



SERVEI D'INFORMACIÓ A LA MEDIACIÓ D'ARENYS DE MAR

CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE
EL CENTRE DE MEDIACIÓ DE DRET PRIVAT DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA I L'AJUNTAMENT
D'ARENYS DE MAR (REGIDORIA D'IGUALTAT)

GENER - DESEMBRE DE 2014



CONTINGUT

INTRODUCCIÓ.....	3
SERVEI D'INFORMACIÓ CIUTADANA	
1. Contextualització	
Servei d'Informació a la Mediació.....	4
Antecedents.....	6
Objectius.....	7
Concrecions.....	7
2. Descripció de l'activitat duta a terme pel servei.	
Estructura i organització.....	8
Desenvolupament de l'activitat	
A. Relació de dades.....	11
3. Anàlisi.....	15
4. Propostes.....	18
5. Annexos.....	22



I. CONTEXTUALITZACIÓ

El present treball vol donar compte de l'activitat portada a terme pel Servei d'Informació a la Mediació d'Arenys de Mar de la regidoria d'Igualtat al llarg de l'any 2014.



I.1. Antecedents.

El mes de novembre i desembre del 2013 es va fer una prova pilot a càrrec de l'Associació la formiga des de la regidoria de part una prova pilot que podem resumir de la següent manera.

Eixos d'actuació	Objectius	Concrecions	Propostes de futur
Servei d'informació a la Mediació (SIM)	Atendre i Gestionar els casos derivats pel Centre de Mediació que requereixen sessió informativa	Contactar amb les persones que han realitzat les demandes derivades dels Jutjats al Centre de Mediació de Dret Privat de la Generalitat de Catalunya.	Estimular l'ús del Servei d'Informació a la Mediació als diferents recursos públics susceptibles de beneficiar-se'n (Recursos Socials, Policia, Col·legi d'Advocats, Mossos d'Esquadra...)
		Citar les parts individualment i si s'escau grupalment. I realitzar les sessions d'informació.	
		Creació d'una base de dades compartida i un registre d'activitat formalitzat.	

I.2. Servei de Mediació 2014.

La següent taula mostra els objectius del Servei de Mediació Ciutadana del 2014. Partint de l'experiència i el projecte de l'any anterior, (comentats més a dalt), i a la voluntat de la Regidoria de Participació Ciutadana de seguir amb el seu objectiu d'oferir a la ciutadania noves eines, es planteja el següent :

Taula2. PROVA PILOT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA 2014		
Eixos d'actuació	Objectius	Concrecions
Administració	1.Mantenir l'elaboració de documents de gestió i promoció del servei de mediació.	Gestionar la documentació que produeixen els nous expedients.
		Realitzar, si s'escau, nova documentació de gestió i promoció.
		Realitzar la memòria de l'activitat de 2014.
		Gestió de la base de dades.
	2.Produir vies de contacte amb	Ampliar el cercle de col·laboradors
		Establir, o no, protocols d'actuacions



	altres recursos	Mantenir contacte amb professionals de recursos socials.
Intervenció	3. Atendre a les demandes que sol·liciten mediació.	Contactar amb les persones que han realitzat les demandes i pactar una pla d'actuació.
		Contactar amb l'altre part i valorar l'adequació de la mediació.
		Realitzar la mediació.
	4. Atendre el programa de mesures restauratives	Establir un protocol d'actuació amb l'Ajuntament.
		Contactar i presentar el Servei a les parts
		Realitzar la mediació.
	5. Realitzar propostes d'intervenció	Investigar sobre les necessitats de la població
Dissenyar actuacions apropiades		
Implementar i avaluar de les actuacions.		
6. Realitzar accions per a la promoció del Servei	Fer difusió del servei utilitzant els mitjans possibles	
SIM	7. Gestionar els casos derivats pel Centre de Mediació que requereixin sessió informativa	Citar les parts individualment i realitzar les sessions.
		Derivar al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya aquells casos que no puguin ser atesos al Servei.
		Creació d'una base de dades compartida i un registre d'activitat formalitzat.

2.- DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT PORTADA A TERME PEL SERVEI DE MEDIACIÓ

1.3. Estructura i organització del Servei

L'activitat del servei de mediació va continuar sent duta a terme a les immediacions de la Regidoria de Participació Ciutadana. Concretament, al Centre Cultural Calisay, a la Riera Pare Fita número 31 de la Vila d'Arenys de Mar, el carrer principal del municipi, un dels més importants de la comarca del Maresme amb 15224 habitants censats al 2013.

La posada en marxa del Servei es va fer el dimarts 4 de març de 2014 i finalitza el dimecres 31 de desembre del mateix any, amb una dedicació horària de 15 hores setmanals distribuïdes de la següent manera:

Taula3. DISTRIBUCIÓ HORÀRIA DE LA DEDICACIÓ SETMANAL



	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOURS	DIVENDRES
04/03/14 - 15/06/14*		15 -20h	9-15h	15-21h	
16/06/14 - 31/12/14		15-20h	9 14h	15-20h	

*Des del març fins al juny (8 casos) es van realitzar 17h.

La mediadora seleccionada per al primer projecte ha continuat l'activitat d'aquest any. Com ja es va apuntar, està formada en Psicologia Social i especialitzada en Mediació per la Universitat de Barcelona. A més, té formació en comunicació no violenta, coaching, relacions de gènere, parla anglès i té nocions d'àrab. La seva experiència ha estat lligada al camp social i contextos de risc a més de col·laborar en un altre servei de suport a les comunitats de veïns on desenvolupava la tasca de mediadora.

I.4. Desenvolupament de l'activitat

El següent apartat es dividirà segons els tres eixos d'actuació plantejats i aquests es desenvoluparan d'acord amb els objectius que es contemplen a cadascun (Taula2).

Administració

1. Mantenir l'elaboració de documents de gestió i promoció del Servei

Aquest punt va quedar bastant cobert a l'etapa anterior amb la realització de tríptics informatius, fitxes de sol·licitud, les actes d'inici i final..., etc. La tasca més important en aquest aspecte era la introducció de petites millores que poguessin sorgir a partir del seu ús.

Pel que fa a la pròpia gestió de la documentació que genera l'activitat del Servei, els expedients, historials, bases de dades..., El 9 d'abril es va tenir una reunió amb el Sr. Capellades, encarregat de la gestió de la documentació de l'Ajuntament, per oferir unes guies sobre el seu ordenament, adequant-los als paràmetres de la documentació pública d'altres serveis. En aquest sentit, es va acordar que les peticions dels ciutadans per a la intervenció del Servei havien de ser registrades en una instància per tal de donar validesa i seguretat al procediment. De la mateixa manera, qualsevol document enviat, hauria de passar pel Registre de sortida de l'Ajuntament.

2. Produir vies de contacte amb altres recursos

Per una banda, es partia de la presentació que va tenir lloc al mes de novembre amb la Policia Local, Serveis Socials, Educació i Joventut i el Defensor del Ciutadà. En aquest sentit, doncs, el que es va fer a l'inici de l'any, va ser enviar un correu electrònic als departaments, per informar de la represa del Servei.



Com es veurà més endavant en les taules, s'ha fet evident al llarg d'aquest temps, la difusió i la col·laboració mútua entre aquests recursos.

Per altra banda, al llarg d'aquest any, s'ha anat ampliant la xarxa de contactes a mesura que ho demanaven les diferents situacions que es presentaven. En aquest sentit, la Regidoria d'Educació i Joventut, amb la presència també de la Regidora de Participació, va oferir un espai al Consell Escolar del mes de març per presentar el Servei a tots els centres escolars del municipi. En relació amb aquest àmbit, es va mantenir una reunió amb el Director de l'Escola Sinera per tal de presentar el Servei de forma més àmplia i conèixer la relació del Centre amb aquest camp, així com oferir qualsevol tipus de col·laboració particular o interescolar.

A l'abril, l'arribada d'un cas va suscitar la necessitat de buscar un referent comunitari intercultural. Es va fer amb la intenció de buscar una forma més propera de presentar la mediació a uns veïns subsaharians. Per recomanació de la Tècnica de Participació, la Laura Espinasa, es va conèixer la Khadija Aghrib, una dona molt activa dintre de l'àmbit comunitari intercultural que forma part de l'Associació Viu i Conviu i participa en un programa de Ràdio Arenys. A més de la seva tasca dintre de la comunitat, coincidia el fet que havia viscut al mateix barri i coneixia les persones destinatàries. Fruit d'aquesta demanda per part del Servei, per complir una funció intermediària entre els veïns, ella va oferir un espai al seu programa per parlar sobre la mediació i el Servei.

En aquest època també té lloc una reunió de coordinació entre els responsables de diferents departaments com la Regidoria de Participació, la Policia Local, la Gestoria de documentació Secretaria, Benestar i Família, la Secretària, OAC, Informàtica i TAG, per tal d'acordar el procediment per l'aplicació de l'ordenança de civisme. A partir d'aquí es diferencia el procediment sancionador del de mediació el qual es limitaria tractar les infraccions de menors i fets ocorreguts sense intervenció directa de terceres persones però que sí tinguessin conseqüències per a algú (ex, un arbre que cau).

Val a dir també que en alguns casos, serveis municipals han fet alguna demanda, com el cas de la Biblioteca Municipal, la mateixa Regidoria de Participació, o s'han derivat casos de manera directa des de l'Ajuntament o Serveis Socials. Per últim, amb l'aprovació de l'ordenança de civisme on es contemplava



la mediació com una opció restaurativa, es va establir un diagrama de flux¹ amb l'Ajuntament per tal de facilitar el tràmit d'informació i aclarir les funcions del nou Servei.

Per últim, també s'ha de remarcar algunes recomanacions que han fet altres serveis socials d'altres localitats, derivant els seus usuaris al Servei d'Arenys de Mar. En aquest cas, l'atenció que s'ha ofert ha estat informativa amb la possibilitat de derivar al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya. En relació amb aquest punt, una escola de Masnou farà una visita l'última setmana de desembre per conèixer al nostre Servei i la seva activitat. Tant la Tècnica d'Igualtat, qui ha rebut la demanada, com la Mediadora dinamitzaran l'activitat el 18 de desembre.

Intervenció

3. Atendre demandes que sol·liciten mediació

Pel que fa la seva gestió, va quedar establerta l'any anterior, com s'ha explicat més a dalt, tant a nivell documental com el contacte entre serveis. Al respecte, durant aquesta activitat, ha sorgit la necessitat de tenir accés a les dades dels veïns i veïnes de la Vila doncs, la part sol·licitant del servei gairebé mai disposa de la informació de la part contrària. Així doncs, mitjançant la tècnica de participació, es va fer una carta per poder accedir al padró municipal i d'aquesta manera poder tenir accés a aquestes dades d'una manera ràpida i fiable. Tanmateix, això no ha estat possible i el mètode de contacte amb les parts ha de fer-se mitjançant el correu postal.

En aquest punt, una altra qüestió que ha sorgit amb la pràctica, ha estat l'adequació de la intervenció a cada cas. Així doncs, l'exercici de la mediació s'ha combinat amb la intermediació o la conciliació en alguns casos, segons les circumstàncies que envolten cada situació i com ho decideixi la persona involucrada.

Per últim, pel que fa als punts més pràctics de l'atenció, el Servei ha comptat amb mitjans materials necessaris, informàtics i telefònics i, gràcies la petició de la regidoria, ha disposat d'un espai reservat a les instal·lacions de l'edifici del Centre Cultural Calisay, per tal de dur a terme la seva activitat garantint la confidencialitat i la intimitat de les persones usuàries.

¹ Veure Annex 1



4. Atendre el programa de mesures restauratives.

Aquest punt va sorgir de l'aprovació al mes de febrer de l'ordenança de civisme. Aquesta inclou, a l'article 68, la mediació² com un mitjà alternatiu per resoldre, de manera consensuada entre les parts, aquelles infraccions contemplades al text. L'objectiu més important és evitar la reincidència mitjançant la conscienciació reflexiva dels actes que han portat a aquesta situació. Degut a la novetat de l'activitat, es va acordar amb l'Ajuntament la manera de procedir mitjançant un esquema³ que determinés el flux d'informació i el paper de cada actor en el procediment. Pel que fa el contacte amb les parts, degut a les particularitats del procediment, es disposa de totes les dades de contacte de les persones implicades amb lo qual, aquesta part és molt més ràpida. Com es presentarà més endavant, dintre d'aquesta activitat s'han atès tres casos, cadascun dels quals tractats de manera diferent.

5. Realitzar propostes d'intervenció

Prenent com model altres experiències municipals on els serveis de mediació estableixen col·laboracions amb altres recursos com escoles, administracions de finques, associacions, etc., el Servei de Mediació amb el suport i la col·laboració de la Tècnica de participació, va elaborar algunes propostes i es van establir alguns contactes que a continuació es detallen.

Primerament, des de l'Associació La Formiga, es va proposar de fer una formació a tots els tècnics per tal de donar a conèixer la mediació⁴. Per una banda, es va veure la necessitat que els diferents professionals la conegueren com una eina més al seu abast i, en cas que ho valoressin, poguessin derivar amb més facilitat i confiança. Per l'altra, arrel de la introducció de la mediació a l'ordenança de civisme, també podria ser convenient que es conegués el paper del Servei en la gestió de les mesures restauratives. Aquesta activitat no va poder dur-se a terme per incompatibilitat d'agendes.

Un altre punt va ser contactar amb l'àmbit escolar. És evident la inversió de futur que representa formar en mediació als més petits, tant per l'aportació personal que pugui representar, com pel poder d'expansió i la influència que poden tenir al món adult. Així doncs, valorant aquest context com un dels més propicis per desenvolupar la cultura de la mediació, es va voler establir contacte amb els diferents

² Annex 2. Article 68.

³ Annex1.

⁴ Annex3



centres i conèixer quina era la seva experiència en la gestió de conflictes, saber la seva acollida a projectes conjunts d'intercanvi d'experiències, així com oferir el servei de mediació a la seva disposició.

Per tal de dur-ho a terme, es van elaborar uns documents⁵ per enviar mitjançant correu electrònic als diferents centres a través de la Laura Espinasa. A més, gràcies a la Regidoria d'Educació, que va convidar al Servei de Mediació al consell escolar del mes de març, es va poder presentar de manera conjunta el servei i oferir-lo als centres escolars a través dels seus representants que hi eren en aquella reunió. Gairebé un mes més tard, per intermediació de la Tècnica de Participació, es va mantenir una reunió amb el director de l'escola Sinera per compartir les qüestions que es plantejaven més a dalt. Després d'aquest primers intercanvis amb aquest sector no s'ha tornat a produir cap altre contacte.

Un altre espai amb el que es va proposar establir contacte va ser amb les comunitats de veïns i veïnes donat que són el major context de demanda del Servei. Per aquest cas es van preparar dues cartes⁶ en diferents moments. Al principi de l'activitat del Servei una, per presentar-lo i informar sobre els estands informatius que es farien i un altre, al passat mes de setembre, amb la redacció de l'article per l'Agenda. Aquí, es comptava amb les primeres dades que resumien la tasca feta fins aleshores. Finalment, cap dels dos documents es van presentar.

En relació amb això, es va considerar que un altre contacte important, molt present en la quotidianitat de les comunitats de veïns i veïnes, i als que els hi podria ser d'utilitat aquest recurs, serien les administracions de finques. Per fer-ho també es va elaborar dos models de carta⁷ on s'aprofitava per recordar el període obert de subvencions per a la remodelació dels habitatges. D'aquesta manera s'intentava establir un vincle amb aquest tipus de servei més enllà de l'àrea dels conflictes comunitaris. El contacte no es va dur a terme.

Un altre context molt característic d'Arenys i que presenta molta activitat, són les seves associacions. Tant per la varietat d'interessos que s'hi representen, com la quantitat de gent que arregen, també es va creure que podria ser interessant donar a conèixer la mediació a través d'aquestes. En un primer moment, igual que es va pensar amb els departaments, es pretenia fer una formació també per aquest

⁵ Annex4 i Annex5.

⁶ Annex6 i Annex7.

⁷ Annex8.



col·lectiu. Tanmateix, aquesta opció va quedar descartada i es va reprendre un segon⁸ document elaborat l'any anterior, per fer-ne difusió de la seva obertura. No va arribar a fer-se cap contacte.

Per últim, amb l'aprovació de l'ordenança de civisme i atenent a una de les propostes aprovades pel Pressupost participatiu per a la inversió en campanyes de sensibilització i civisme, es va elaborar el guió per a realitzar unes vinyetes relacionades amb el tema⁹. En aquestes es volia plasmar les diferències de comunicació quan es tracta d'expressar el que volem per sobre del que necessitem. Aquestes és una de les bases de la comunicació en el procediment de mediació i podria marcar la diferència

6. Realitzar accions per a la promoció del Servei

D'acord amb les propostes que finalitzen la memòria de l'any anterior, on s'emfatitzava la necessitat de fer difusió de l'existència del Servei i fer promoció del seu us i de la cultura de mediació, s'ha volgut reservar aquest punt per donar-hi compte de les actuacions portades a terme.

Així doncs, a part dels documents i la xarxa de contactes professionals, es van realitzar dos taulells informatius en diferents dies i diferents llocs de la Vila motivat per la Regidora de Participació, Maribel Illescas. Aquests es van realitzar amb una bustiada prèvia que es va fer, junt amb el dinamitzador d'espais públics, en Roger López, per diverses zones del municipi. Es van repartir tríptics i una carta¹⁰ dirigida a la comunitat de veïns i veïnes informant de l'activitat. L'objectiu de l'activitat era propiciar la trobada i la presentació del servei d'una manera més propera als habitants d'Arenys. L'oportunitat va permetre fer-ne difusió del Servei, dels seus valors, la seva metodologia i aprofitar per posar-li cara a la medidora.

En aquest punt, també s'ha d'afegir que el Servei també ha disposat de dos moments a la ràdio gràcies a la Regidora i la Khadija, una persona que va oferir la seva col·laboració en un cas i gestiona el programa Mediterrània, de la Ràdio d'Arenys. Per últim, també s'han fet dos articles a L'ATR¹¹, la revista d'Arenys. Per altra banda, la Tècnica de participació ha gestionat la informació en les diverses plataformes digitals

⁸ Annex 9 i Annex10.

⁹ Annex11.

¹⁰ Veure annex 6.

¹¹ Annex12 i Annex13.



amb les que compta la regidoria (<http://www.consensus.cat/arenysdemar/index.php?option=comespais&id=617&Itemid=617>) i l'Ajuntament (<http://www.arenysdemar.cat/regidoria.php?id=23>).

Per últim, com s'ha comentat més a dalt, una escola de Formació Professional, l'Institut Maremar del Masnou, farà una visita al Servei.

Servei d'Informació a la Mediació

7. Gestionar els casos derivats del CMDPC que requereixen sessió informativa.

Aquest Servei es porta a terme pel conveni entre el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya i la Regidoria d'Igualtat. Per una banda, la gestió de la documentació dels expedients ha seguit els mateixos criteris que es van crear al novembre passat. A cada carpeta, codificada seguint un criteri cronològic, tant física com informàticament, es poden trobar els mateixos documents bàsics: l'ofici de derivació, l'historial, les sol·licituds, en cas que s'hagin signat. En alguns casos s'hi poden afegir altres documents necessaris com el de reconeixement d'Assistència Jurídica Gratuïta o correus electrònics amb el Centre de Mediació.

L'ofici de derivació arriba al Servei mitjançant un correu electrònic del Centre de Mediació i el contacte amb les persones és telefònic. A partir d'aquí, es concerta una cita individual amb cadascuna de les parts i, el dia convingut, les sessions informatives tenen lloc a l'espai que el Servei té reservat a la segona planta del C. C. Calisay

En total s'han gestionat 19 expedients dintre d'aquest Servei, dels quals gairebé la meitat han signat la sol·licitud per mediar.



2.2.1 Relació de dades

INTERVENCIÓ DIRECTA: SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

DADES DEMOGRÀFIQUES						
	Número de casos	Població		Promig de temps que el cas està obert (dies)	Gènere dels atesos	
		Persones d'Arenys	No són d'Arenys		Homes	Dones
Mediació comunitària	29	29	0	40	30 (14s/16p)	27 (16s/11p)
Mesures Restauratives	3	0	3	57	3	0
TOTAL	32	29	3	x	33	27

	Número de casos	Intervenció					
		Mediació				Facilitació	Derivació
		Negativa de la part sol·licitant	Negativa de la part sol·licitada	No Acords	Acords		
Mediació comunitària	29	1	5	1	2	8	1
Mesures Restauratives	3	0	0	0	0	0	0
TOTAL	31	1	5	1	2	8	1



	Número de casos	Altres Serveis/Vies	Impossibilitat de mediar	Desestiment	No hi ha contacte
Mediació comunitària	29	3	1	2	5
Mesures Restauratives	3	0	0	2	1
TOTAL	31	3	1	4	6

Tipologia de conflicte							
	Sorolls	Olors	Economia	Desperfectes	Assetjament	Tinença d'animals	Modificació de conductes
Conflicte comunitari	3			1	1	1	1
Conflicte veïnal	4	4		2	3		3
Conflicte en la relació econòmica			3				
Conflicte personal			1			1	1
TOTAL	7	4	4	3	4	2	5

Derivacions							
	Ajuntament	OAC	Polícia Local	Defensor del Ciutadà	SS.SS	Boca a Boca	Regidoria de Participació
Conflicte comunitari			3	1	1		2
Conflicte veïnal		3	11	2			
Conflicte empresarial (Relació econòmica)	1			1		1	
Conflicte personal		1			1	1	
TOTAL	1	4	14	4	2	2	2



DERIVACIONS SERVEI D'INFORMACIÓ A LA MEDIACIÓ

	TIPUS	SESSIONS INFORMATIVES	DERIVACIONS AL CMDPC	DONES	HOMES
Derivacions Judicials ¹	M. Familiar	19	19	20	20
	M. Civil	0	0	0	0
Sol·licituds voluntàries ²	M. Familiar	6	1	4	3
	M. Civil	1	0	0	1
TOTAL		26	20	24	24

¹ Cada cas conté com a mínim dues parts per a la possible mediació.

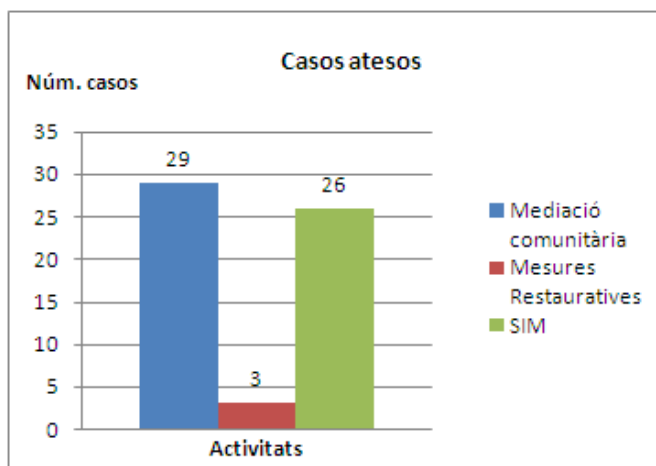
² La sol·licitud en aquest cas és individual.

	TIPUS	SESSIONS INFORMATIVES	DERIVACIONS AL CMDPC	DERIVACIONS A ALTRES RECURSOS	DESESTIMENTS
Derivacions Judicials ¹	M. Familiar	19	19	0	0
	M. Civil	0	0	0	0
Sol·licituds voluntàries ²	M. Familiar	6	1	4	1
	M. Civil	1	0	1	0
TOTAL		26	20	5	1

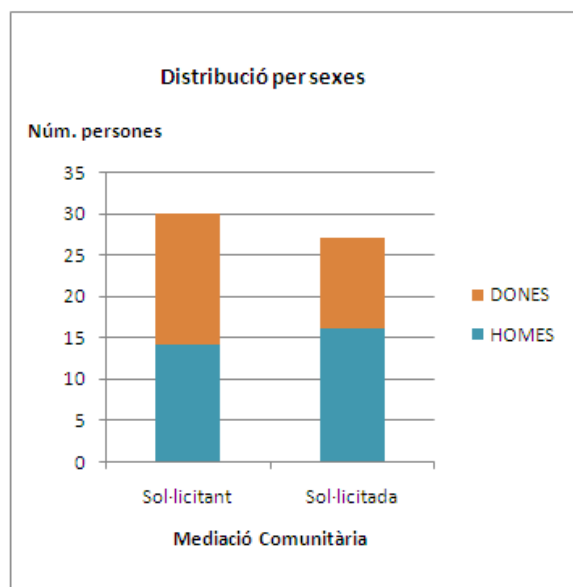


	TIPUS	DERIVACIONS AL CMDPC	ACCEPTEN MEDIAR	DESESTIMENTS	CAP PART ACCEPTA MEDIAR	UNA PART ACCEPTA MEDIAR	NO ES DÓNA LA MEDIACIÓ
Derivacions Judicials ¹	M. Familiar	19	9	0	3	7	10
	M. Civil	0	0	0	0	0	0
Sol·licituds voluntàries ²	M. Familiar	6	0	1	0	0	5
	M. Civil	1	0	0	0	0	1
TOTAL		26	9	1	3	7	16

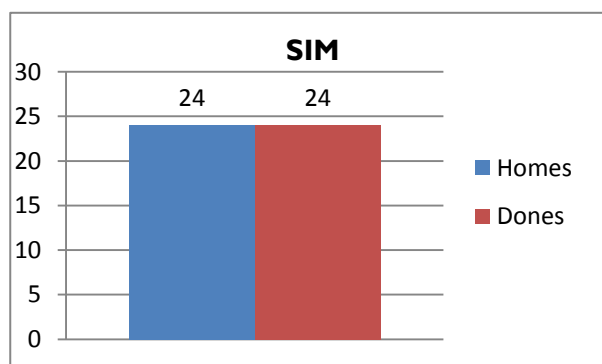
Quantitat de casos atesos a les diferents activitats del Servei de Mediació ciutadana



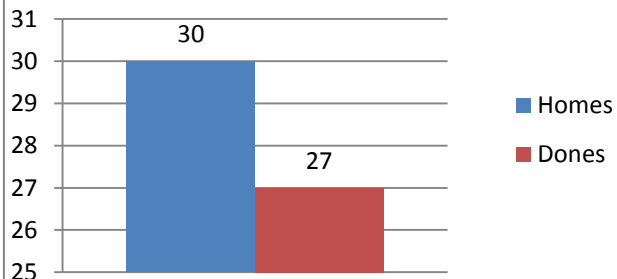
Distribució per sexes de les persones sol·licitants i sol·licitades al Servei de Mediació Comunitària



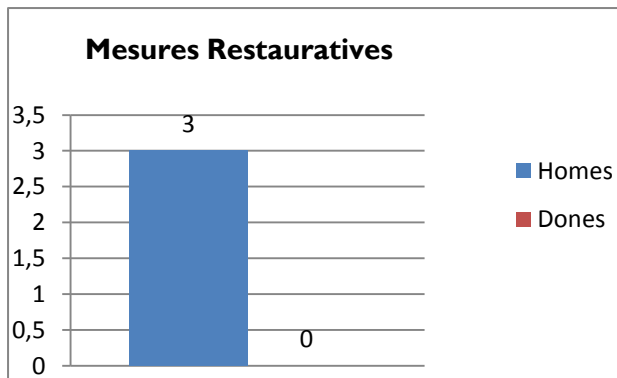
Sexe de les persones ateses a les diferents activitats del Servei de Mediació Ciutadana



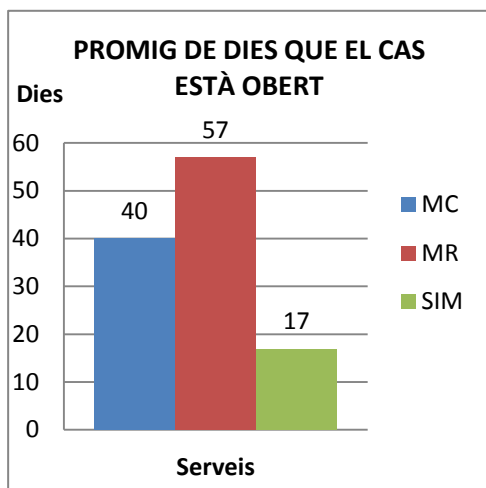
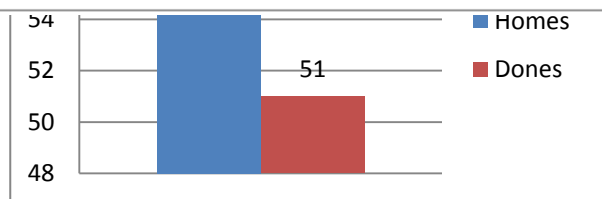
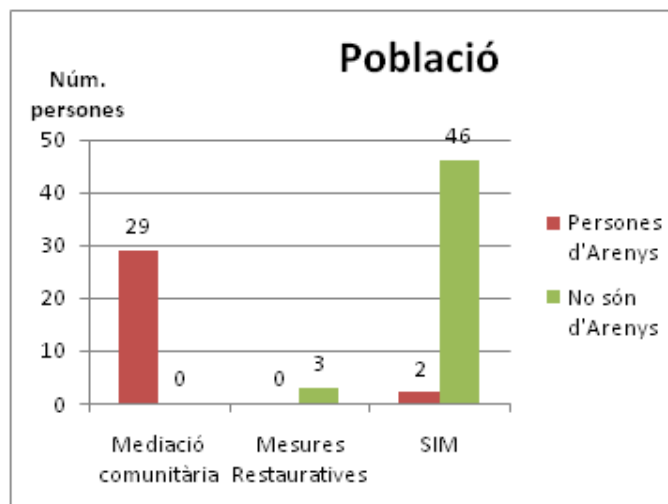
Servei de Mediació Comunitària



Dedicació a cada cas

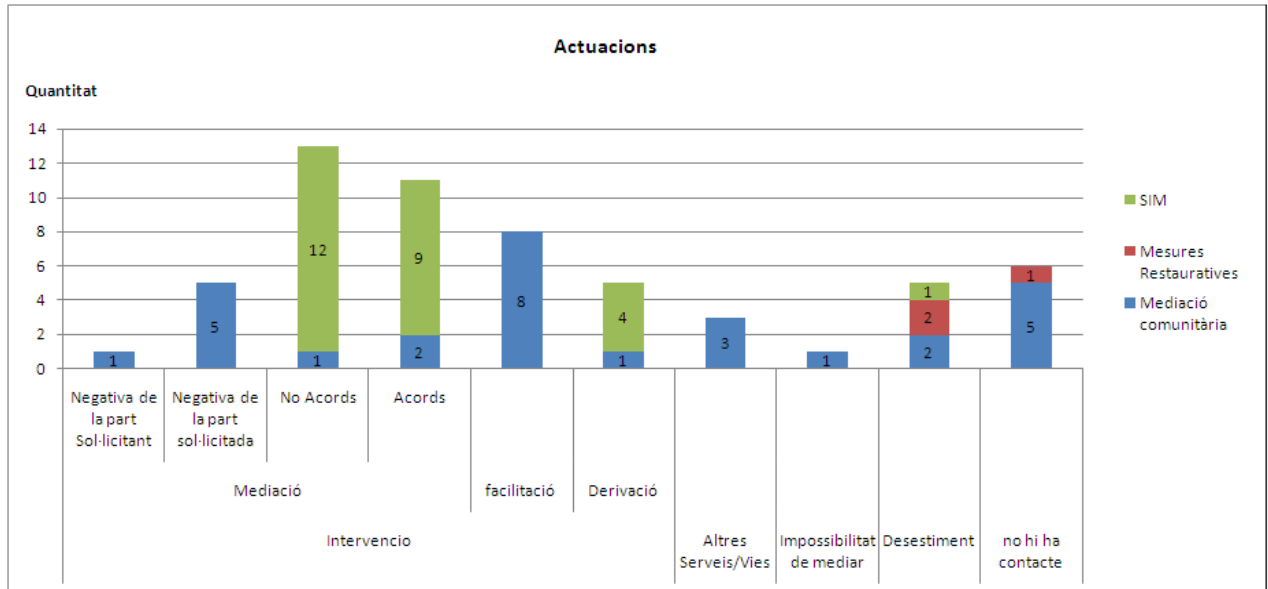


Residència de persones ateses





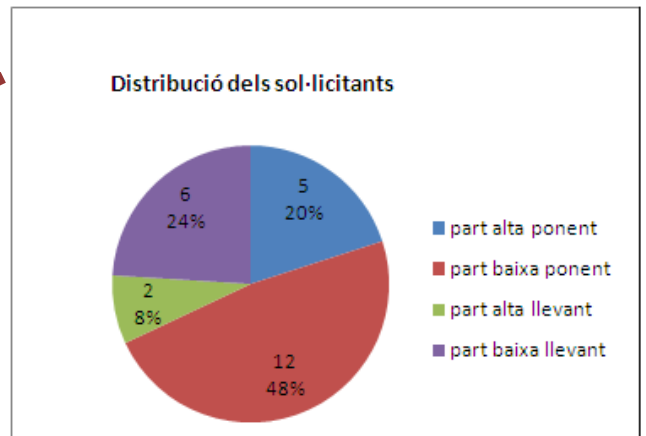
Actuacions del Servei de Mediació Ciutadana reflexades als tres sectors d'activitat.



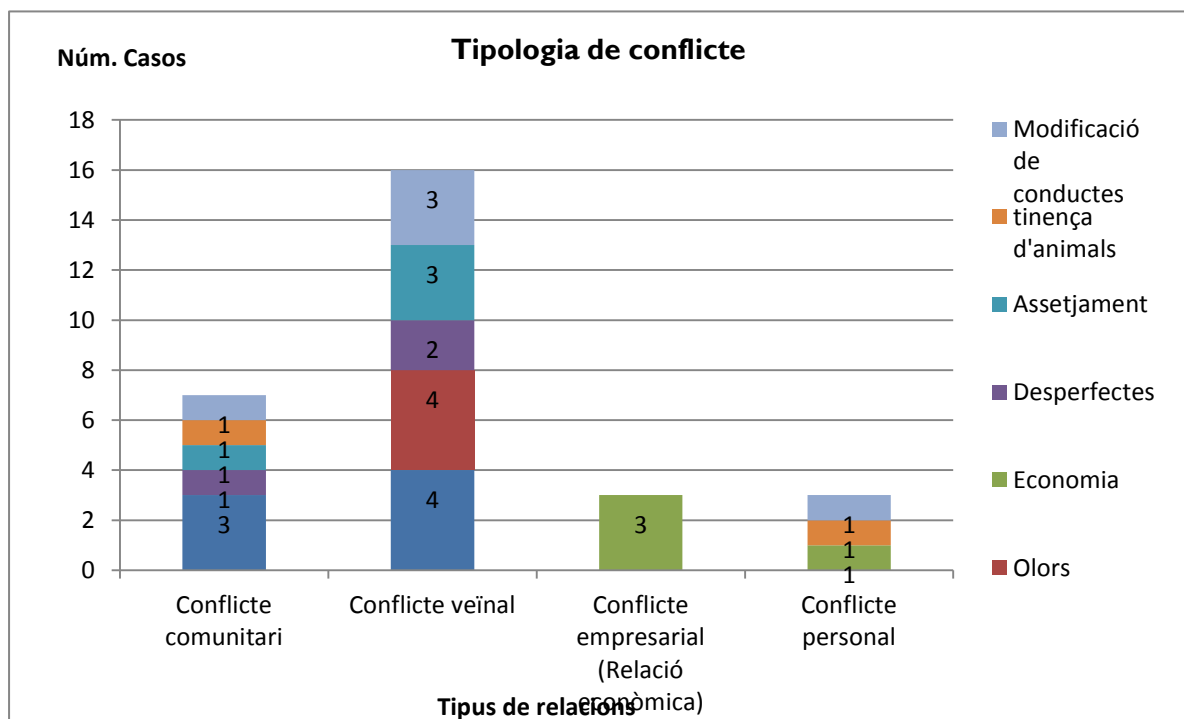
Per tal d'oferir una visió de conjunt s'ha ajuntat les actuacions realitzades a les diferents activitats del Servei de Mediació Ciutadana és per aquest motiu que:

- * al SIM, s'entén per "No acords" el fet de no fer la sol·licitud de mediació.
- * al SIM, s'entén per "Acords" el fet d'omplir la sol·licitud de mediació.

Situació dels sol·licitants del Servei de Mediació Ciutadana pel seu lloc de residència



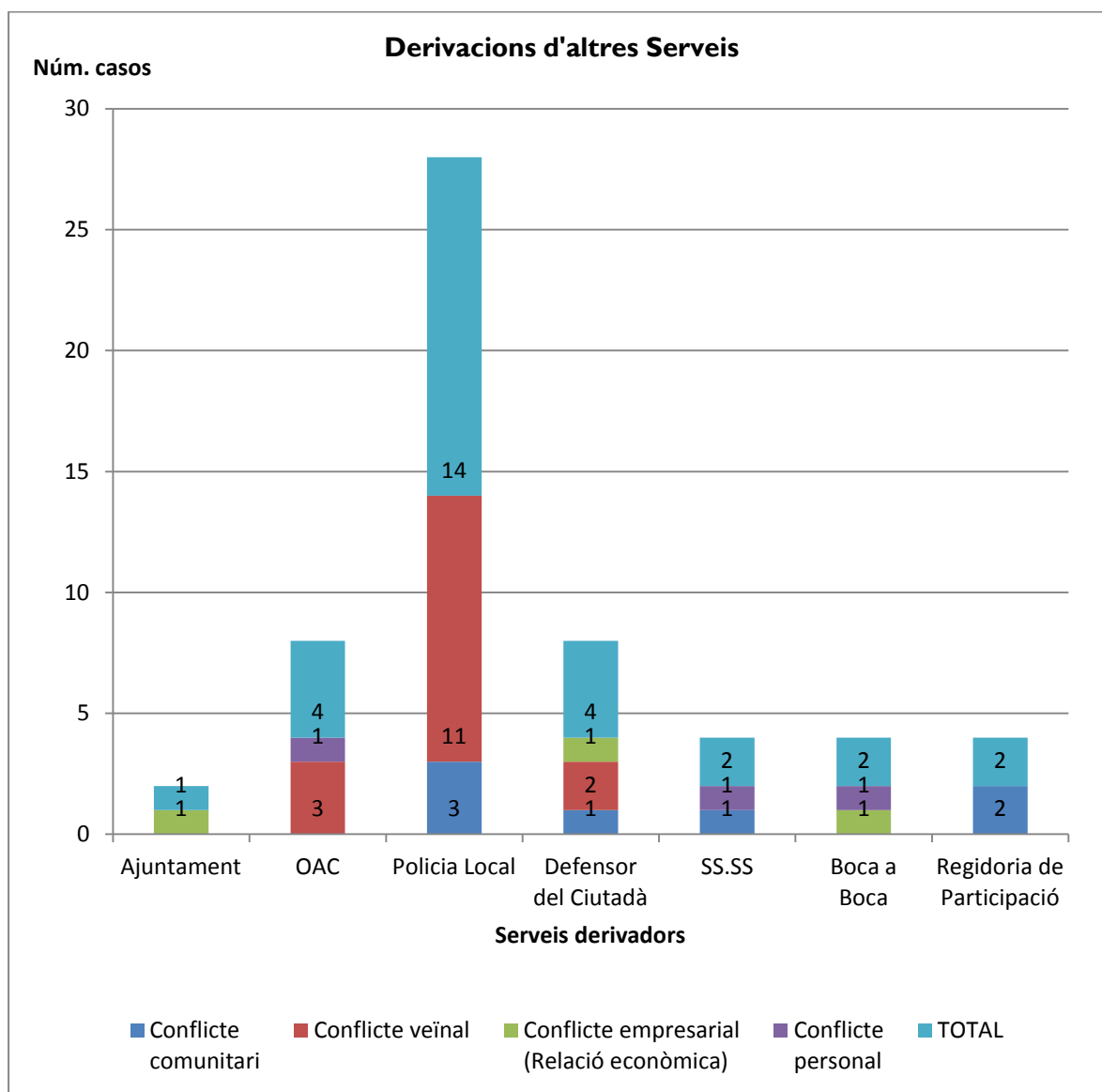
Tipus de conflicte dintre de l'activitat de Mediació comunitària



*S'entén per conflicte comunitari aquell que té com a actors persones que comparteixen altre espai que no sigui la pròpia comunitat de veïns.

*S'entén per conflicte veïnal aquell que es dona entre persones de la mateixa comunitat de veïns.

Derivacions que han fet altres Serveis a l'activitat de mediació comunitària.





Anàlisi

Tal i com s'ha vist al llarg d'aquest document, la base de l'activitat del Servei de Mediació Ciutadana 2014 s'ha dividit en tres sectors d'acció diferents: els servei de mediació comunitària, el servei de mesures restauratives i el servei d'informació a la mediació.

Arrel de les dades mostrades més amunt, es pot veure que en total el s'han atès 58 casos i 108 persones, la majoria de les quals sol·licitava el Servei de mediació comunitària. Si s'analitzen les seves dades, s'han dividit els diferents conflictes segons la relació entre els seus participants donant lloc a 4 tipus: conflictes comunitaris, els que es donen entre persones que no viuen a la mateixa parcel·la, veïnals, aquells que sí, relacions empresarials, si el nexa d'unió era la qüestió econòmica i relacions personals, aquelles de caràcter més íntim (amistats, familiar, etc.). Aquells que han presentat una major demanda han estat els veïnals (55% casos), seguit dels comunitaris (24% casos), empresarials i personals (10% cadascú). La temàtica dels primers ha estat molt variada atenent a raons de sorolls i olors, representant un 28%, també per assetjament i petició de modificació de conductes (10% cadascú). S'ha de destacar el paper del Defensor del ciutadà, l'OAC i la Policia Local a l'hora de recomanar el Servei doncs, han estat la major font d'aportació de casos. A nivell comunitari la temàtica també és bastant variada però hi destaquen els sorolls amb un 10%, ja que la resta es troba repartida entre desperfectes, assetjament, tinença d'animals i modificació de conductes, amb un 3.5% cadascú. En aquest cas, la Policia Local segueix sent el major referent de recomanació del Servei per a la ciutadania tanmateix, s'incorpora la Regidoria de Participació Ciutadana aportant el 28% dels casos. Pel que fa als conflictes empresarials, en la totalitat de dels casos, la matèria a tractar és l'econòmica representant un 10% de la totalitat dels casos. L'arribada de les persones al Servei ha estat molt variada, intervenint tan la Policia Local, com el Defensor del Ciutadà així com el mateix Alcalde. Per últim, els conflictes personals han conformat el 10% de les sol·licituds i també han arribat per diferents vies com l'OAC, Serveis Socials i per recomanació personal (boca a boca).

Altres qüestions que s'han revisat més a dalt fan referència a la diferència de sexes que podria haver en les persones ateses i les sol·licitants, una aproximació a la ubicació geogràfica dels conflictes així com el promig de temps que els casos resten oberts. Si comencem per aquest últim,



Conveni de col·laboració entre el CDMPC i l'Ajuntament d'Arenys de Mar

 Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
**Centre de Mediació de Dret Privat
de Catalunya**

certif.

Il·lm. Sr. Estanislau Fors Garcia
Alcalde
Ajuntament d'Arenys de Mar
Riera del Bisbe Pol, 8
08350 Arenys de Mar

Benvolgut alcalde,

Us trametem, adjunts, 2 originals del conveni de col·laboració, per a l'any 2014, entre el vostre Ajuntament i el Departament de Justícia per al funcionament del Servei d'Informació Mediadora.


Un cop signats, un dels originals ens l'heu de fer arribar, al més aviat possible, per tal que puguem iniciar el tràmit i les gestions que se'n deriven, a l'adreça següent:

Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya
Pau Claris, 158, 4a planta
08009 Barcelona


L'altre original és per al vostre Ajuntament.

Us transmetem el nostre desig de continuar col·laborant i us agraïm la vostra tasca en l'impuls i la difusió de la mediació a Catalunya.

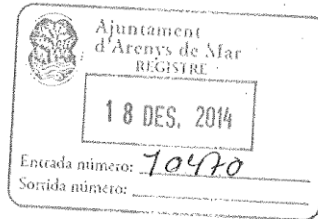
Ben cordialment,


Rosa Torre Lloveras
Directora

Barcelona, 3 de desembre de 2014

 Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
Centre de Mediació de Dret Privat
de Catalunya

Núm. *196* Data **03 DES. 2014**
Registre de sortida J0315





Conveni de col·laboració entre el Departament de Justícia i l'Ajuntament d'Arenys de Mar per a la gestió del Servei d'Informació Mediadora

REUNITS

D'una part, el senyor Francesc Xavier Fariols Solà, director de Serveis del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, en representació d'aquest Departament per delegació del conseller de Justícia, conferida mitjançant la Resolució JUS/498/2013, de 8 de març (DOGC núm. 6334, de 13.3.2013).

I d'una altra, el senyor Estanislau Fors i Garcia, alcalde d'Arenys de Mar.

Les parts es reconeixen la capacitat legal necessària per atorgar aquest document i

MANIFESTEN

1. Que la mediació familiar, i la civil en general, regulades ambdues a l'article 2 de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, és un mètode de resolució de conflictes que pot ajudar les persones a gestionar pacíficament les seves discrepàncies, evitar l'obertura de procediments judicials de caràcter contenciós i posar fi als ja iniciats o reduir-ne l'abast.
2. Que l'article 20 de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, crea el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya com a òrgan adscrit al Departament competent en matèria de dret civil, amb l'objecte de promoure i administrar la mediació i de facilitar que s'hi pugui accedir; i l'article 21.a) de la Llei esmentada assenyala com una de les funcions d'aquest Centre la de "fomentar i difondre la mediació".
3. Que l'Ajuntament d'Arenys de Mar té interès a promoure i difondre la mediació en el seu àmbit de competència, amb l'objectiu de facilitar la gestió pacífica dels conflictes que puguin sorgir entre els ciutadans i ciutadanes del municipi, amb la col·laboració del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.
4. Que l'article 27, punt 1, de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, estableix que les persones que s'adrecin al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, en els supòsits que estableix aquesta Llei, poden gaudir del benefici de gratuïtat, sempre que es donin les condicions materials que estableixen les normes reguladores de l'assistència jurídica gratuïta. El benefici de gratuïtat es concedirà per mitjà del procediment que preveu l'article 40 del Reglament de l'esmentada Llei de mediació en l'àmbit del dret privat, aprovat pel Decret 135/2012, de 23 d'octubre.
5. Que els signants d'aquest Conveni reconeixen la necessitat d'impulsar a Catalunya la mediació com a mètode de resolució de conflictes en l'àmbit familiar i en qualsevol tipus de qüestió o pretensió en matèria de dret privat que es pugui conèixer en un procés judicial i que es caracteritzi perquè s'hagi trencat la comunicació personal entre



les parts, tal com assenyala l'article 2 relatiu a l'objecte de la mediació de la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat.

En conseqüència, les parts acorden subscriure aquest Conveni, que es regeix pels següents

PACTES

Primer. L'objecte del Conveni és impulsar i difondre a Catalunya la mediació com a mètode de resolució de conflictes familiars i civils, en general, mitjançant la gestió per l'Ajuntament d'Arenys de Mar del Servei d'Informació Mediatora (SIM), que es durà a terme en col·laboració amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya en el marc del servei gestionat per aquest Ajuntament.

Segon. El SIM està ubicat a les dependències del Centre Cultural Calisay, a la Riera del Pare Fita, 31, 08350 d'Arenys de Mar. Aquest servei el prestaran directament experts en mediació i, bàsicament, consisteix a:

- a) Informar sobre la possibilitat de dur a terme la mediació, almenys, en tots aquells supòsits que puguin ser reconduïts a mediació segons l'article 2 de la Llei de mediació en l'àmbit del dret privat.
- b) Orientar i atendre les persones interessades en la mediació regulada per la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- c) Informar de la mediació i de les seves característiques.
- d) Proporcionar el formulari de sol·licitud i l'ajuda necessària per emplenar-lo.
- e) Informar les persones sobre els requisits per obtenir l'assistència jurídica gratuïta o derivar-les al SOJ.
- f) Posar-se en contacte amb l'altra part implicada en la possible mediació i oferir-li la mateixa informació i ajut quant a emplenar la sol·licitud de mediació i d'assistència jurídica gratuïta.
- g) Trametre ambdues sol·licituds a la seu del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, juntament, si escau, amb el reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta. En rebre aquesta documentació, el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya designarà la persona mediatra que hagin escollit les parts o, si no és possible, aquella que correspongui, d'acord amb el partit judicial i el torn del Registre corresponent, de persones mediatres.

Tercer. El SIM es presta en l'horari i en l'espai que s'indiquen. Les dades que identifiquen aquest SIM són les següents:

Punts d'informació: Centre Cultural Calisay.
Adreça: Riera del Pare Fita, 31, 08350 Arenys de Mar.
Telèfon: 937 959 777.
Correu electrònic: igualtat@arenysdemar.cat.
Responsable: Laura Espinasa Martori.



Horari d'atenció al públic: dimarts i dijous, de 15 a 20 hores; dimecres, de 9 a 14 hores.
Freqüència setmanal: dimarts, dimecres i dijous.

Quart. Els destinataris del SIM són totes les persones interessades en la mediació regulada per la Llei 15/2009, de 22 de juliol, en l'àmbit del dret privat i que compleixin els requisits establerts per l'article 4 i estiguin en els supòsits de l'article 2, ambdós de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.

Cinquè. Els tècnics que prestin els seus serveis al SIM rebran l'assessorament del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya en les tasques i incidències pròpies de la funció de facilitació de la mediació.

Sisè. El Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya ha de fer el seguiment de les actuacions dutes a terme en el marc d'aquest Conveni a través del responsable del SIM. Així mateix, els responsables del SIM de l'Ajuntament col·laborador es comprometen a mantenir, durant el període de vigència del Conveni, les reunions necessàries de seguiment i coordinació que estableixi el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

Setè. L'Ajuntament col·laborador es compromet a respectar la intimitat de les persones que siguin usuàries del SIM, a mantenir la reserva i a garantir la seguretat i la integritat de les seves dades i de les que obtingui durant l'execució del Conveni.

Vuitè. L'Ajuntament col·laborador ha de presentar al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, cada mes de desembre, una memòria que reflecteixi les actuacions dutes a terme, durant l'any en curs, en el marc d'aquest Conveni.

Novè. El SIM neix amb vocació de permanència, per la qual cosa les parts signants es comprometen a mantenir aquest servei almenys durant tot l'any 2014.

Durant la vigència d'aquest Conveni, el Departament de Justícia contribuirà a les despeses que generen les tasques d'informació i tramesa de les peticions de mediació a raó de 42 euros per cada sol·licitud de mediació que el SIM trameti al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya, sempre que la sol·licitud estigui subscripta per ambdues parts en el conflicte o per una sola part en els supòsits de derivació judicial. Aquesta quantitat s'abonarà a l'Ajuntament que hagi tramès la sol·licitud de mediació i tingui en funcionament l'esmentat Servei d'Informació Mediatora (SIM) en el marc d'aquest Conveni. Així mateix, aquest import es revisarà anualment, en concepte d'actualització, en la quantia que determini la resolució anual a què al·ludeix el paràgraf següent, amb l'acceptació expressa prèvia de l'Ajuntament que tramiti les sol·licituds.

La vigència d'aquest Conveni s'estableix per a tot l'any 2014, però el manteniment de la seva vigència en exercicis ulteriors resta condicionat en tot cas a l'existència de dotació suficient i adequada en els pressupostos de cada exercici. A aquest efecte, la persona titular del Departament de Justícia, o la persona en qui delegui, dictarà, a l'inici de cada un dels exercicis, una resolució mitjançant la qual, amb la constatació prèvia de l'existència de crèdit pressupostari, declararà expressament la continuïtat de la vigència del Conveni per tot l'any natural, llevat del cas que l'Ajuntament manifesti per escrit, i amb una antelació mínima de tres mesos abans que finalitzi l'any anterior, la seva voluntat de no prorrogar-ne la vigència.

Desè. El Departament de Justícia tramitarà les propostes d'ordenació de pagaments trimestrals a l'Ajuntament per la derivació al Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya de les sol·licituds de mediació en els termes esmentats, per un import màxim



anual de 714 euros, amb càrrec a la partida pressupostària D/460000100/2140/0000 del centre gestor JU07 de l'exercici corresponent.

Onzè. L'Ajuntament, com a entitat beneficiària de la subvenció, haurà de facilitar en qualsevol moment la informació que li sigui requerida pels òrgans de control intern de la Generalitat i/o de la Sindicatura de Comptes.

Dotzè. En el cas que alguna de les parts incompleixi els compromisos adquirits, es podrà resoldre el present Conveni.

Tretzè. Les discrepàncies que puguin sorgir en la interpretació o l'aplicació del Conveni es resoldran de mutu acord. A aquest efecte, cada part designarà un representant perquè en el termini màxim d'un mes puguin arribar a un acord. Si, un cop transcorregut aquest termini, no s'ha assolit cap acord, les discrepàncies les resoldrà el conseller de Justícia després d'escoltar l'Ajuntament.

Contra la resolució del conseller, que exhaureix la via administrativa, es podrà interposar, amb caràcter potestatiu, recurs de reposició davant d'aquest mateix òrgan, en el termini d'un mes, o recurs contenciós administratiu davant del jutjat contenciós administratiu competent de Barcelona, de conformitat amb el que disposen els articles 14.1.1a i 25 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, en el termini de dos mesos, ambdós terminis a comptar de l'endemà de la seva notificació.

I, com a prova de conformitat, les parts signen aquest Conveni, per duplicat i a un sol efecte.

Barcelona, 1 de desembre de 2014

Francesc Xavier Farriols Solà

Ajuntament
d'Arenys de Mar
Estanislau Forns Garcia



33/2015 DECRET

Vista la conveniència de signar el conveni de col·laboració entre el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament d'Arenys de Mar per a la gestió del servei d'informació Mediadora.

Atès que l'ajuntament d'Arenys de Mar té interès a promoure la mediació en el seu àmbit de competència, amb l'objectiu de facilitar la gestió pacífica dels conflictes que puguin sorgir entre els ciutadans i ciutadanes del municipi, amb la col·laboració del centre de Mediació de Dret privat de Catalunya.

Atès que la proposta del conveni es basa en la col·laboració entre el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i l'ajuntament d'Arenys de Mar d'acord amb l'esborrany de conveni que es presenta per la seva aprovació, que dit conveni no suposa cap despesa directa per l'ajuntament, i que compta amb l'informe favorable de la Tècnica mitjana de Participació Ciutadana, de data 12 de gener de 2015, i fent ús de les atribucions que em confereix l'art. 53.1 del DL 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya.

Resolc:

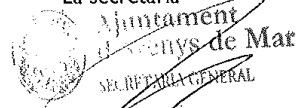
Aprovar el conveni de col·laboració entre el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i l'ajuntament d'Arenys de Mar, per tal d'impulsar i difondre la mediació com a mètode de resolució de conflictes, mitjançant el Servei d'Informació Mediadora (SIM), d'acord amb el text que figura adjunt a la present resolució.

Arenys de Mar, 20 de gener de 2015

L'alcalde

Estanislau Fors Garcia

En dono fe
La secretària



Catalina Victory Molné



Ajuntament
d'Arenys de Mar
REGIDORIA D'IGUALTAT

Laura Espinasa Martori

Servei d'Informació a la Mediació d'Arenys de Mar
Regidoria d'Igualtat
Ajuntament d'Arenys de Mar