

REGLAMENT DEL SERVEI PÚBLIC MUNICIPAL DE MEDIACIÓ CIUTADANA.

Article 1. Objecte.

L'objecte d'aquest reglament és la regulació de la prestació del servei públic municipal de Mediació Ciutadana, entès com un servei especialitzat en la prevenció i resolució de conflictes entre ciutadans dins l'àmbit ciutadà.

La institució de la mediació comporta la presència i la intervenció d'una tercera part i consisteix en un mètode de resolució de conflictes que es caracteritza per la intervenció d'una tercera part imparcial i experta que té com a objecte ajudar a les parts i facilitar-les l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

Article 2. Fonament legal.

L'activitat pròpia del servei de mediació ciutadana resta assumida per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat com a servei propi, d'acord amb 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.

L'article 40 de l'ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana, que es va aprovar definitivament al Ple de data 15 de maig de 2006, 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.

Article 3. Àmbit territorial.

El Servei de Mediació Ciutadana es prestarà en la modalitat de Pla Integral de convivència en tot l'àmbit municipal de Sant Boi de Llobregat, per tant, serà

d'aplicació a aquells supòsits de fet que es produeixin dins del territori municipal de Sant Boi de Llobregat.

Aquest servei consisteix en oferir servei gratuït a tots els ciutadans de Sant Boi de Llobregat que ho sol·licitin i ho acceptin voluntàriament.

Article 4. Principis rectors

El procediment de resolució de conflictes previst en aquest Reglament es regirà pels principis de gratuïtat, celeritat, igualtat processal, audiència de les parts, contradicció i imparcialitat, respectant-se en tot cas la legislació vigent i els principis constitucionals.

La mediació ciutadana està igualment basada en el principi de voluntarietat segons el qual, les parts no només són lliures d'acollir-se o no a la mediació sinó també de desistir en qualsevol moment.

Article 5. Objectiu del servei.

L'objectiu del servei de mediació ciutadana regulat per aquest Reglament és abordar d'una manera preventiva els conflictes entre ciutadans, a través de la implicació i el compromís de la ciutadania mitjançant actuacions de mediació ciutadana i comunitària com a solució extrajudicial als conflictes entre els ciutadans de Sant Boi de Llobregat.

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

- a) 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.
- b) 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.

- c) Accions en l'àmbit comunitari. Aquesta acció mediatora 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.
- d) 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.

Article 6. Ubicació física del servei.

Aquest servei és prestarà inicialment, en l'equipament municipal de l'Olivera, que comptarà amb un despatx condicionat per dues persones i un espai polivalent per reunions.

Article 7. Condicions de funcionament del servei.

El mediador o mediatora haurà de ser una persona que tingui experiència en els següents àmbits: dret, psicologia, treball social, educació social i pedagogia, i, que tingui, a més a més, formació específica en mediació ciutadana.

El servei de mediació ciutadana tindrà un funcionament anyal i continuat, de dilluns a divendres, a excepció dels dies festius assenyalats al calendari municipal. La franja horària de 35 hores a la setmana per cobrir el servei, s'acomodarà a les necessitats dels usuaris i contemplarà l'atenció tant al matí com a la tarda, en un horari convingut amb els destinataris.

El seguiment i avaluació de la prestació del servei de 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.

Aquest seguiment i avaluació es portarà a terme per la Comissió tècnica de seguiment formada pels responsables dels següents serveis i programes:

- ✓ Pla de Civisme
- ✓ Síndic de Greuges
- ✓ Tècnic/ca de Nova Ciutadania
- ✓ Responsable Carta de Drets Humans
- ✓ Policia Local
- ✓ Tècnic/ca Medi Ambient i Ciutat Saludable
- ✓ Responsable Projecte Educatiu de Ciutat
- ✓ Serveis Socials

I puntualment els diferents responsables d'altres serveis i programes en funció de les demandes i necessitats.

Les funcions d'aquesta Comissió són:

- Fer el seguiment del desenvolupament del Servei i garantir-ne la transversalitat
- Coordinar les actuacions i fer el seguiment de les intervencions en el territori
- Proposar actuacions des dels diferents àmbits de treball.
- Establir i potenciar circuits àgils i coordinats.

Article 8. Coordinació del servei.

La persona mediadora designarà un responsable per la coordinació del programa i establirà els recursos per canalitzar els diferents nivells de coordinació que necessita el servei:

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

- b) Coordinació de la intervenció per aprovar i fer el seguiment de les intervencions desenvolupades en els diferents territoris.
- c) Coordinació de les actuacions per poder fer el seguiment i supervisar la intervenció directa .

Article 9. Tipologia dels conflictes.

Els tipus de conflictes que es podran sotmetre al procediment previst a aquest Reglament i ser, per tant, objecte del servei de mediació ciutadana, seran tots aquells que es derivin de la convivència i la cohesió social.

Els acords que s'adoptin s'han de referir sempre a matèries de dret privat dispositiu susceptibles de ser plantejades judicialment.

Article 10. Procediment de mediació.

10.1. Iniciació del procediment

Per tal d'accedir al servei caldrà seguir el procediment següent:

- La persona que necessiti aquest servei de mediació, presentarà per escrit la sol·licitud davant el registre municipal d'entrada d'aquest Ajuntament, en la que farà constar les dades personals (nom i cognom, adreça, telèfon), i la descripció del supòsit de fet.
- En el cas de que sigui una derivació o una demanda no directa, presentarà per escrit la sol·licitud i farà constar (entitat o servei que fa la derivació, nom i cognom, adreça, telèfon de la persona que deriva el cas), i la descripció del supòsit de fet.
- La sol·licitud arribarà al/la tècnic/a de mediació ciutadana qui realitzarà una entrevista amb el sol·licitant, per tal de valorar el supòsit de fet.
- El/la tècnic de mediació ciutadana, donarà audiència a l'altre part en el conflicte per un termini de deu dies. En tot cas, les parts en conflicte hauran de manifestar la seva voluntat de participar en el

servei de mediació i acceptació del protocol d'acords entre les parts per a garantir la eficàcia del recurs assignat.

Aquest acord previ o submissió expressa d'ambdues parts es imprescindible per donar tramitació a la sol·licitud que inicia la prestació del servei.

10.2. Tramitació de la mediació.

Un cop assolit la voluntat d'ambdues parts en conflicte de participar en el servei de mediació, el/la mediador/a o els/les mediadors/es convocaran ambdues parts per portar a terme l'acte de mediació. L'acte de mediació podrà consistir en una o varies reunions.

Les parts i el/la mediador/a hauran d'assistir personalment a les reunions de mediació, sense que puguin valer-se de representant o intermediaris.

La durada del procediment de mediació no podrà excedir de sis mesos a comptar des de la primera reunió que inicia l'acte de mediació.

10.3. Finalització de la mediació

10.3.1. Un cop finalitzat l'acte de mediació, el/la mediador/a o mediadors/res formularan una o varies propostes per a la solució del conflicte.

Aquestes propostes hauran d'ésser acceptades per ambdues parts.

L'acord en la mediació es formalitzarà per escrit i haurà de ser signat per les parts; aquest acord finalitzarà el procediment de mediació.

10.3.2. Si alguna de les parts no accepta les propostes formulades pel/per la mediador/a per la solució del conflicte, s'aixecarà acta registrant la proposta o propostes formulades, l'absència d'acord i les raons al·legades per cada part.

Aquesta acta posarà fi al procediment de mediació.

10.3.3. El procediment de mediació podrà finalitzar també pel desistiment de qualsevol de les parts.

10.3.4. Igualment la persona mediadora pot posar fi al procediment en el moment en què apreciï la falta de col·laboració en una de les parts o no respecte de les condicions establertes; i també pot donar per finalitzat el procés, si aquest es torna inútil per a la finalitat perseguida, considerant les qüestions sotmeses a la mediació.

10.3.5. Es podrà iniciar un nou procediment de mediació sobre un mateix objecte o supòsit de fet, en el cas en què s'hagués finalitzat una anterior mediació o que aquesta hagués estat intentada sense acord.

Article 11. Eficàcia jurídica de l'acord que posa fi al procediment de mediació.

L'acord que posa fi al procediment de mediació té eficàcia entre les parts signatàries del mateix, i això, sense perjudici del dret de qualsevol de les parts d'acudir davant la Jurisdicció competent si ho considera convenient.

Article 12. Drets dels usuaris del servei:

Els drets dels usuaris/es són:

- Drets a accedir i gaudir del servei en condicions d'igualtat quan es compleixin els requisits establerts en el corresponent protocol i normativa reglamentaria.
- Dret a la informació de les condicions de la prestació del servei, 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.

Article 13. Obligacions dels usuaris del servei.

Les obligacions dels usuaris/es són:

- Fer ús adequat del servei i respectar la normativa bàsica establerta.
- Respectar els horaris concertats per afavorir el bon funcionament i/o prestació del servei.
- Complir els pactes, acords i compromisos, així com el pla de treball establert i concertat en el protocol corresponent.
- Informar a l'Ajuntament sobre qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de la prestació del servei.
- Respectar la normativa bàsica d'ús intern del servei.

Article 14. Deures del/la mediador/a

La persona mediadora, al llarg de la seva actuació té el deure fonamental de facilitar un acord voluntari i equitatiu entre les parts i per tant ha de:

- a) Facilitar la comunicació entre les parts, promoure la comprensió entre elles i ajudar a buscar possibles solucions al conflicte plantejat.
- b) Vetllar per a que les parts prenguin les pròpies decisions i disposin de la informació i de l'assessorament suficients per a obtenir els acords d'una manera lliure, voluntària i exempta de coaccions.

Article 15. Confidencialitat

En la mesura en què en el curs de la mediació es pot revelar informació confidencial, les persones mediadores i les parts han de mantenir el deure de confidencialitat en relació a la informació de que es tracti. En compliment d'aquest deure, les parts es comprometen a mantenir el secret, i, per tant, renunciem a proposar la persona mediadora com a testimoni en algun procediment que afecti a l'objecte de la mediació; també la persona mediadora ha de renunciar a actuar com a part en els mateixos casos.

En qualsevol cas la persona mediadora està obligada a informar a les autoritats competents de les dades que puguin revelar 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.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest reglament entrarà en vigor, una vegada aprovat definitivament i publicat el seu text íntegre al BUTLLETÍ OFICIAL DE LA PROVÍNCIA, quan hagi transcorregut el termini de 15 dies, que estableix l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril i regirà de forma indefinida fins a la seva derogació o modificació.

Sant Boi de Llobregat, 6 de novembre de 2006