



Àrea de Presidència i Serveis Centrals

Servei de Transparència, Atenció Ciutadana i Organització

EDICTE

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària de data 25 d'octubre de 2018, va adoptar, entre d'altres, els següents acords:

PRIMER.- Aprovar inicialment el text de les cartes de servei de Centres Cívics i Mediació Comunitària, que s'adjunten com a annex.

SEGON.- Sotmetre aquest acord a informació pública juntament amb el projecte de cartes de servei per un termini de trenta dies, de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local i l'article 178 del Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, transcorregut el qual sense haver-se formulat reclamacions i suggeriments, quedarà aprovat definitivament sense necessitat d'adoptar cap altre acord de manera expressa.

TERCER.- Facultar l'alcalde-president o regidor en qui delegui o tingui delegat, perquè subscrigui tots els documents que fossin necessaris per a l'efectivitat dels precedents acords."

No havent-se presentat al·legacions dins el període d'informació pública contra l'acord d'aprovació inicial del text de les Cartes de Servei de Centres Cívics i Mediació Comunitària, adoptat en sessió plenària de 25 d'octubre de 2018, es fa públic el text íntegre del reglament esmentat, el qual s'insereix a continuació, que entra en vigor quan s'hagi publicat completament el seu text al *Butlletí Oficial de la Província* i hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils que preveu l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Contra els acords anteriors, que esgoten la via administrativa, els interessats poden interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la data de la seva publicació, si be prèviament caldrà comunicar aquest ajuntament el fet de la interposició del recurs. No obstant això, s'hi pot interposar qualsevol altre recurs si es considera.

Sabadell, 15 de gener de 2019

L'alcalde
Maties Serracant Camps

ANNEX

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre de 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i el temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

2. MISSIÓ I SERVEIS

Missió

El Servei de Mediació Comunitària és un servei municipal, que treballa en la generació d'espais d'interrelació social per a l'abordatge de conflictes i problemàtiques que afecten a la comunitat, a partir dels principis i els instruments que posen a l'abast la Mediació.

La missió del servei és la d'afavorir i promoure la convivència, la cohesió social i el sentiment de pertinença a la comunitat.

El Servei de Mediació Comunitària du a terme les seves accions en base a tres línies de treball:

- La prevenció
- La gestió pacífica del conflicte
- La implicació de la ciutadania en els afers comunitaris

El Servei de Mediació també és centre col·laborador del Centre de Mediació de Dret Privat del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i consta inscrit en el registre corresponent de serveis de mediació ciutadana de titularitat pública, i tots i totes les professionals mediadores del servei estan en possessió de titulació oficial en mediació i gestió de conflictes.

És un servei universal i gratuït obert a la ciutadania de Sabadell.

Serveis

Els serveis que s'ofereixen són:

Mediació en conflictes:

La mediació és un procés voluntari de resolució de conflictes que facilita la col·laboració entre les parts per tal de trobar solucions vàlides i beneficioses per a tothom, amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial: la persona mediadora.

Des del Servei de Mediació, oferim l'accés a processos de mediació, per la gestió de conflictes entre persones o grups de persones, independentment de l'àmbit de relació en el que s'originen: veïnal, comunitat de veïns i veïnes, familiar, escolar, associatiu, espai públic, etc., sempre que almenys una de les parts sol·liciti la mediació i es respectin els seus principis (voluntarietat, confidencialitat, col·laboració i respecte, bona fe i imparcialitat de la persona mediadora). L'equip tècnic, en tots els casos valora la viabilitat de la mediació i es reserva la potestat de no iniciar o interrompre el procés quan no es compleixen els seus principis rector.

La sol·licitud de mediació pot ser a petició del ciutadà per instància, per via telefònica, per internet a través de l'aplicatiu de tràmits municipals o per derivació d'altres departaments municipals o organismes.

Quedarien exclosos:

- Queixes contra l'Ajuntament
- Conflictes en que hi hagi un procediment judicial obert
- Agressions de violència de gènere
- Conflictes mercantils i de consum
- Conflictes de separació i divorci

Intervencions especialitzades de mediació escolar, en casos d'assetjament escolar (bullying): El centre educatiu és qui ha de sol·licitar expressament la intervenció. L'equip de mediació es reserva la potestat de valorar la viabilitat o no d'iniciar la intervenció. L'inici de la intervenció es comunicarà als Serveis Territorials del Departament d'Ensenyament, així com el tancament de l'expedient.

Intervencions especialitzades en mediació reparadora: Adreçat a joves menors d'edat, que han estat denunciats en el marc de l'Ordenança municipal d'ocupació de les vies i espais públics de Sabadell i es trobin dins de l'àmbit d'aplicació del procediment de mediació reparadora.

Es tracta d'un programa de reparació, que consisteix en la implementació d'un sistema de mesures educatives alternatives a la sanció econòmica, per mitjà d'un procés de mediació, i si escau, d'activitats educatives complementàries. El procediment es troba regulat a la Instrucció reguladora del procediment de mediació reparadora per a joves menors com a mesura educativa alternativa a la sanció.

Sessions informatives sobre la mediació en casos de separació i divorci: El servei de mediació a més, ofereix una sessió informativa sobre la mediació i, en cas d'acolliment, la tramitació de la corresponent sol·licitud al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, per a totes aquelles casuístiques de conflictes excloses en el propi servei.

Tallers divulgatius i formatius en la cultura de mediació: Tallers que tenen per objecte la formació i capacitació en habilitats socioafectives, comunicatives i de gestió positiva del conflicte. Dirigits a la comunitat educativa, entitats i associacions de la ciutat.

Projectes de suport a la mediació escolar: El servei de mediació col·labora amb els Serveis Territorials d'Ensenyament de la Generalitat, donant suport a les iniciatives de promoció i divulgació de la cultura i els valors de la mediació en la comunitat educativa.

3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Departament: Programa d'Intervenció Comunitària i Mediació

ADREÇA DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9h a 14h

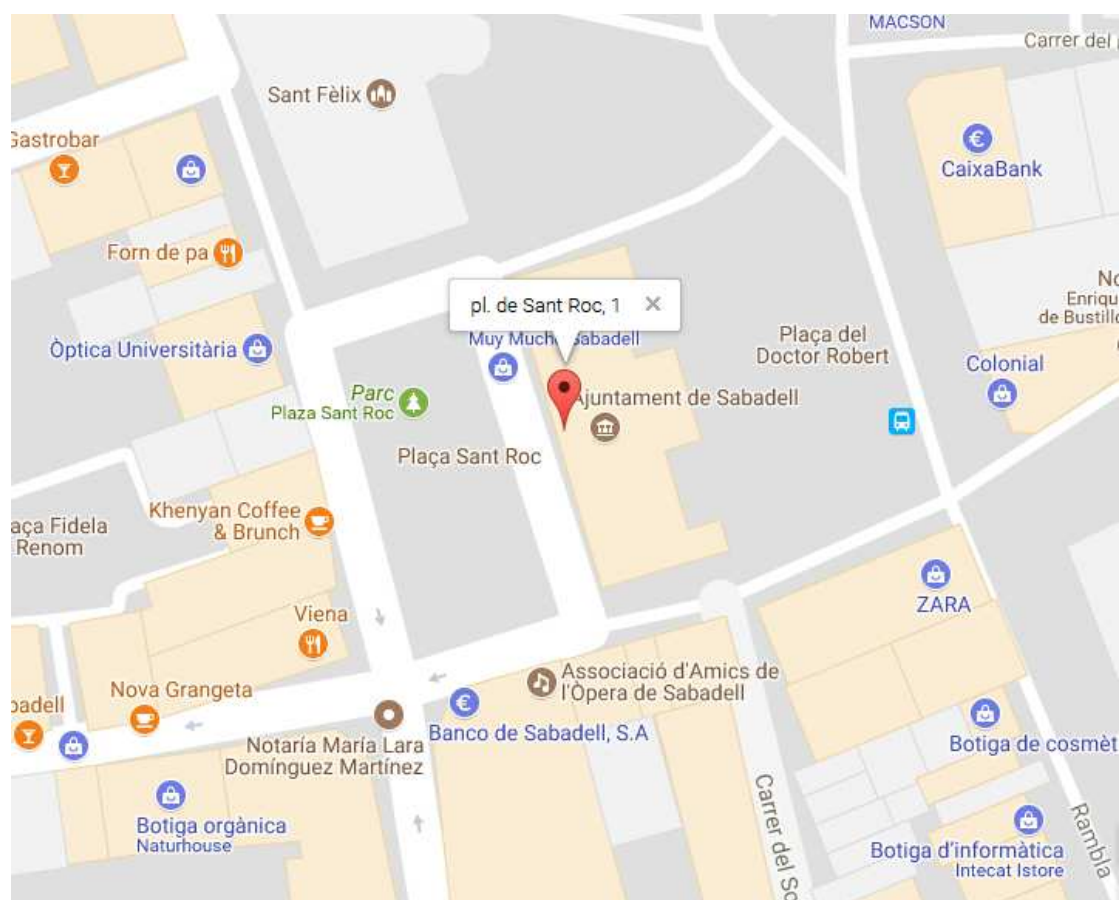
Atenció presencial amb cita prèvia

Plaça Sant Roc, 1, 2a planta

Telèfon: 93 745 31 72

Adreça el·lectrònica: mediacio@ajsabadell.cat

Web: www.sabadell.cat/mediacio



Com arribar-hi:

Autobusos Urbans (www.tus.es)

Parades properes:

Alfons XIII : L4,L5,L11,L44,L55,L80,

Casal Pere Quart : L1,L2,L3,L11,L80,

Dr. Robert : L1,L2,L3,L4,L5,L44,L55,

F.G.C. - Rambla : L11,L80,

Les Valls : L4,L5,L7,L10,L12,L44,L55,

Manresa : L1,L2,L3,L4,L5,L44,L55,

Mercat Central : L4,L5,L7,L10,L12,L44,L55,F1,F2,F3,F4,

Sant Joan : L4,L5,L12,L44,L55,F4,F5,

Tres Creus : L4,L5,L12,L44,L55,F4,F5,

4.COMPROMISOS I INDICADORS

El Servei de mediació es compromet a prestar un servei de qualitat d'acord als següents objectius:

Garantir que **l'accés a una primera entrevista amb la persona mediadora** sigui amb celeritat.

Contactarem amb la persona sol·licitant via telefònica o telemàtica en un temps inferior a 3 dies hàbils, des de la data de recepció de la sol·licitud de mediació al servei, per programar una primera entrevista informativa de mediació.

Indicador: Mitjana de dies transcorreguts entre la data de recepció de la sol·licitud de mediació al servei i la data en que s'efectua primera atenció telefònica amb la persona sol·licitant.

Oferir una atenció personalitzada de qualitat.

Les persones que siguin ateses al Servei de mediació comunitària rebran un tracte proper, acurat i especialitzat per part de les professionals mediadores del servei.

Indicador: Nombre de queixes respecte el total de persones ateses .

Organitzar anualment activitats pròpies de divulgació i/o formació en mediació i gestió de conflictes.

Es realitzaran un mínim de 5 activitats de sensibilització anual.

Indicador: Nombre d'activitats anuals de sensibilització, formació o divulgació realitzades.

Avaluar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei en relació a **l'atenció professional** de les entrevistes/sessions a través d'una enquesta gràfica anònima i confidencial.

Indicador: publicació dels resultats de les enquestes de satisfacció sobre el servei.

Elaborar la memòria anual del servei.

Indicador: Publicarem anualment la memòria del servei durant el primer trimestre de l'any.

Avaluar la **satisfacció dels tallers** formatius i de divulgació de la mediació.

Farem una enquesta sobre el grau de satisfacció global dels diferents tallers formatius i de sensibilització

Indicador: publicació dels resultats de les enquestes de satisfacció .

L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.

5.- VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei de mediació: mediacio@ajsabadell.cat

Instància als registres municipals

Telèfon: 010 o al 93 7453172

Lloc web: www.sabadell.cat "contacte"

Adreça electrònica del servei de transparència: transparencia@ajsabadell.cat

6.-DRETS I DEURES

DRETS

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
2. Dret a rebre informació sobre els serveis que s'ofereixen al servei de mediació comunitària i els requisits per accedir-hi.
3. Dret a tenir garantia del correcte tractament de les dades personals i del compromís de la confidencialitat de les informacions obtingudes al llarg del procés de mediació, tant per part de la persona mediadora com, si s'escau, d'altres professionals que hi puguin intervenir.
4. Dret a ser informades dels beneficis, requeriments i responsabilitats que implica iniciar un procés de mediació, i també ser informades i, si escau, orientar de l'existència d'altres serveis o professionals.
5. Dret a rebre un tracte imparcial i neutral de la persona mediadora en tot el procés i no ser objecte de cap tracte de discriminació o de no preferència enfront de l'altra part .
6. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives al servei.

DEURES

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i del Servei de mediació comunitària.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i informar sobre qualsevol modificació de les seves circumstàncies personals que puguin afectar al desenvolupament del procés de mediació
4. Deure de signar el document de compromís de mediació, per qual subscriuen les normes i els principis de la mediació recollits als articles 5, 6 i 9 de la de la Llei 15/2009, del 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat (voluntarietat, confidencialitat, col·laboració i bona fe) que regiran al llarg del procés de mediació.
5. Deure de respectar el deure de confidencialitat en relació a la informació que es tracti durant el procés de mediació d'acord l'article 7 de la Llei 15/2009, del 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat.
6. Deure a fer un ús adequat del servei i respectar els horaris i dates establerts per cita prèvia amb la persona interessada, per afavorir el bon funcionament.
7. Deure de col·laborar i participar activament en el procés de mediació, d'acord al pla de treball que estableixi la persona medidora.
8. Deure de respectar totes les persones i opinions en el decurs de la mediació i actuar d'acord a les regles de la bona fe.

L'incompliment d'aquestes obligacions pot comportar la finalització del procés de mediació.

7. RÈGIM ECONOMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

Taxes i preus públics:

Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic

Normes vinculades:

Llei 15/2009, del 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat

Decret 135/2012 de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat

Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

Ordenança municipal reguladora del soroll i les vibracions de Sabadell

Ordenança municipal d'ocupació de les vies i espais públics de Sabadell

Instrucció reguladora del procediment de mediació reparadora per a joves menors, com a mesura educativa alternativa a la sanció.

CARTA DE SERVEIS DELS CENTRES CÍVICS

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona Administració. Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

2. MISSIÓ I SERVEIS

Missió

Els centres cívics de Sabadell són equipaments municipals de proximitat, que tenen com a objectiu principal oferir espais als ciutadans i ciutadanes de Sabadell on poder desenvolupar accions cíviques, socials, culturals, esportives, de lleure i d'altres que tinguin interès públic, així com afavorir la participació de la ciutadania en aquells assumptes de la comunitat que fomentin la difusió de valors i la convivència intercultural, generacional i associativa.

Serveis

- a. Cedim espais per a la realització d'activitats que tinguin per objectiu el desenvolupament social, cultural, de lleure i promoure l'associacionisme i la participació.
- b. Posem a disposició de la ciutadania espais de relació, amb jocs i premsa
- c. Facilitem l'accés a internet mitjançant Espai Internet, reserva d'ordinadors i wifi.
- d. Posem a disposició de la ciutadania i entitats els espais d'exposicions.
- e. Oferim un servei complementari de bar als Centre cívic de Sant Oleguer, Gràcia i Creu Alta (Cal Balsach).
- f. Acollim serveis municipals descentralitzats com ara: Treball i empresa, Joventut, Oficines SAC, Acció Social...

A qui va dirigit i condicions per accedir-hi.

Les administracions públiques, les entitats i les empreses privades, associacions i grups no formals poden sol·licitar l'ús dels espais disponibles als centres. La cessió d'espais i l'ús temporal de les dependències comunes dels centres es cedeixen amb un ordre que prioritza les institucions públiques i les associacions inscrites al Registre Municipal d'Entitats, tal i com recull el Reglament d'ús de Centres Cívics.

3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

EL SERVEI DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

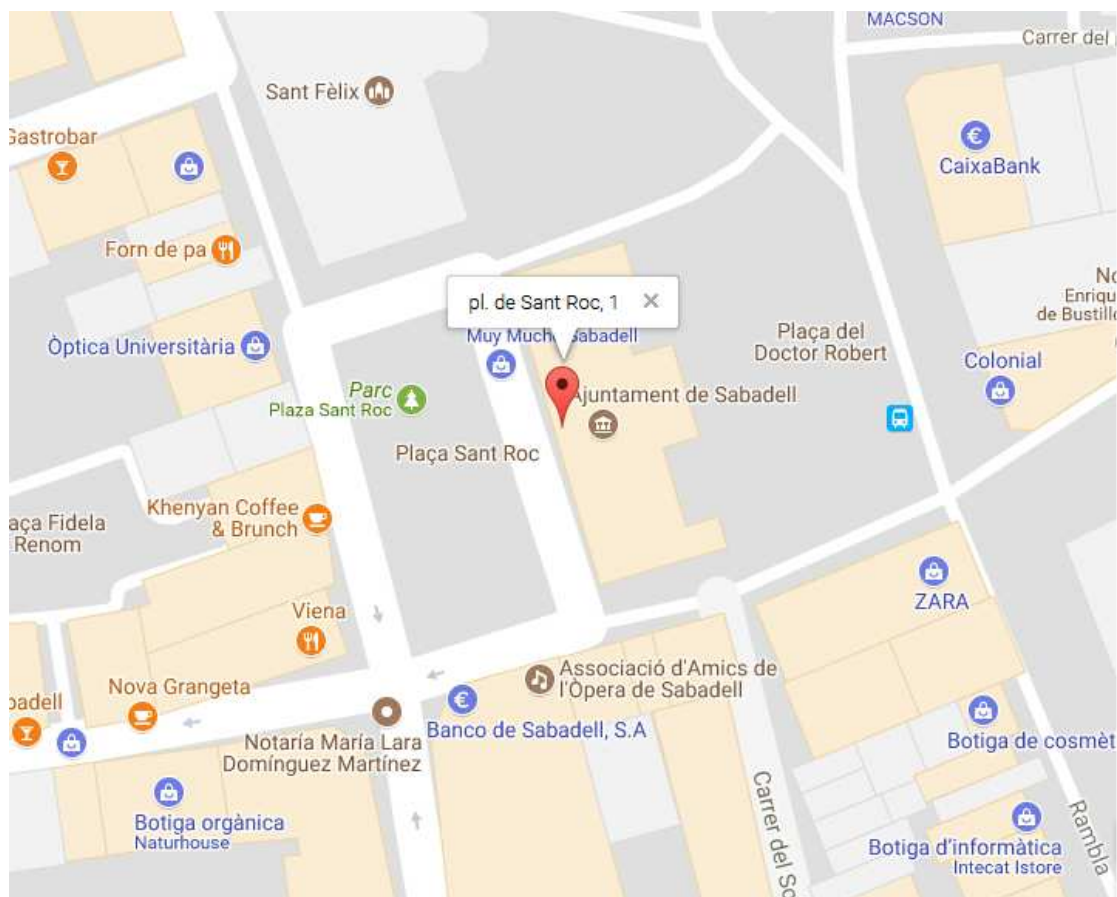
pl. de Sant Roc, 1 - 2a planta

Telèfon: 93 745 31 84

Horari d'atenció a la ciutadania: de dilluns a divendres de 9 a 14h

Adreça electrònica del servei: ccivics@ajsabadell.cat

Web: <http://www.sabadell.cat/ca/ccivics>



Com arribar-hi:

Autobusos Urbans (www.tus.es)

Parades properes:

Alfons XIII : L4,L5,L11,L44,L55,L80,

Casal Pere Quart : L1,L2,L3,L11,L80,

Dr. Robert : L1,L2,L3,L4,L5,L44,L55,

F.G.C. - Rambla : L11,L80,

Les Valls : L4,L5,L7,L10,L12,L44,L55,

Manresa : L1,L2,L3,L4,L5,L44,L55,

Mercat Central : L4,L5,L7,L10,L12,L44,L55,F1,F2,F3,F4,

Sant Joan : L4,L5,L12,L44,L55,F4,F5,

Tres Creus : L4,L5,L12,L44,L55,F4,F5,

EQUIPAMENTS I HORARIS

Centre Cívic	Adreça	Codi postal	Telèfon
Centre Cívic de Sant Oleguer	Sol i Padris, 93	08203	93 712 00 00
Centre Cívic de Creu Alta (Cal Balsach)	Crta. de Prats 16-34	08208	93 724 77 27
Centre Cívic de Can Puiggener	Pl. del Primer de Maig, 1	08208	93 723 78 09
Centre Cívic de Ca n'Oriac	Arousa , 2	08207	93 723 14 95
Centre Cívic Dc Josep M. Plans (Can Deu)	Portal de la Floresta, 24	08207	93 716 97 52
Centre Cívic de Can Rull	Sant Isidor, 51	08206	93 723 11 99
Centre Cívic Can Llong-Castellarnau	Avda. Estrasburg, 82	08206	93 723 66 00
Centre Cívic de la Concòrdia	Lusitània, 3	08206	93 746 25 18
Centre Cívic de Gràcia	Pl. del Treball, 1	08205	93 710 90 60
Centre Cívic de Creu de Barberà	Pl. Castelao, 1	08204	93 711 68 57
Centre Cívic de Torre-romeu	Plaça Montcortés, 1	08202	93 727 10 83
Centre Cívic de Poblenou	Remei 1-9	08202	93 727 22 79
Espai Polivalent del Parc del Nord	Ronda Navacerrada, 58	08207	93 723 14 95

Al lloc web <http://www.sabadell.cat/ca/ccivics> podeu consultar el detall de tots els centres cívics i els horaris de cadascun d'ells.

Plànol de localització:

<http://sal.sabadell.cat/Planol/?idsubcat=70>

4. COMPROMISOS I INDICADORS

- Cedir espais per a la realització d'activitats.

Respondrem en un termini de 7 dies hàbils en el 80% de les peticions

- Indicador: Nombre de sol·licituds contestades en el termini de 7 dies hàbils sobre el total de sol·licituds rebudes.

- Mantenir els espais dels centres en òptimes condicions per la realització de les activitats

Posarem a disposició de les entitats usuàries qüestionaris per quantificar el grau de satisfacció puntuant d'1 a 3. (1 mínim 3 màxim) amb el compromís que els resultats siguin 2 o més.

- Indicador 1: Nombre de qüestionaris rebuts
- Indicador 2: Publicant anualment els resultats dels qüestionaris.

- Mantenir en condicions òptimes d'ordre i higiene els espais de relació, així com una infraestructura adequada i en bon estat

Recollirem les reclamacions i gestionarem la seva resolució no superant les 2 queixes documentades cada mes a cada centre cívic.

- Indicador: Nombre de reclamacions rebudes mensualment.

- Informar del funcionament dels centres.

Publicarem una memòria anual on es recolliran les activitats i nombre d'usos.

- Indicador: Memòria publicada abans del mes de maig de l'any següent

- Publicar les activitats programades a cadascun dels centres a l'inici de cada curs d'activitat

Publicarem al web de centres cívics i als plafons d'anuncis dels centres les activitats de curs sol·licitades i programades, abans del 15 de setembre de cada any.

- Indicador: Publicació feta dins el termini.

- Promoure la implicació i interacció de les entitats en els centres cívics.

Convocarem reunions amb entitats usuàries dels centres cívics, garantint que el llarg d'un any es faci, com a mínim, una reunió a 6 centres diferents.

- Indicador: Nombre de reunions anuals

- Respondre amb celeritat les consultes, els suggeriments i les queixes (realitzades a través d'instància en qualsevol registre, per telèfon 010, des de la pàgina web: www.sabadell.cat o a l'adreça de correu electrònic ccivics@ajsabadell.cat)

En contestarem el 80% abans de 15 dies.

- Indicador: percentatge de respostes fetes abans de 15 dies sobre el total de consultes suggeriments o queixes

5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- Correu electrònic del servei: ccivics@ajsabadell.cat
- Instància als registres municipals
- Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- Lloc web: www.sabadell.cat "contacte"
- Adreça electrònica Regidoria de transparència: transparencia@ajsabadell.cat

6.- DRETS I DEURES

Tal i com recull el Reglament d'ús de Centres Cívics de Sabadell el més destacat dels drets i deures de les persones usuàries són els següents

Drets. Qualsevol ciutadà/na o entitat té els drets següents:

- A utilitzar els diferents espais que componen els centres cívics.
- A trobar en òptimes condicions de salubritat i higiene els espais d'ús comú i les sales i tallers de cada equipament.
- Ser tractat amb respecte.

Deures. Els usuaris i/o les entitats tenen els deures següents:

- Respectar els horaris d'obertura i tancament i els assenyalats quan l'equipament ha estat cedit.
- Mantenir els espais en les mateixes condicions en què es trobaven abans d'ésser utilitzats o cedits.
- Respectar l'aforament de l'espai cedit, el control del qual serà responsabilitat del sol·licitant.
- Tractar amb respecte la resta d'usuaris i el personal municipal.
- Seguir les indicacions del personal municipal responsable de la instal·lació.

Deures dels organitzadors de les activitats

- Abonar, si s'escau, les taxes que regulen l'ús d'equipaments cívics, culturals i educatius.
- Destinar l'espai cedit a les finalitats que li siguin pròpies i a l'activitat per la qual li ha estat concedit.
- Fer-se responsable dels danys que pugui ocasionar l'activitat per la conducta dels assistents a l'acte o activitat als béns, les instal·lacions, les infraestructures o a terceres persones.
- Realitzar activitats que no suposin cap tipus de perill ni per a les persones que hi assisteixen ni per al propi equipament.
- No manipular els aparells especialitzats de què disposi l'equipament ni les cabines de les sales d'actes o auditoris. Aquests hauran de ser-ho per professionals tècnics que determinarà l'Ajuntament.
- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral, de seguretat social i de prevenció dels riscos laborals, així com d'altra normativa sectorial d'aplicació, i acreditar-ne el compliment a requeriment municipal.

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI

Taxes i preus públics

[Taxa per la utilització privativa d'equipaments culturals, cívics i educatius municipals.](#)

Normes vinculades al servei

[Reglament d'ús dels Centres Cívics de Sabadell](#)

8. CONDICIONS PER SOL·LICITAR UN ESPAI:

Per sol·licitar un espai s'ha de demanar amb un mínim de 15 dies d'antelació i es tramitarà mitjançant un formulari que es troba a la web municipal (<http://www.sabadell.cat/ca/ccivics>) o bé presencialment a les oficines del Servei d'Atenció al ciutadà mitjançant instància.

Les sol·licituds d'un espai per activitats de llarga durada (de curs), s'han de presentar abans de la finalització del curs anterior.

Un cop confirmada la reserva de l'espai sol·licitat, s'ha d'abonar, si s'escau, la taxa corresponent vigent a les ordenances municipals, entre 7 i 10 dies abans de la utilització de l'espai.