

MEMÒRIA

Establiment del servei públic municipal de Mediació Ciutadana.

Aquesta memòria tracta de la justificació de l'establiment del servei des dels punts de vista social, jurídic, econòmic i organitzatiu.

1. Antecedents.

El Pla d'Actuació Municipal 2004-2007 dins de l'eix "Sant Boi un espai de llibertat, més segur i més tranquil" va marcar un objectiu general en el títol **4.4 Civisme** amb l'objectiu general de millorar la qualitat de vida dels ciutadans d'acord amb un model de ciutat on prevalguin els valors de respecte, el civisme i el bon ús dels espais comuns. Així mateix preveu en l'apartat **4.4.4 "Promoure una ètica ciutadana de respecte, civisme, tolerància i convivència i un respecte basat en la confrontació i la discussió dels plantejaments i en la no violència"**, i es va concretar en la proposta de un **nou servei i estructura de Mediació Ciutadana** com a eina en la resolució de conflictes amb el diàleg, buscant solucions abans d'arribar a processos judicials i conflictes socials.

El Pla de Civisme de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat fa una proposta per treballar globalment pel civisme des d'un Pla estratègic de ciutat amb l'objectiu de actuar transversalment tant des de les diferents Àrees i Serveis de l'Ajuntament com amb les entitats i la ciutadania. L'objectiu és aconseguir un conjunt d'estratègies, accions i estructures per afavorir un model de convivència basat en els valors cívics, la responsabilitat social i el compromís d'assumir drets i deures amb criteris de cooperació i corresponsabilitat.

L'Agenda 21 Local 2004-2010 dins el tret estratègic **2. Sant Boi, Una ciutat pensada per a la seva gent** proposa línies d'actuació en l'apartat **2.9.1 Integrar polítiques de prevenció en la Junta Local de Seguretat, 2.9.4 Elaborar programes d'integració i prevenció de problemàtiques socials, 2.9.5 Promoure un Pacte Cívic per la Convivència**, actuacions que en el

treball transversal de definició pel Pla d'Acció pel Civisme es van valorar i concretar com a punts prioritaris comuns.

La Mediació Ciutadana és un servei útil per la prevenció i resolució de conflictes ciutadans i comunitaris d'una manera participativa i compromesa amb els drets i deures de tots els ciutadans.

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat al 1999 es va adherir a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Aquesta contempla l'Auditoria de Drets Humans a Sant Boi de Llobregat que es va realitzar per l'Institut de Drets Humans de Catalunya a l'any 2004 i en les seves conclusions va recomanar el següent: "Caldria impulsar amb força els mecanismes de resolució de conflictes no confrontatius. Aquesta acció hauria d'anar acompanyada d'un recolzament explícit d'allò que es comú també a una efectiva garantia dels drets humans: la cultura de la pau". Aquest és el plantejament que recull la proposta de servei de Mediació ciutadana contemplat en la modalitat de **Pla Integral de convivència en tot l'Àmbit Municipal** proposant actuacions a nivell individual, comunitari i de intermediació intercultural (co-mediació).

La Diputació de Barcelona a través de l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania té la voluntat de cooperar i donar suport als ajuntaments per consolidar polítiques de cohesió social, convivència i ciutadania. Aquesta voluntat es va concretar en un **conveni de col·laboració amb aquest Ajuntament que té per objecte el desenvolupament del programa de suport als Ajuntaments per l'impuls de Serveis de Mediació Ciutadana.**

Aquest Conveni es va aprovar per la Junta de Govern Local de data 26 de juny de 2006 i inclou la posada en marxa del servei de Mediació Ciutadana i de Formació per la mediació dirigit a Policia Local, Agents Cívics i persones que ofereixen atenció directa al públic (oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP)) i, a un altre nivell, a entitats i persones interessades en establir-se com a figura de mediador veïnal o comunitari.

La Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i la Diputació de Barcelona comparteixen l'interès per oferir respostes als nous reptes i demandes socials, i ho proposen establint noves formes de resolució de conflictes, presentant la mediació ciutadana com una estratègia per a la governabilitat local. Ambdós han manifestat la seva voluntat de definir i assumir conjuntament la posada en marxa del servei i participar en el procés de selecció, contractació, seguiment i avaluació del programa de Mediació ciutadana de la nostra ciutat.

L'Ajuntament de Sant Boi participarà i col·laborarà amb la Diputació de Barcelona a través de la Xarxa Local per la Diversitat i Ciutadania, especialment en l'àmbit de ciutats mediadores, que es constituirà com un espai de debat i intercanvi i com una font de coneixement de les experiències d'altres municipis per tal d'avançar en la definició i la recerca de bones pràctiques per la convivència.

2. Justificació social.

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat ha manifestat a través de les seves polítiques locals el seu compromís per treballar per un model de ciutat més sostenible, cívica, igualitària i on el benestar i la qualitat de vida de les persones esdevé un eix central.

Des d'una perspectiva innovadora i un plantejament integral i transversal s'ha marcat l'objectiu de desenvolupar estratègies i estructures per aconseguir un model de convivència que serveixi per crear consciència i generar valors de civisme, de relació amb responsabilitat social, de respecte pel que és individual i col·lectiu, de compromís pels drets humans com a salvaguarda del principi d'igualtat, d'identitat i d'orgull per la pròpia ciutat, on viure i conviure sigui una garantia de cohesió i justícia social i de sostenibilitat ambiental i economia sostenible.

En moments de canvis demogràfics i socials es fa necessari impulsar polítiques de ciutadania, per tal d'afavorir la integració, l'acomodació i la

convivència de la nova població, així com incorporar programes i serveis que són idonis com elements afavoridors de la convivència.

La mediació ciutadana també és un instrument útil, des del punt de vista social, no només per la necessitat de disposar de noves formes de resolució de conflictes, sinó també per potenciar el diàleg i la cohesió, i la integració de les diferents aproximacions culturals.

La mediació ciutadana s'ha demostrat beneficiosa, des d'un punt de vista polític i institucional, per què constitueix un espai imparcial, creant accions i espais de responsabilització social i que reforça la democràcia a través de la participació de la ciutadania en la resolució de conflictes.

Des d'un punt de vista professional, és convenient com a facilitador d'una major eficàcia i eficiència de l'Ajuntament, la mediació estableix una xarxa de professionals que integra gestions per a la resolució de conflictes.

La creació d'un servei de mediació en el seu treball transversal amb diferents Àrees i Serveis municipals no és un fet aïllat ni aliè a tota la xarxa de serveis i professionals municipals. En els ajuntaments on s'implanta un servei de mediació, s'imparteix formació als professionals, tant per afavorir una derivació correcta com per dotar-los de noves habilitats en el tractament del conflicte i així facilitar el treball conjunt davant la conflictivitat ciutadana.

Des del punt de vista de la ciutadania, es produeix una aproximació del conflicte i de la seva resolució en un marc de seguretat institucional. Un servei de mediació des d'una institució ofereix un procés que afavoreix l'entesa amb les persones del nostre entorn i la garantia d'un marc institucional com és l'Ajuntament. I són aquests ciutadans els que manifesten, en molts casos, la necessitat de noves vies socials de resolució dels conflictes que no saben o que no poden evitar donant resposta als conflictes que afecten el dia a dia i que fins ara no havien trobat un espai de resolució. Només amb la voluntat de tots els participants en el conflicte ja n'hi ha prou per iniciar el procés i assistir el problema.

Amb la creació del servei municipal de Mediació Ciutadana es pretén pal·liar i donar resposta, en la mesura del que sigui possible, a totes aquelles problemàtiques i necessitats, que puguin millorar la relació dels ciutadans de Sant Boi de Llobregat.

Per això, resta plenament justificat, des del punt de vista social, l'establiment d'un servei de Mediació Ciutadana, d'acord amb les determinacions del projecte d'establiment i del reglament del servei, per tal d'oferir a la ciutadania un servei públic per la resolució de conflictes entre ciutadans.

3 Justificació jurídica

L'article 25.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril de Bases del Règim Local i l'article 66.1 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 estableixen que el municipi, pot promoure tota mena d'activitats i prestar tots els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i les aspiracions de la comunitat de veïns. Així mateix, els ens locals també tenen competències en l'àmbit de la cohesió social, entre d'altres àmbits, segons preveu en l'apartat 2 del mateix article 66.

Els instruments vigents de les corporacions locals en relació a la cohesió social s'orienten a la igualtat d'oportunitats, la promoció social de col·lectius amb dificultats, també la participació de la ciutadania en els processos de deliberació pública.

L'ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana que es va aprovar definitivament al Ple de data 15 de maig de 2006 al seu article 40 estableix que els òrgans i serveis municipals resten facultats per a la implantació, dins l'àmbit de les seves competències, de mecanismes públics de solució de conflictes mitjançant la conciliació, la transacció, la mediació o l'arbitratge, que en cap cas no podran donar lloc a solucions contràries a l'ordenament jurídic.

4 Justificació organitzativa.

El servei es gestionarà de forma directa per l'Ajuntament. Aquesta gestió directa comporta que, d'acord amb el que preveu l'article 252 del text refòs de la llei municipal i de règim local de Catalunya i l'article 190 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, l'Ajuntament de Sant Boi assumeix i centralitza el servei i exerceix de forma exclusiva les potestats de direcció i control.

La persona mediadora designarà un responsable per la coordinació del programa d'acord amb el que es preveu al projecte d'establiment del servei.

L'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 amb dues institucions, segons acord inclòs en el conveni de col·laboració aprovat a la Junta de Govern del 26 de juny de 2006.

L'accés dels usuaris al servei es produirà a través de l'Ajuntament, mitjançant el procediment que es determini reglamentàriament i que ha de concloure amb l'acceptació dels acords i compromisos signats entre l'usuari i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, el qual determinarà els protocols i el pla de treball.

Sant Boi de Llobregat, 6 de novembre de 2006

