



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 rectors.

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.**



Ajuntament
de Sabadell

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 mediatadora 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 mediadora.
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.