

# MEDIACIÓ CIUTADANA

El Servei de Mediació Ciutadana és un instrument de gestió alternativa de conflictes que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania de la vila per facilitar processos de trobada, diàleg i gestió responsable i compartida de la convivència al si de les relacions familiars, de les escales de veïns i veïnes dels barris, dels espais públics, de l'escola, i del conjunt del municipi.

La mediació es basa en la comunicació entre les persones, amb l'ajuda neutral d'un professional de la conflictologia, i representa una oportunitat per arribar a comprendre i acordar solucions de forma dialogada.

Tanmateix, desenvolupem accions des de la cultura de la pau, entenent-la com "superació, reducció o evitació de tot tipus de violències, físiques, psicològiques, culturals, estructurals, i en la capacitat per a transformar els conflictes en oportunitats creatives de trobada, diàleg, canvi i intercanvi, creixement."

La resolució de conflictes és un procés que té una mirada polièdrica, multidisciplinari i multidimensional, que pretén ajudar a gestionar-los de la millor manera. Ho considerem, doncs, com una oportunitat de canvi, millora, i transformació, incidint sobre les causes que els provoquen, i no només sobre les conseqüències.

El treball transversal del Servei de Mediació Ciutadana amb els altres serveis municipals, permet treballar problemàtiques per tal fer emergir aquestes situacions, i gestionar-les des de la conscienciació, sensibilització i mediació de conflictes.

La mediació és una eina per augmentar la qualitat de vida de les persones del municipi, ja que genera autonomia i la capacitat de les persones i una societat més cohesionada, solidària i cívica, a través del treball transversal, integral, preventiu que es porta a terme.

## Quin servei oferim?

- Acollida i assessorament en gestió alternativa de conflictes: Entrevistes, reunions, visites comunitàries, coordinacions, derivacions a altres departaments o serveis, si s'escau.
- Mediacions en l'àmbit familiar, veïnal, educatiu, de l'espai públic, associatiu, i de les activitats econòmiques
- Participació en el desenvolupament i seguiment del Programa de Mesures Reparadores Alternatives a la sanció econòmica, de l'Ordenança de Civisme i Convivència d'Olesa de Montserrat, com a membre de la Comissió de Civisme.
- Informació, assessorament i capacitat en gestió de conflictes
- Participació en reunions en diagnòsi, disseny d'intervenció i gestió de conflictes

- Facilitació a reunions amb especial importància de la participació i el diàleg comunitari
- Estudi de profunditat de conflictes
- Disseny i implementació d'accions de formació i empoderament de la ciutadania en resolució positiva de conflictes: Tallers, xerrades, cercles restauratius
- Participació en campanyes de sensibilització en l'ús de la mediació com a eina de prevenció i gestió pacífica dels conflictes
- Els àmbits d'actuació són: Veïnal i comunitari, educatiu, espai públic, activitats econòmiques, familiar. Associatiu, administració local

## A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania i entitats.

## Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei cal adreçar una [Instància](#) de sol·licitud del servei a l'OAC.
- ❖ [Prestació substitutòria i mesures alternatives](#)

## On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada mitjançant instància a l'OAC.

Els menors d'edat, si tenen prou coneixement, i, en tots els casos, els majors de dotze anys, poden intervenir en els procediments de mediació que els afectin, prèvia autorització dels pares o tutors legals.



Ajuntament, pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n  
Verdaguer, 30  
93 778 00 50 Ext. 4020 i 648 04 29 11  
[www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat)  
[mediaciociudadana@olesademontserrat.cat](mailto:mediaciociudadana@olesademontserrat.cat)



Dimarts i dimecres de 9.30 a 19.30, dijous (matí o tarda): coordinacions i gestions.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament.

## Qui són les persones responsables?

Regidor: Jordi Martínez Vallmitjana

Mediador: Santi Sánchez Tena

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

## Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.

- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

#### **Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.

- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtindre un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

#### **Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

## Quina normativa regula el servei?

### a. Normativa

#### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

#### ESPECÍFICA

- [Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família](#)
- [DOGC núm. 5686, de 5 d'agost. Versió consolidada](#)
- [Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat](#)
- [Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils](#)
- [Reial decret 980/2013, de 13 de desembre, pel qual es despleguen determinats aspectes de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils](#)
- [Directiva 2008/52/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig, sobre certs aspectes de la mediació en assumptes civils i mercantils](#)
- [Recomanació núm. R \(98\)1 del Comitè de Ministres als Estats membres, de 21 de gener de 1998, sobre la mediació familiar](#)

### b. Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

## Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



[mediaciociudadana@olesademontserrat.cat](mailto:mediaciociudadana@olesademontserrat.cat)



93 778 00 50 Ext. 4020



[Queixes i suggeriments](#)

## Com avaluarem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

## A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.