

PROJECTE D'ESTABLIMENT

SERVEI PÚBLIC MUNICIPAL DE MEDIACIÓ CIUTADANA

1. Característiques del Servei.

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 Boi de Llobregat.

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 Boi de Llobregat.

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 Boi de Llobregat que ho sol·licitin, i és prestarà inicialment, en l'Equipament Municipal de La Olivera, que comptarà amb un despatx condicionat per dues persones 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 mediadora 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.
- **Intermediació, assessorament i acompanyament als mediadors interculturals** segons convingui en cada moment, adaptant a cada situació els serveis per poder actuar i incorporar **la co-mediació.**

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 ampla possible i que doni opcions d'atenció tant al matí com a la tarda.

El temps dedicat a les tasques de planificació, de control, administratives estarà dins d'una franja de 18 % i el 22 %. La resta de la jornada serà destinada a l'atenció directe de casos o aquelles altres actuacions necessàries per poder realitzar aquesta atenció.

2. Forma de gestió i coordinació/seguiment del servei

- **Forma de gestió**

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 refós 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 gestió sobre aquest servei.

La persona mediadora estarà obligat 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 servei es produirà a través del / de la tècnic/a de Mediació Ciutadana i seguirà el procediment que es preveu a l'article 10 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 un responsable per la coordinació del programa i s'establiran els recursos per canalitzar els diferents nivells de coordinació que necessita el servei.

Coordinació Institucional amb la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Sant Boi per fer el seguiment global del projecte i del contracte.

Coordinació de la intervenció per aprovar i fer el seguiment de les intervencions desenvolupades en els diferents territoris.

Coordinació de les actuacions per poder fer el seguiment i supervisar la intervenció directa.

3. Instal·lacions per la prestació del servei

El servei de Mediació Ciutadana es prestarà inicialment a l'Olivera i comptarà amb un despatx condicionat per dues persones i un espai polivalent per reunions i atenció al ciutadà.

4. Règim estatuari dels usuaris

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat 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.

Sant Boi de Llobregat, 6 de novembre de 2006