

MEDIACIÓ CIUTADANA

El Servei de Mediació Ciutadana (SMC) és un servei que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania amb l'objectiu de promoure la convivència i la resolució pacífica de conflictes.

Al SMC es faciliten espais de diàleg (processos de mediació), es promou la comunicació no violenta i es fa pedagogia de l'ús de mètodes alternatius de resolució de conflictes de forma dialogada. Amb aquestes eines s'aborden les situacions complexes de convivència en els diferents àmbits de la vida quotidiana (veïnal, familiar, comunitària, escolar...) i que es puguin donar en els diversos espais, públics o privats, del municipi. Alhora, es treballa des de la neutralitat i la confidencialitat, partint de la voluntarietat dels participants i de la capacitat de les persones per transformar el seu propi conflicte en oportunitats de canvi.

Des del treball en xarxa amb els diferents serveis de l'Ajuntament i altres ens del territori, al SMC es desenvolupen també accions promotores de la cultura de la pau, entenent aquesta com la evitació de tot tipus de violència en la quotidianitat relacional de les persones i grups del nostre territori (sensibilització i difusió d'eines de convivència, formacions a escoles, instituts i col·lectius diversos...). Així mateix, el SMC també té un paper rellevant, com a element facilitador, en el desenvolupament de les mesures alternatives a la sanció econòmica del municipi.

La gestió dialogada del conflicte i el procés de mediació són eines per augmentar la qualitat de vida, ja que genera l'autonomia i la capacitat de les persones per resoldre els seus propis conflictes i situacions relacionals complexes. L'ús d'aquestes eines i el treball preventiu que es duu a terme des del SMC són promotors d'una societat més cohesionada, solidària i cívica pel nostre municipi.

Quin servei oferim?

- Informació del Servei i assessorament en conflictes concrets i/o situacions relacionals complexes
- Processos de mediació en l'àmbit familiar, veïnal, educatiu, de l'espai públic, associatiu, i derivat d'activitats econòmiques
- Facilitació i promoció en i de reunions promotores de la participació i del diàleg comunitari.
- Accions de formació i apoderament de la ciutadania en resolució positiva de conflictes: Tallers, xerrades, cercles restauratius i de diàleg
- Participació en campanyes de sensibilització en l'ús d'eines de prevenció i gestió pacífica dels conflictes.
- Col·laboració en el programa de Mesures Alternatives a la Sanció econòmica en incompliments de l'Ordenança de Civisme i Convivència d'Olesa de Montserrat

A qui adreçem aquest servei?

A tota la ciutadania, tant a títol individual com grupal.

Quina és la documentació que necessiteu?


- ❖ Per accedir al servei podeu adreçar una [Instància](#) de sol·licitud del servei a l'OAC, o contactar directament amb el Servei de Mediació Ciutadana.
- ❖ [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

 93 778 00 50 Ext. 4020 i 648 04 29 11

 www.olesademontserrat.cat

 mediaciociutadana@olesademontserrat.cat





Dilluns i dimecres de 9 a 18:30h, dijous de 9 a 14h i divendres de 9 a 12h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant els mesos d'estiu, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament al Servei de Mediació Ciutadana.

Qui són les persones responsables?

Regidor: Jordi Martínez Vallmitjana

Tècnica i mediatadora del servei: Lourdes Riba

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

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

ESPECÍFICA

– [Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat](#)

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



mediaciociutadana@olesademontserrat.cat



93 778 00 50 Ext. 4020



[Queixes i suggeriments](#)

