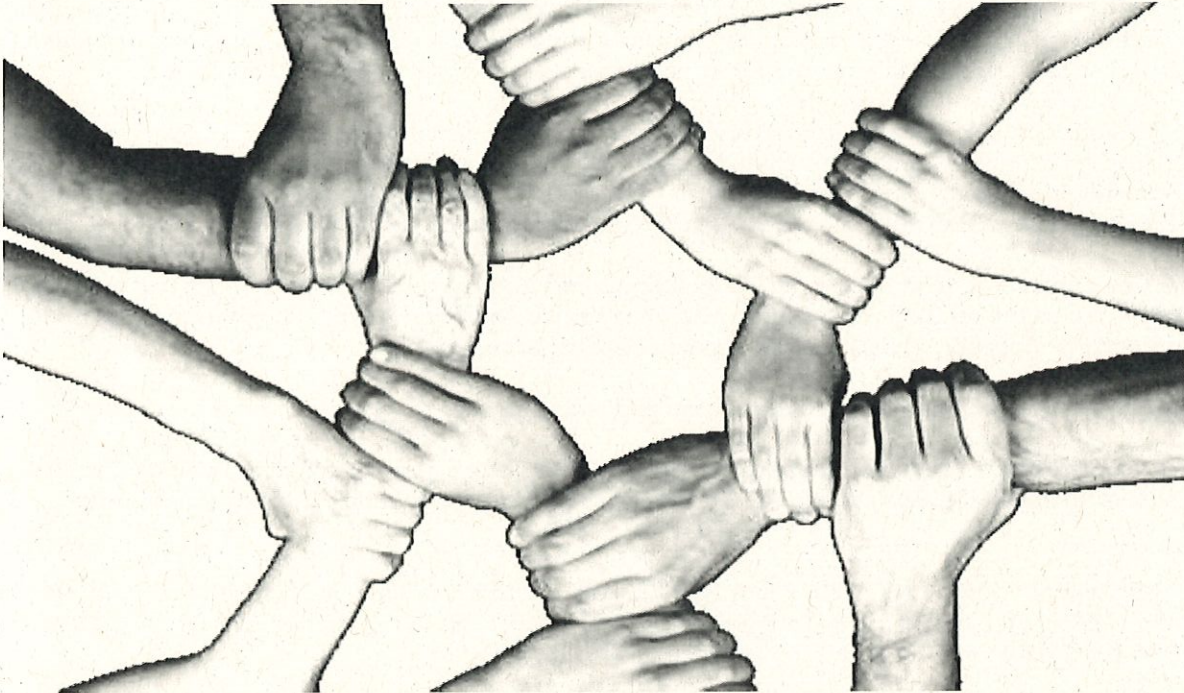
Sant Andreu de Llavanes, 26 d'abril de 2017.

EL SECRETARI,

Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES
Secretaria


Josep Lluís Valentín i Martínez

PROJECTE D'ESTABLIMENT DEL SERVEI PÚBLIC DE MEDIACIÓ CIUTADANA I RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES



Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes



1. Característiques del Servei.

La mediació es pot definir com un sistema alternatiu de gestió i resolució dels conflictes que permet una solució no adversarial, pactada, proporcional i desactivadora de futurs litigis, té, per tant, una vessant educativa, en el sentit que permet treballar valors essencials, com l'empatia, l'escola activa, la tolerància i el diàleg.

En la mediació un tercer imparcial (mediador) dirigeix els conflictes sorgits entre les parts amb l'objectiu d'escoltar-les i arribar a una solució consensuada per totes. El principi de voluntarietat, per tant, regeix en tot moment.

El servei de Mediació Ciutadana és un servei públic municipal d'atenció a tots els ciutadans, que consisteix en afavorir la resolució dels conflictes entre ciutadans dins l'àmbit comunitari d'una manera participativa i on la base és la comunicació, el respecte i la col·laboració de les parts, essent un espai facilitador de la promoció social de les persones i d'una millor convivència a Sant Andreu de Llavaneres.

Aquest servei té com a objectiu abordar d'una manera preventiva els conflictes entre ciutadans, que es generen en una societat amb constants canvis culturals i socials, proposant noves alternatives per la resolució dels problemes amb respecte i sensibilitat pels nous reptes derivats de les relacions de convivència. Així mateix es pretén propiciar la implicació i el compromís de la ciutadania mitjançant actuacions de mediació ciutadana com a solució extrajudicials als conflictes entre ciutadans de Sant Andreu de Llavaneres.

Amb aquest servei es pretén, entre d'altres, 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 sorgeixin entre els ciutadans, fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre i millorar el diàleg entre les persones i els col·lectius, acceptant el punt de vista positiu que poden tenir els conflictes.

Aquest servei es prestarà en la modalitat de Pla Integral de convivència en tot l'àmbit Municipal, oferint servei gratuït a tots els ciutadans de Sant Andreu de Llavaneres que ho sol·licitin, i és prestarà al mateix Ajuntament que comptarà amb un despatx condicionat i un espai polivalent per reunions.

El servei de Mediació Ciutadana oferirà als usuaris els següents serveis:

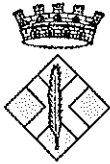
- Un espai i una estratègia per poder prevenir i resoldre els conflictes de la ciutadania, i per tant promoure l'acord i la superació de les diferències sorgides de la convivència, per tal de reduir la conflictivitat social.
- Accions en atenció de casos. Aquestes estan relacionades amb la resolució de problemes o cobertura de determinades necessitats que afecten a les persones amb el mètode que proposa la mediació, que permet al ciutadà exercir el propi dret en un clima de cooperació i respecte recíproc.
- Accions en l'àmbit comunitari. Aquesta acció mediatadora està proposada des del marc de l'espai residencial, educatiu i veïnal, fomentant aquelles activitats que dinamitzen o intervenen directament en la resolució de conflictes a nivell comunitari.

L'horari per tal de donar cobertura a les demandes que puguin sorgir i pensant especialment amb les persones usuàries del programa, ha de tenir una obertura de franja horària el més àmplia possible i que doni opcions d'atenció tant al matí com a la tarda.

El tècnic dedicarà el temps necessari a la planificació i a l'atenció directe dels casos, segons consideri adient.

Per tal de documentar correctament el procediment i garantir-ne el correcte funcionament s'han elaborat una sèrie de documents que ho facilitin:

- Annex 1: procés de mediació.
- Annex 2: sol·licitud de mediació.



- Annex 3: acta inicial i d'acceptació de la mediació.
- Annex 4: conveni de confidencialitat.
- Annex 5: full de signatures
- Annex 6: acta final de mediació.
- Annex 7: seguiment mediació.

2. Forma de gestió i coordinació/seguiment del servei

Forma de gestió

El servei es gestionarà de forma directa per l'Ajuntament. Aquesta gestió indirecta comporta que, d'acord amb el que preveu l'article 249 del 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 i l'article 188 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

La persona mediadora estarà obligada a prestar el servei de Mediació Ciutadana complint amb els objectius i acords per la implantació del servei.

Condicions per a la prestació del Servei de Mediació Ciutadana

L'accés dels usuaris als serveis es produirà a través del tècnic de Mediació Ciutadana i seguirà el procediment que es preveu a l'article 12 del Reglament que regula aquest servei.

El seguiment i avaluació de la prestació del servei per la Mediació Ciutadana es portarà a terme en col·laboració amb la Diputació de Barcelona a través d'una Comissió Tècnica de Seguiment amb una representació formada pels tècnics responsables del Servei de Polítiques de Diversitat i Ciutadania i del Pla de Civisme que estableixin ambdues institucions, segons acord inclòs en el conveni de col·laboració aprovat a la Junta de Govern del 26 de juny de 2006.

Es designarà una Comissió Tècnica de Seguiment per la coordinació del programa i s'establiran els recursos per canalitzar els diferents nivells de coordinació que necessita el servei, d'acord amb el previst a l'article 9 del Reglament.

3. Instal·lacions per la prestació del servei

El servei de Mediació Ciutadana es prestarà inicialment al mateix Ajuntament i comptarà amb un despatx condicionat i un espai polivalent per reunions i atenció al ciutadà.

4. Règim estatuari dels usuaris

L'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres vetllarà pel respecte dels drets dels usuaris/es reconeguts a les lleis i, especialment, pels següents:

- Dret a accedir i gaudir del servei en condicions d'igualtat.
- Dret a la informació de les condicions de prestació dels serveis, i a tenir un exemplar dels documents dels acords acceptats.
- Dret a no rebre tractes discriminatoris per raó de naixença, religió, opinió, edat o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Dret a la intimitat personal i familiar, i a la no divulgació o transmissió sense consentiment exprés de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, o en altres tipus de fitxes, arxius, sigui quin sigui el seu suport.
- Dret a ser tractats amb respecte i professionalitat.
- Dret a presentar, en qualsevol forma admesa en Dret, reclamacions, queixes o suggeriments relatives al funcionament del servei, i a rebre'n una resposta adequada.



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES

Aquets es troben regulats a l'article 14 del Reglament.

També caldrà establir les obligacions dels usuaris/es del servei i dels drets i deures del mateix mediador, les quals es troben regulades als articles 15, 16 i 17 del Reglament.



La Regidora-Delegada de Mediació,

Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES

Mireia Neira i Marí

Sant Andreu de Llavanes, 3 d'abril de 2017