



**Ajuntament
d'Arenys de Mar**

Regidoria de Participació Ciutadana



La Formiga

EXPERIÈNCIA DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA A LA VILA D'ARENYS DE MAR

COL·LABORACIÓ ENTRE
L'ASSOCIACIÓ SOCIOCULTURAL LA FORMIGA I LA
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA DE
L'AJUNTAMENT D'ARENYS DE MAR

MARÇ - DESEMBRE DE 2014

CONTINGUT

INTRODUCCIÓ.....	3
SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA	
1. Contextualització	
1.1. Proposta de Gestió del Servei de Mediació.....	4
1.2. Antecedents. La prova pilot.....	7
1.3. Servei de Mediació Ciutadana.....	8
2. Descripció de l'activitat portada a terme pel servei.	
2.1. Estructura i organització.....	9
2.2. Desenvolupament de l'activitat.....	9
2.2.1. Relació de dades.....	16
ANÀLISI.....	23
CONCLUSIONS.....	25
ANNEXOS.....	28



Introducció

El present treball vol donar compte de l'activitat portada a terme pel Servei de Mediació Ciutadana d'Arenys de Mar de la regidoria de Participació Ciutadana i gestionat per l'Associació Sociocultural La formiga al llarg de l'any 2014.

En concret, es partirà de la proposta de model de servei que va fer l'Associació juntament amb les propostes sorgides de l'experiència pilot del mes de novembre i desembre del 2013. Seguidament s'exposarà el treball realitzat al llarg d'aquests nou mesos, desplegant les diferents línies d'acció i aportant les dades recollides.

Per últim es farà el seu anàlisi i es faran propostes per al futur del Servei.

Servei de Mediació Ciutadana

I. CONTEXTUALITZACIÓ

El Servei de Mediació Ciutadana parteix de la voluntat de la Regidoria de Participació d'Arenys de Mar de continuar amb el projecte que s'havia engegat els darrers dos mesos de l'any anterior: la creació d'un servei públic que servís com a eina útil per a la ciutadania alhora de resoldre conflictes que sorgeixen en l'esfera privada. Això es deu a una clara voluntat de confeccionar una societat cohesionada, posant a l'abast de la gent instruments que promouen valors comunicatius i participatius.

Primerament s'exposa el projecte presentat per La formiga l'any 2013, doncs és la base del funcionament del Servei, i a continuació es trobaran els objectius que respecten a aquesta nova etapa de març a desembre de 2014.

I.1. Proposta de gestió del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària

I.1.1. Característiques generals del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària

El Servei de Mediació es defineix com un servei dirigit a la ciutadania del municipi. És un servei, públic, gratuït i de qualitat.

Els usuaris seran tots els veïns/es del municipi, així com les seves entitats i col·lectius.

El Servei de Mediació Ciutadana tindrà la seu en les dependències que l'Ajuntament determini. També intervindrà en medi obert a l'àmbit comunitari i veïnal, si s'escau.

La prestació del servei serà a càrrec d'un professional contractat per La Formiga i coordinat per un responsable municipal.

I.1.2. Àmbits d'intervenció en conflictes del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària

El Servei de Mediació i Comunitària prestarà especial importància a les actuacions de mediació relacionades amb:

- Conflictes veïnals
- Conflictes a l'espai públic
- Conflictes amb joves
- Conflictes familiars
- Conflictes relacionats amb l'entorn escolar i la comunitat educativa

- Conflictes derivats d'infraccions a les ordenances municipals.
- Altres conflictes de naturalesa similar.

Ja que aquests reuneixen les característiques d'intervenció adequades per a la millora de la convivència ciutadana, comunitària i la inclusió social de les persones, finalitats principals de la nostra intervenció. També es proposa la possibilitat d'introduir la mediació reparadora en processos d'infracció de les ordenances municipals.

1.1.3. Accés al servei

L'accés pot ser a través d'una petició directa d'alguna persones implicades, o bé per derivació d'un servei municipal.

Per això creiem que és necessari establir els mecanismes necessaris per poder treballar de forma coordinada amb altres serveis municipals.

1.1.4. Característiques de la persona que prestarà el Servei

Per a la prestació del Servei l'Associació La Formiga posarà a disposició de l'ajuntament una persona medidora amb una dedicació de 18 h. setmanals amb aquest perfil:

- Formació universitària a l'àmbit social
- Formació complementària a l'àmbit de la mediació Ciutadana
- Experiència laboral en un Servei de mediació

Tanmateix La Formiga designarà un responsable de l'entitat que representarà a l'entitat a la Comissió de seguiment del Projecte.

1.1.5. Tasques que realitzarà l'Associació La Formiga

- A. Realitzar les tasques de recepció i d'atenció al públic al Servei de Mediació Comunitària.
- B. Prestació del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària amb aquestes accions:
 1. Entrevistes individuals amb els usuaris i els seus familiars en el cas de menors, per fer el seguiment dels casos, a les dependències del Servei de Mediació.
 2. Foment de la integració i la participació de totes les parts.
 3. Obertura d'expedient individualitzat, on hi constarà la documentació recopilada per cadascun dels casos.
 4. Establir les condicions perquè la mediació entre els ciutadans en conflicte sigui possible.
 5. Assistir i acompanyar durant el procés de mediació, facilitant les eines necessàries per a que les parts implicades arribin, en la mesura de lo possible, a acords seriosos i durables.

6. Crear i gestionar la base de dades de casos, respectant el compliment de la normativa de protecció de dades.
 - C. Col·laborar en la realització de materials de difusió respecte al servei de mediació.
 - D. Crear una comissió de seguiment conjunta entre Ajuntament i la persona responsable del projecte en representació de La Formiga per fer seguiment del Servei. Aquesta Comissió es reunirà trimestralment.
 - E. Elaborar la memòria del Projecte.

L'adjudicatari designarà una persona responsable, per a la bona marxa dels Servei, fent d'enllaç amb el responsable municipal de mediació. Aquesta persona, haurà de tenir coneixements i experiència per al desenvolupament de les seves funcions.

1.1.6. Horari.

L'horari del servei de Mediació Ciutadana s'establirà d'acord amb aquests criteris generals:

L'horari de prestació del Servei Municipal de Mediació Ciutadana i Comunitària es pactarà segons la previsió de treball que s'estimi per part de l'Ajuntament.

I.2. Antecedents. La prova Pilot

El mes de novembre i desembre del 2013, la Regidoria de Participació Ciutadana va promoure la prova pilot de Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària que reuneix les característiques descrites al punt anterior. A continuació es pot veure el resum de l'activitat portada a terme durant aquest període.

Taula I. PROVA PILOT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA NOVEMBRE - DESEMBRE 2013			
Eixos d'actuació	Objectius	Concrecions	Propostes de futur
Administració	Revisió i actualització dels documents de gestió i promoció del servei de mediació anterior.	Revisió i valoració de la documentació de gestió i promoció del servei anterior.	1. Promoció de la cultura de mediació a través de diferents accions formatives i de difusió: comunicació directa amb altres serveis, xerrades informatives a centres escolars, pamflets divulgatius, etc. 2. Difusió de l'existència del Servei de Mediació. 3. Estimular de l'ús del Servei de Mediació als diferents recursos públics susceptibles de beneficiar-se'n (recursos socials, policia...)
		Realització, si s'escau, de nova documentació.	
		Creació i gestió d'una base de dades.	
	Obtenció d'informació per valorar la viabilitat del servei en el futur.	Reunió de presentació del servei de mediació a altres serveis socials de la vila.	
Establiment, o no, d'un acord de treball conjunt.			
intervenció	Atendre les demandes que ja es tenen sol·licitant mediació.	Trobades amb professionals de recursos socials.	
		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.	
Servei d'informació a la Mediació (SIM)	Gestionar els casos derivats pel Centre de Mediació que requereixin sessió informativa	Realitzar la mediació.	
		Traspàs de la informació amb la tècnica que ho gestiona.	
		Citar les parts individualment i realitzar les sessions.	
		Creació d'una base de dades compartida i un registre d'activitat formalitzat.	

1.3. Servei de Mediació Ciutadana 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.	
Administració	2.Produir vies de contacte amb altres recursos	Ampliar el cercle de col·laboradors	
		Establir, o no, protocols d'actuacions	
		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.	
	Intervenció	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.
	Intervenció	5.Realitzar propostes d'intervenció	Investigar sobre les necessitats de la població
			Dissenyar actuacions apropiades
			Implementar i avaluar de les actuacions.
	Intervenció	6.Realitzar accions per a la promoció del Servei	Fer difusió del servei utilitzant els mitjans possibles
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.			
SIM	7.Gestionar els casos derivats pel Centre de Mediació que requereixin sessió informativa	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 DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2014

2.1. 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. Arenys de Mar és dels més importants de la comarca del Maresme amb 15.224 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	DIJOUS	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 es van realitzar 17h setmanals.

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.

2.2. Desenvolupament de l'activitat

El següent apartat es dividirà seguint la Taula 2, segons els tres eixos d'actuació plantejats i aquests es desenvoluparan d'acord amb els objectius que es contemplen a cadascun.

Administració

- I. 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 Regidora 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 Regidora de Participació, la Policia Local, la Gestoria de documentació Secretària, 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 ha fet 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 demanda, com la Mediadora van dinamitzar l'activitat.

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.

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

¹ Veure Annex 1

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.

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 varis 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.

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 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 documents⁴ 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.

² Annex 2. Article 68.

³ Annex1.

⁴ Annex4 i Annex5.

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.

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 cartes⁵ 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. Aquests documents han recollit les dades que resumien la tasca feta fins aleshores.

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 carta⁶ on s'aprofitava per recordar el període obert de subvencions per a la remodelació dels habitatges.

Un altra característica d'Arenys i que presenta molta activitat, és la seva xarxa associativa. Tant per la varietat d'interessos que s'hi representen, com la quantitat de gent que arpleguen, també es va creure que podria ser interessant donar a conèixer la mediació a través d'aquestes i es va reprendre un segon⁷ document elaborat l'any anterior, per fer-ne difusió de la seva obertura.

Per últim, cal destacar la importància que ha representat l'aprovació de l'ordenança de civisme. Atenent a una de les propostes aprovades pel Pressupost participatiu que consisteix en la inversió en campanyes de sensibilització i civisme, es va elaborar el guió per a realitzar unes vinyetes relacionades amb el tema⁸.

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 Regidoria de Participació. Aquests es van realitzar amb una bustiada prèvia que es va fer, junt amb el dinamitzador d'espais públics, per

⁵ Annex6 i Annex7.

⁶ Annex8.

⁷ Annex 9 i Annex10.

⁸ Annex11.

diverses zones del municipi. Es van repartir tríptics i una carta⁹ 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 mediatora.

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'ATR¹⁰, la revista d'Arenys. Per altra banda, la Tècnica de participació ha gestionat la informació en les diverses plataformes digitals 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, ha fet una visita al Servei¹¹.

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.

⁹ Veure annex 6.

¹⁰ Annex12 i Annex13.

¹¹ Veure Annex14.

2.2.1 Relació de dades

En aquest punt es mostren les dades recollides fruit de l'activitat del Servei de Mediació Ciutadana dintre dels diferents sectors. Primerament es presenten les dades en taules i més endavant la seva representació gràfica.

INTERVENCIÓ: SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

	Número de casos	Promig de dies que el cas està obert	Gènere dels atesos	
			Homes	Dones
Mediació comunitària	29	40	30 (14s/16p)*	27 (16s/11p)
Mesures Restauratives	3	57	3	0
TOTAL	32	x	33	27

*"s" fa referència a la persona sol·licitant i "p" a l'altre part

	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	32	1	5	1	2	8	1

	Número de casos	INTERVENCIÓ			
		Altres Serveis/Vies	Impossibilitat de mediació	Desistiment des del servei	No hi ha contacte
Mediació comunitària	3	1	2	5	
Mesures Restauratives	0	0	2	1	
TOTAL	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 econòmic			3				
Conflicte personal			1			1	1
TOTAL	7	4	4	3	4	2	5

DERIVACIONS							
	Altres serveis Ajuntament	OAC	Polícia Local	Defensor del Ciutadà	Serveis Socials	Altres	Regidoria de Participació
Conflicte comunitari			3	1	1		2
Conflicte veïnal		3	11	2			
Conflicte econòmic	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

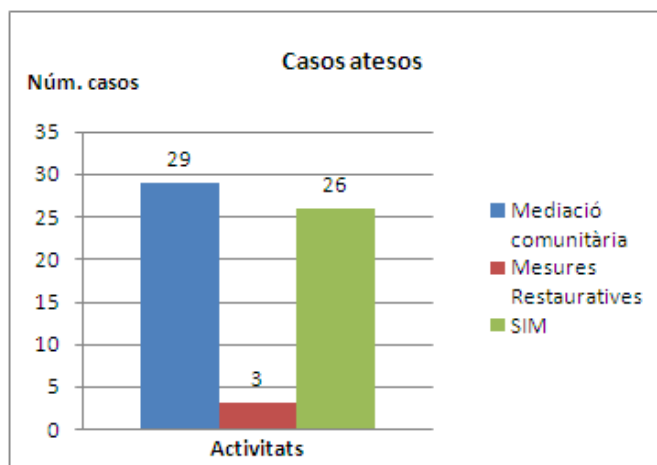
¹ Cada cas conté com a mínim dues parts per a la possible mediació.

² La sol·licitud en aquest cas és individual.

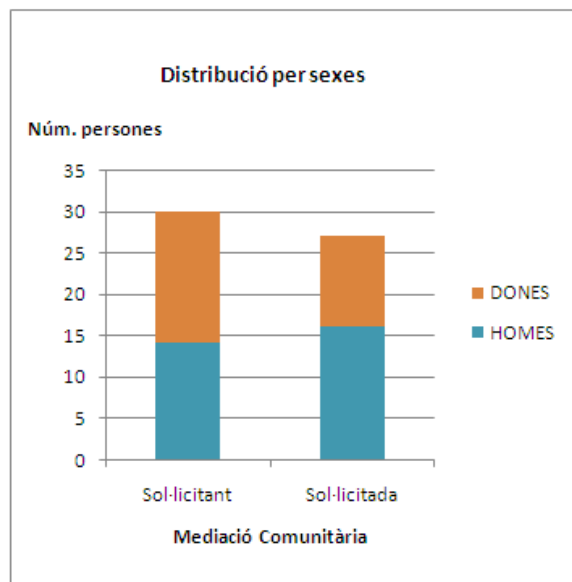
	TIPUS	SESSIONS INFORMATIVES	DERIVACIONS AL CMDPC	DERIVACIONS A ALTRES RECURSOS	DESESTIMENTS
Derivacions Judicials ¹	M. Familiar	19	19	0	0
	M. Civil	0	0	0	0
Sol·licituds voluntàries ²	M. Familiar	6	1	4	1
	M. Civil	1	0	1	0
TOTAL		26	20	5	1

	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

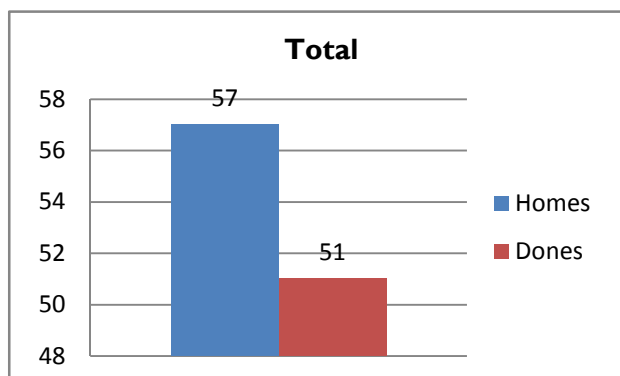
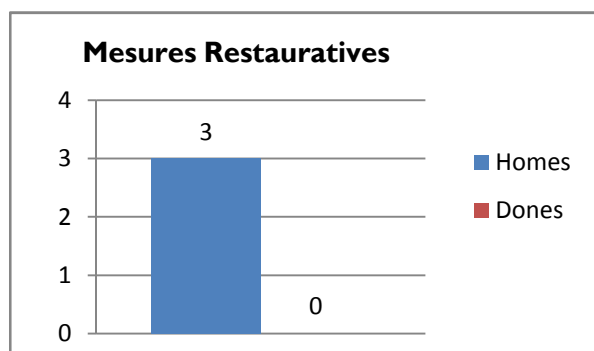
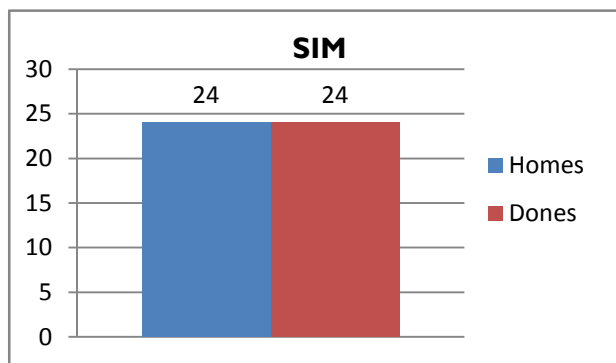
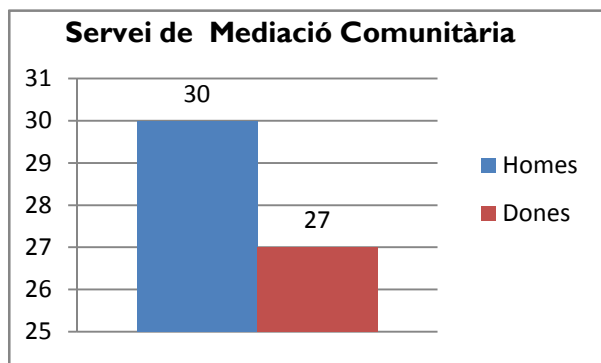
Quantitat de casos atesos a les diferents activitats del Servei de Mediació ciutadana



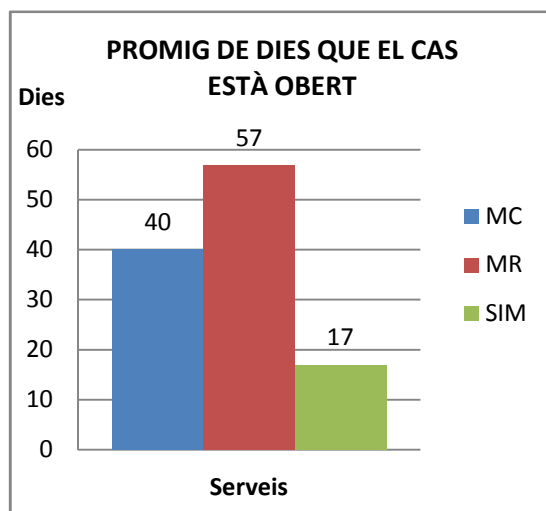
Distribució per sexes de les persones sol·licitants i sol·licitades al Servei de Mediació Comunitària



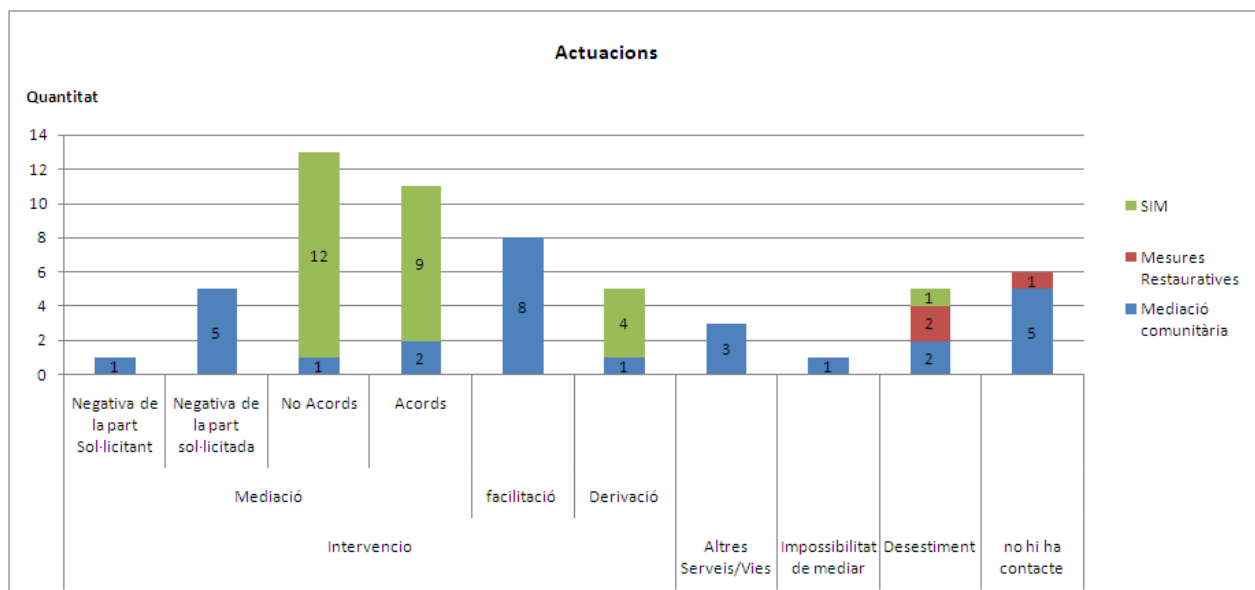
Sexe de les persones ateses a les diferents activitats del Servei de Mediació Ciutadana



Dedicació a cada cas



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



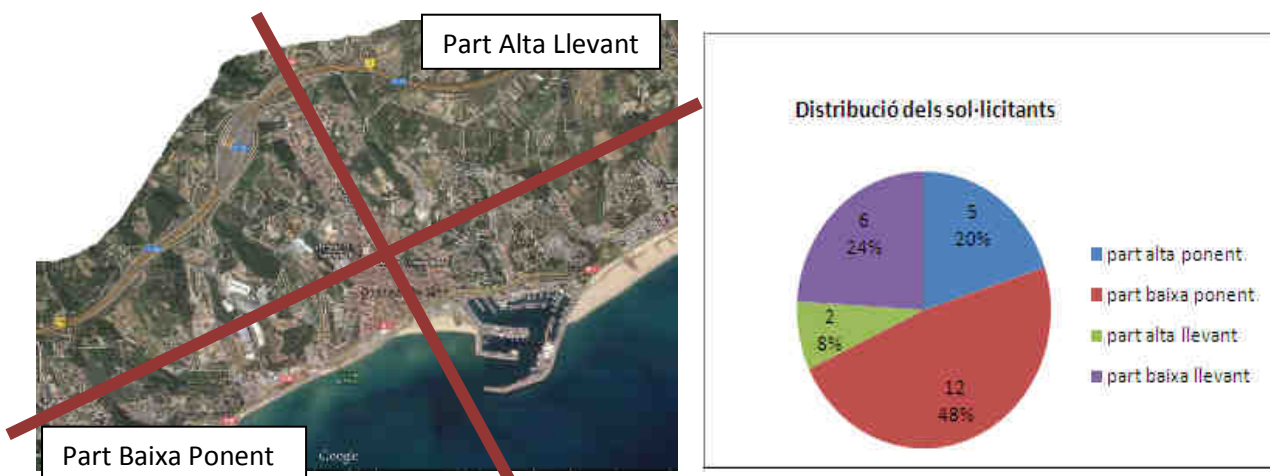
Per tal d'oferir una visió de conjunt s'ha ajuntat les actuacions realitzades a les diferents activitats del Servei de Mediació Ciutadana és per aquest motiu que:

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

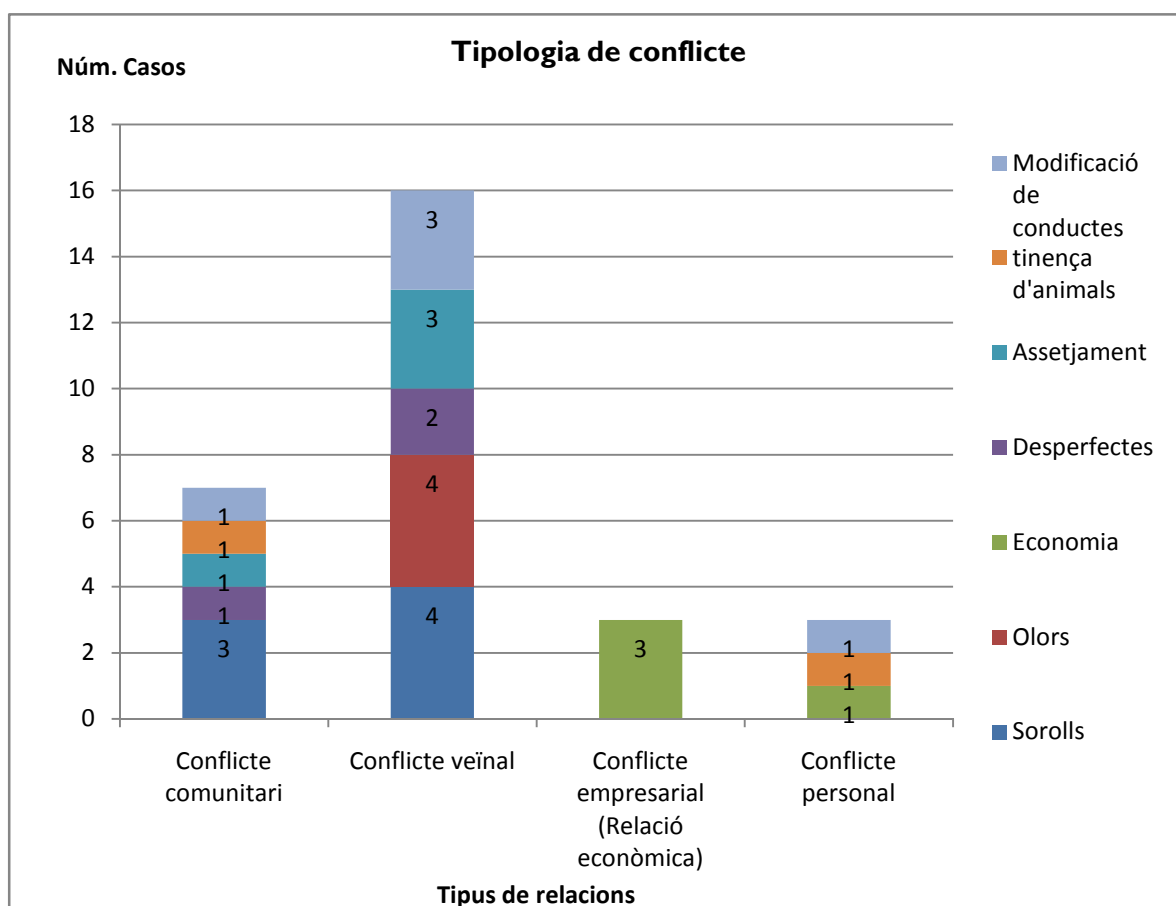
* al SIM, s'entén per "Acords" el fet d'omplir la sol·licitud de mediació.

* al SIM, les derivacions s'entenen per als casos voluntaris que van arribar al Servei de Mediació Ciutadana d'Arenys de Mar per derivació d'altres recursos d'altres poblacions.

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



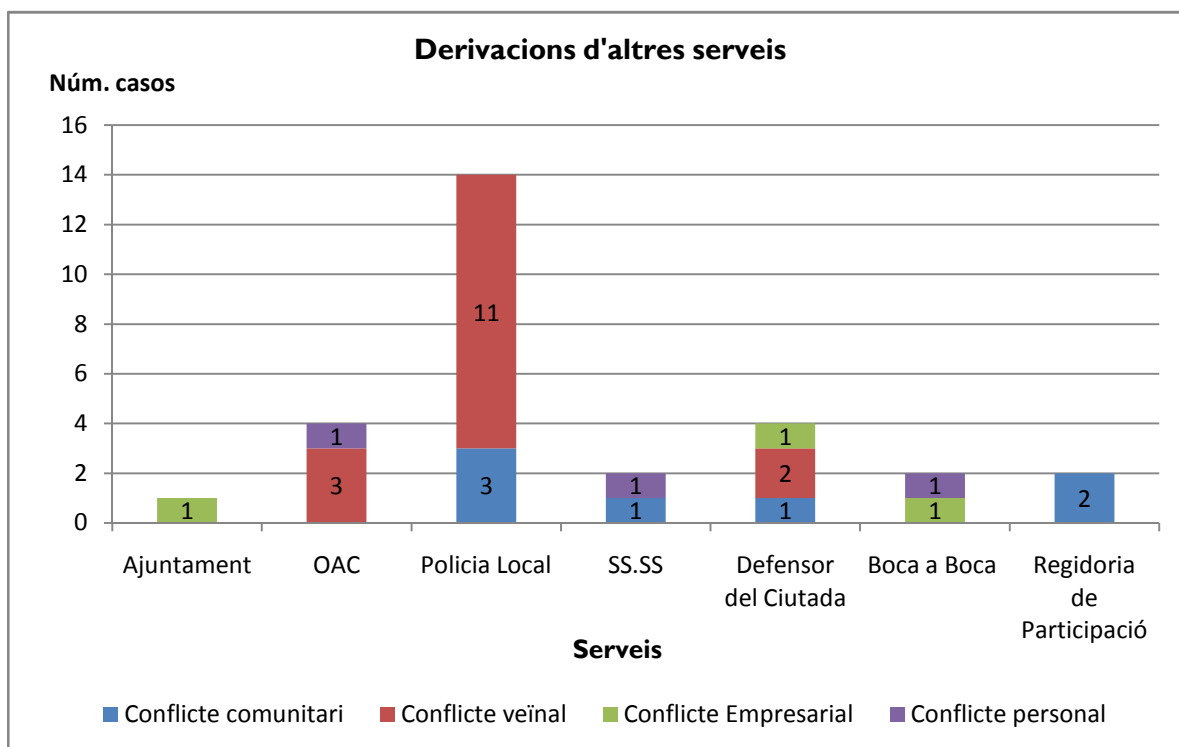
Tipus de conflicte dintre de l'activitat de Mediació comunitària



*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 i assessorament 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.). Aquestes dades, tenint en compte que es tracta d'un servei de nova creació són molt positives comparant-les amb el volum de serveis d'altres municipis similars.

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 50%, també per assetjament i petició de modificació de conductes (19% cadascú). En qüestions de desperfectes també ha hagut sol·licitud de mediació amb un 12.5%. 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 42%, ja que la resta es troba repartida entre desperfectes, assetjament, tinença d'animals i modificació de conductes, amb un 14% cadascú. En aquest cas, la Policia Local segueix sent el major referent de recomanació del Servei per a la ciutadania (en el 42% dels casos), tanmateix, s'incorpora la Regidoria de Participació Ciutadana en el 28% de les sol·licituds.

Els conflictes econòmics representen un 11% dels casos, en la seva totalitat, la matèria a tractar és l'econòmica. L'arribada de les persones al Servei ha estat molt variada, intervenint tant la Policia Local, com el Defensor del Ciutadà així com el mateix Alcalde. Per últim, els conflictes personals també han conformat l'11% de les sol·licituds i també han arribat per diferents vies com l'OAC, Serveis Socials i per xarxes personals (boca a boca). La temàtica també ha estat diversa repartint-se entre modificació de conductes, qüestions econòmiques i tinença d'animals.

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, el Servei d'informació a la mediació és el que té un promig més baix amb 17 dies, el següent és el Servei de Mediació Ciutadana amb 40 i per últim es troba el Servei de Mesures restauratives amb 57 dies. Pel que fa a la ubicació geogràfica de les persones que demanen el Servei, destaca amb un 48% dels casos, la part baixa de ponent. Després es trobaria la part baixa de llevant (24%), seguida de la part alta de ponent i per últim, un 8% de les situacions conflictives es donarien a la part alta de llevant. En quant a la distribució de sexes en les diferents activitats del Servei, en total s'han atès a 57 homes i 51 dones. Al SIM no hi ha cap diferència però sí en el sector de mesures restauratives on el 100% eren de sexe masculí. D'altra banda, en mediació comunitària també s'han trobat diferències però no són molt elevades. El 52% de les persones que s'han adreçat són homes i el 47%, dones. D'aquestes, el 59% és la part que sol·licita i entre els homes el 53% és la part que es convoca.

Per finalitzar, pel que fa a les actuacions del Servei de Mediació ciutadà, de manera general es pot dir que el 20% de les intervencions han acabat en mediació i en un 13% dels casos s'ha realitzat una facilitació entre les parts. Per altra banda, un 9% de les persones han estat derivades a altres Serveis i un 5% ha optat directament per una altra via o recurs. Si es desglossen aquestes dades per activitats, el 27.5% de les persones que s'apropen al Servei de Mediació Comunitària han participat en una facilitació amb l'altre part, i un 7% han arribat a acords en una taula mediació. Per altra banda, un 10% han estat derivats a altres recursos, un 7% ha desistit d'assistir a les reunions pactades i un 17% no ha contactat amb el Servei.

Pel que fa a les mesures restauratives, tot i que en dos dels tres casos es van dur a terme diferents sessions, finalment no es va acabar el procediment.

Per últim, en quant al Servei d'Informació a la mediació, el 34% de les persones a qui es va realitzar la sessió informativa van omplir les sol·licituds de mediació i un 15%, sent peticions voluntàries, van ser derivats a altres recursos socials per diversos motius como podrien ser necessitat s'assessorament específic.

Conclusions

Després de 8 mesos de treball i coneixença entre els diferents actors que poden conformar l'activitat d'un Servei, és poden comentar diferents aspectes que han configurat el seu funcionament al llarg d'aquest temps.

Per tal de contextualitzar una mica l'activitat del Servei de Mediació, es podria prendre com a referència les actuacions portades a terme per un recurs social semblant (salvant les distàncies) al Servei de Mediació, com és el Defensor del Ciutadà. Aquesta figura és molt important en el funcionament social d'Arenys de Mar i la seva funció és molt reconeguda pels seus habitants amb una gran popularitat al poble. Així doncs, l'inici d'aquest recurs va ser el 2008 (Notícies, arenysdemar.cat), i el període passat va enregistrar un total de 128 actuacions. En comparació, la intervenció del Servei de Mediació Ciutadana representa un 45% d'aquesta activitat. Tot i que no sigui del tot equiparable, pot ser una xifra per tenir en compte.

Pel que fa a l'activitat de cada sector, el programa de mesures restauratives és una nova eina per la millora de la convivència. S'han instaurat sistemes de derivació i col·laboració entre Serveis implicats així l'oportunitat que el nou programa pot generar. Finalment, des de l'Ajuntament es va decidir començar per aplicar aquest programa a menors i el procediment seguit amb els tres casos va donar lloc a tres intervencions diferents.

Les sessions reparadores que es van realitzar van ser de profit per una primera aproximació a aquesta activitat. Va permetre assentar el funcionament a nivell institucional, reflexionar sobre la matèria dels grafits, i analitzar els recursos amb els que es compten per poder dur a terme una intervenció restaurativa. Per altra banda, és important reflexionar sobre l'adequació de les activitats que es plantegen doncs hi ha diversos factors que poden influir com el temps que passa des de la infracció fins la derivació, lloc de residència i període en el que es porta a terme. Per exemple, en quina mesura podria ser més afavoridor el fet de derivar a serveis locals d'altres municipis en cas que les persones responsables no siguin d'Arenys de Mar.

Tot i que pogués haver una col·laboració, pot ser hi hauria una major vinculació i una millor influència amb projectes més propers. Una altra de les qüestions determinants en un dels casos, va ser el fet de coincidir amb període de preparació per la selectivitat. Tanmateix, aquest primer pas no ha de significar altra cosa que un pas per a la millora d'aquest Servei que garanteixi una resposta educativa davant aquest

tipus d'actituds per tal de fomentar una ciutadania responsable i compromesa amb el seu entorn i la seva comunitat.

En relació al Servei d'Informació i assessorament a la Mediació, aquest ha representat un gran volum de l'activitat del Servei de Mediació ciutadana amb gairebé la meitat dels casos. Això és una mostra evident de la creixent importància de la Mediació dintre de l'àmbit jurídic (Departament de Justícia, gencat.cat) i de la importància de la col·laboració que s'està demanant fora d'aquest àmbit. El que sí és rellevant destacar de les dades aportades, és que la gran majoria de les persones ateses no eren del municipi d'Arenys de Mar. Aquest fet ja va ser tractat amb la persona de referència del Centre de Mediació de Dret Privat i està pendent de modificar-se. És evident la importància per a un Servei Municipal de la vinculació amb els propis ciutadans i el Centre de Mediació pot representar una camp interessant a aquest nivell.

Per últim, el Servei de Mediació Comunitària ha captat l'altre part de l'activitat, com cabia esperar. Com s'ha vist, la problemàtica ha estat dividida en quatre tipus de relacions, comunitàries, veïnals, econòmics i personals, depenent del tipus de relació entre els participants. Les demandes més abundants parteixen de l'àmbit veïnal amb una importància notòria dels sorolls i olors molestos seguidament dels comunitaris. Una altra de les característiques d'aquest conflictes és que molts d'ells neixen arrel d'animals domèstics. Per l'experiència d'aquest temps, sembla que aquest tema és molt recurrent en la conflictivitat d'Arenys i podria ser abordada de forma específica. Per altra banda, els conflictes personals, junt amb els empresarials són els de menor freqüència en el Servei. Podria ser interessant investigar quin tipus de vies s'escullen per tal de resoldre aquestes qüestions.

La metodologia d'actuació seguida pel Servei s'ha basat en el contacte directe i proper amb les persones que han format part de les diferents intervencions, independentment, de l'activitat. En el cas del SIM i mesures restauratives, el contacte telefònic ha facilitat molt el primer pas, cosa que no succeeix en la mediació comunitària, on no es solen disposar d'aquestes dades per tant seria convenient l'accés al padró. A partir d'aquí, les sessions informatives s'han pres com a peça clau de la intervenció des d'on s'ha pogut escollir la millor actuació segons els interessos de cada cas. Així doncs, les facilitacions han estat les intervencions més efectuades entre els veïns d'Arenys. Tot i que és cert que el nombre de mediacions ha estat inferior al que es podria esperar, també s'ha treballat i s'ha de continuar fent-ho per a que aquest nombre pugui ser major. En aquest sentit, una major difusió de la cultura de la mediació a través de diferents mitjans, com revistes locals, ràdio, sessions informatives, educatives o divulgadores, sens dubte poden marcar la diferència per aconseguir millorar aquestes xifres. En relació amb això, cal posar de relleu les diferents actuacions que s'han fet a aquest nivell: articles a l'ATR, pamflets, taules informatives... i també les que no van arribar a portar-se a terme per diferents raons. Seria útil plantejar-

se l'enfocament que se li vol donar al Servei de Mediació en posteriors edicions per tal d'adequar aquestes accions. Delimitar quin paper juga la prevenció, la sensibilització i la intervenció per tal de dur a terme una actuació planificada en base a aquests criteris és important per centrar les expectatives de tots els participants i de la rellevància de les dades estadístiques que es generen després.

També són interessants les dades sobre la ubicació dels conflictes, doncs, sembla que el sector de Ponent és aquella que més ha sol·licitat el Servei de Mediació Comunitària, en especial la part baixa. En aquesta zona es troben indrets de renom com el Casc Antic, el barri de Sant Elm i també l'accés a l'estació de tren. Representen zones de molta activitat diària, on la tradició d'una vida de poble es conjuga amb el moviment de la vida actual. Per altra banda, també destaca la petició per part de persones que viuen allunyades d'aquest centre i pertanyen a urbanitzacions gairebé independents. En les demandes d'aquest tipus es posa de relleu la importància de les fonts de difusió del Servei de Mediació.

És evident que un dels canals que més ha contribuït a la difusió i recomanació del Servei ha estat la Policia Local. Gairebé la meitat dels casos del Servei de Mediació Comunitària que arriben, es deuen al seu treball i la seva confiança. Per altra banda, també destaca la derivació que s'ha fet des del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya que gairebé iguala la xifra d'expedients. Un altre focus important han estat les aportacions directes des de instàncies d'alcaldia, l'Administració general, en coordinació en referència a les mesures restauratives, la Regidoria de Participació i l'OAC. Així doncs, es fa evident la confiança que diposita la part institucional d'Arenys en la utilització d'un recurs com aquest.

Si es parla de recursos que han facilitat la tasca del Servei, és indubtable la col·laboració de la Regidoria de Participació Ciutadana on el treball conjunt tant tècnic com polític ha estat la clau per impulsar el servei i oferir una atenció de qualitat a la gent.

Aquestes últimes aportacions són la conclusió a vuit mesos d'activitat per part de molt gent implicada en la idea d'una ciutadania cohesionada, responsable i participativa que treballa amb il·lusió i professionalitat per fer-ho possible.

Com a propostes de millora remarquem:

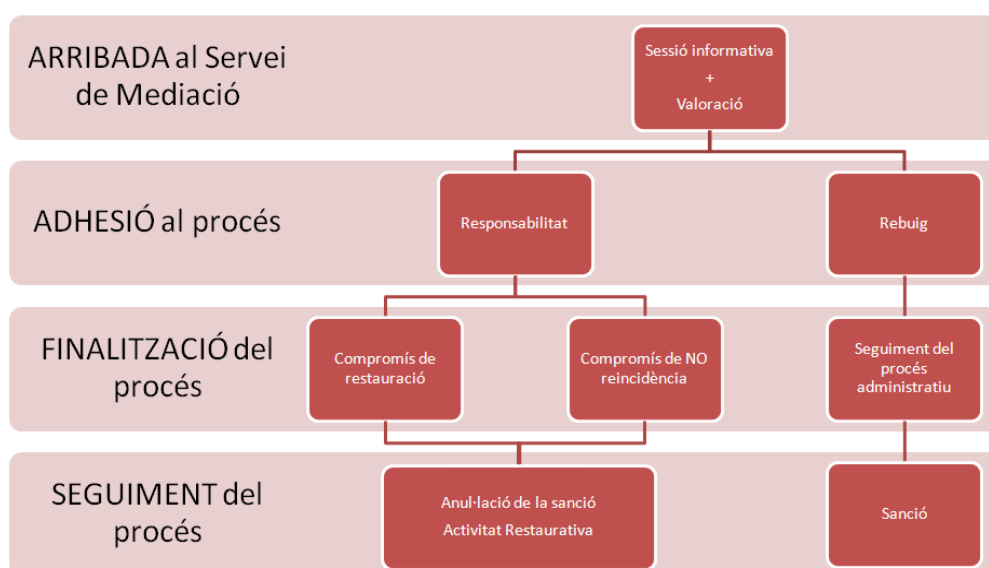
- Intensificar la coordinació amb tots els departaments relacionats amb el tema.
- Desenvolupar accions de formació sobre cultura i eines de la mediació als diferents àmbits tècnics municipals.
- Intensificar la col·laboració amb l'àmbit escolar: deteccions, derivacions etc.
- Divulgar en la xarxa associativa i entre la ciutadania no organitzada el servei de mediació.
- Aquests punts anteriors han de promoure un augment de les sol·licituds d'intervenció al servei i de la prevenció dels conflictes.



Annexos

Annex I

CIRCUÏT ADMINISTRATIU DEL PROCEDIMENT D'ADHESIÓ AL PROCEDIMENT DE MESURES RESTAURATIVES



Annex 2

Ordenança de civisme.

Article 68. Mediació.

1. L'Ajuntament d'Arenys de Mar, en aquells casos que ho consideri oportú, podrà establir un sistema de mediació amb el personal especialitzat.
2. En aquells supòsit en els quals les infraccions siguin comeses per menors, i amb l'objectiu de protegir els interessos superiors del nen o nena, l'Ajuntament podrà designar mediadors o mediadores que, en qualitat de terceres persones neutrals, treballin per a resoldre els conflictes de convivència ciutadana, sempre que acceptin que aquest se sotmeti a una solució consensuada entre el menor, els seus pares i mares o tutors i tutores i guardadors i guardadores, i l'administració municipal, així com, eventualment, les víctimes de la infracció.
3. La mediació ha de tenir per objecte que el menor infractor sigui conscient del dany causat a la comunitat i ha de perseguir, després d'una negociació entre les parts, un acord sobre les mesures de reparació que cal adoptar en cada cas.
4. Aquest sistema de mediació pot ser aplicat també, amb caràcter voluntari, a altres conductes i col·lectius específics. L'òrgan competent per resoldre l'expedient sancionador pot, per acord motivat, i prèvia sol·licitud de la persona infractora o dels serveis socials competents, reconduir el procediment sancionador a un sistema de mediació sempre que la dimensió retributiva de la conducta infractora sigui més eficaç a través d'aquesta via.



Annex 3

Regidoria de Participació Ciutadana

Servei de Mediació Ciutadana

Centre Cultural Calisay

Riera Pare Fita,31

08350, Arenys de Mar

Tècnic _____

Edifici _____

08350, Arenys de Mar

Benvolgut. Benvolguda,

Des de la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Arenys de Mar, s'ha promogut la creació del nou Servei de Mediació Ciutadana que el passat dia quatre de març es va posar en marxa al servei tots els arenyencs i arenyenes.

Amb l'objectiu de fomentar una ciutadania unida i responsable basada en la pràctica de la comunicació i el respecte, us demanem la vostra col·laboració per donar a conèixer aquesta eina que facilitarà la convivència entre els veïns i veïnes de la Vila. Us animem a fer-ne ús per tractar qualsevol preocupació que pugui ser atesa pel Servei.

D'altra banda, es vol aprofitar la recent aprovació de l'ordenança de civisme per obrir un servei alternatiu a la via sancionadora on es dóna valor a la conciliació i les mesures restauratives. Es tracta d'una aposta que abraça els diferents agents socials de la vila, motiu pel qual, us convidem a la formació que tindrà lloc el proper dia ____ d'abril a les ____ i les ____ a la Sala Noble del Centre Cultural Calisay. L'Objectiu de la trobada es poder participar conjuntament de la creació d'aquesta nova eina i reflexionar activament sobre la seva adequació al nostre context. La jornada estarà guiada per en Xavier Jiménez, un expert en la matèria que compta amb molta experiència en l'aplicació de programes de convivència en l'àmbit local.

Per a qualsevol consulta o requeriment que pugui tenir, no dubti en posar-se ne contacte amb Regidoria de Participació i el Servei de Mediació.

Sense més, rebi una cordial salutació,

Maribel Illescas Sánchez

Regidora de Participació Ciutadana, Civisme, Igualtat,
Cooperació, Gent Gran i Nova Ciutadania

Arenys de Mar, ____ de març de 2014.

Annex 4

PROPOSTA DE TREBALL PER PART DEL SERVEI DE MEDIACIÓ

ALS CENTRES EDUCATIUS D'ARENYS DE MAR

El Servei de Mediació Ciutadana es proposa com una eina activa cap a tota la ciutadania d'Arenys de Mar a través de la qual aprofundir en la gestió de conflictes, ja sigui a nivell personal com a nivell professional. És per aquest motiu que el Servei té diferents branques d'actuació previstes dintre del context municipal. Per una banda, funciona com a gestor de conflictes civils, obert a tots els veïns i veïnes de la Vila i, per l'altra, com un mitjà a l'abast de diferents professionals de diferents àmbits que puguin estar interessats en incorporar la mediació al seu àmbit de treball.

En aquest sentit, i amb la voluntat de poder estendre una cultura de convivència i civisme com a garantia d'una societat forta i cohesionada, des de la Regidoria de Participació Ciutadana, es vol animar als centres escolars a fer-ne un ús actiu d'aquesta nova eina, com és el servei de Mediació.

És evident que l'àmbit escolar és un dels més importants per a la transmissió de valors culturals i civils que propiciïn una ciutadania responsable de tots amb tots. Els infants tenen un poder molt gran dintre de la nostra societat que no passa desapercebut per a tots els qui els envoltem i els professionals que hi treballen amb ells tenen la clau.

Així doncs, el que es necessita des del Servei de Mediació, com a pas previ per evitar qualsevol intrusió, és conèixer les posicions, els interessos i les necessitats dels diferents centres escolars d'Arenys pel que respecta a la gestió de conflictes i la possible participació del Servei com una eina útil per a l'escola.

Per tot això, el que es proposa és la realització d'un World Café amb els diferents representats de les escoles que estiguin interessats en el tema que es planteja. Aquesta activitat té com a idea base el poder de la conversa informal per descobrir significats compartits i tenir accés a la intel·ligència col·lectiva per a que tot plegat porti a donar forma i impulsar el futur que es presenta. D'aquesta manera, les diferents persones implicades podrien compartir els diferents sistemes de resolució de conflictes que s'utilitzen a les diferents escoles, descobrir els seus punts febles, aprofitar els seus punts forts i esbrinar de forma conjunta la manera d'introduir-hi millores relacionades amb les tècniques alternatives de resolució de conflictes.

Val a dir que aquesta és una activitat plantejada per propiciar una primera aproximació entre professionals que es creu pot resultar profitosa per a tothom que hi participi però, en qualsevol cas, s'accepta qualsevol altre proposta que pugui convergir amb l'interès general dels participants.

Tanmateix, sigui quina sigui les motivacions, el Servei de Mediació resta a la vostra disposició per qualsevol requeriment que se li pugui fer dintre del seu àmbit.

Annex 5



**Ajuntament
d'Arenys de Mar**
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ
CIUTADANA

Regidoria de Participació Ciutadana
Servei de Mediació Ciutadana
Centre Cultural Callsay
Ricra Pare Fita, 31
08350, Arenys de Mar

Benvolgut/da,

Des de la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Arenys de Mar, s'ha promogut la creació del nou Servei de Mediació Ciutadana el passat dia quatre de març es va posar en marxa al servei dels arenyencs i arenyenes.

Amb l'objectiu de fomentar una ciutadania unida i responsable basada en la pràctica de la comunicació i el respecte, us demanem la vostra col·laboració per donar a conèixer aquesta eina que facilitarà la convivència entre els veïns i veïnes de la Vila. Us animem a fer-ne ús per tractar qualsevol preocupació que pugui ser acesa pel Servei.

És per aquest motiu que us demanem una entrevista amb la direcció del vostre centre per explicar-vos en detall les característiques del Servei i poder trobar punts de treball en comú si s'escau.

Per a qualsevol consulta, no dubteu a posar-vos en contacte amb la Regidoria de Participació i el Servei de Mediació:

Tel. 937 959 777

Correu e: mediació@arenysdemar.cat

Horari: Dimarts i dijous de 15h a 20h i dimecres de 09h a 15h.

Sense més, rebent una cordial salutació,

Maribel Illescas Sánchez

Regidora de Participació Ciutadana, Civisme, Igualtat,
Cooperació, Gont Gran i Nova Ciutadania

Arenys de Mar, 28 de març de 2014

Annex 6



**Ajuntament
d'Arenys de Mar**
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ
CIUTADANA

Regidoria de Participació Ciutadana
Servei de Mediació Ciutadana
Centre Cultural Calisay
Riera Pare Fita, 31
08350, Arenys de Mar

Benvolguda presidència,

Dos de la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Arenys de Mar, volem informar-vos del nou Servei de Mediació Ciutadana que recentment s'ha posat al servei tots els arenyencs i arenyencues.

Amb l'objectiu de fomentar una ciutadania unida i responsable basada en la pràctica de la comunicació i el respecte, us demanem la vostra col·laboració per donar a conèixer aquesta eina que facilitarà la convivència entre els veïns i veïnes de la Vila.

Us animem a fer-ne ús per tractar qualsevol preocupació que pugui ser atesa pel Servei.

D'altra banda, la Regidoria de Participació Ciutadana i el Servei de Mediació muntaran un estand informatiu per a tots els vilatans i vilatanes al que us convidem a apropar-vos per tal que conegueu aquesta nova eina els propers dies:

Dijous 24 d'abril, de 17h a 19h al Parc Mare Pau a Montalt

Dijous 8 de maig, de 17h a 19h davant de CC. Calisay

Tanmateix, deixem a la vostra disposició uns tríptics informatius i les dades de contacte per a qualsevol consulta o requeriment que pugueu tenir, tant la vostra comunitat de veïns i veïnes, com qualsevol persona que conegeu que ho pugui necessitar.

Sense més, rebí una cordial salutació.

Maribel Illescas Sánchez

Regidoria de Participació Ciutadana, Civisme, Igualtat,
Cooperació, Gent Gran i Nova Ciutadania

Arenys de Mar, 26 de març de 2014.

Annex 7



El Servei de Mediació Ciutadana ja té sis mesos de vida i vol compartir amb la gent de la Vila la feina feta fins aleshores. Com ja sabeu, el nostre treball es basa en afavorir la trobada de les persones que necessiten ajuda per resoldre conflictes personals, ja sigui amb el veïnat, amb alguna amigat, familiars, companys/es..., en definitiva, amb persones que hom pot tenir una relació, i que creuen que fer-ho de forma activa i pacífica és una bona manera de resoldre-ho.

Així doncs, el procés de mediació compta amb l'acompanyament d'un/a professional que té com a objectiu bàsic millorar la comunicació entre les parts i acompanyar-les en el procés de presa de decisions, sense decidir per elles ni intercedir-hi en els acords que es prenguin. En aquest sentit, són els propis implicats i/o implicades els/les responsables de dissenyar les seves pròpies solucions que el/la mediador/a guiarà per tal que ambdós parts surtin beneficiades. Mitjançant la reflexió, el que es pretén és aconseguir solucions construïdes conjuntament entre els implicats, que siguin profitoses per a tothom. Tot i que aquesta és la forma de procedir de manera general, la flexibilitat és una altra de les característiques del servei i l'adaptació de cada intervenció a la situació i les necessitats de les persones és un aspecte clau de la nostra activitat.

El Servei de Mediació compta actualment amb tres vies d'acció:

- Un servei comunitari.
- Un servei informatiu en conveni amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.
- La gestió de mesures restauratives en relació amb l'ordenança de civisme.

Concretant una mica, el **Servei Comunitari** s'adreça als veïns i veïnes d'Arenys de Mar que necessitin resoldre qüestions comunitàries, escolars, civils i familiars. En aquest camp s'han tractat 21 casos comunitaris, la majoria dels quals tracten temes veïnals de sorolls, convivència amb animals domèstics i qüestions higièniques; i tres de familiars per coordinació amb serveis socials d'altres municipis que per aquest motiu han estat derivats als serveis corresponents després de la sessió informativa.

Per altra banda, el **Servei d'Informació a la Mediació** compta amb un conveni amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya per realitzar sessions informatives que es deriven de casos judicials. La nostra funció en aquest sentit és informar a les parts de forma separada sobre què és la mediació i la seva manera de procedir. Si la gent considera que pot ser un sistema útil per al seu cas, es tramita la documentació i la mediació ja es porta a terme de forma separada al Servei. En aquesta part, s'han gestionat 16 casos i gairebé la meitat ha accedit a participar en mediació.

Per últim, el **Servei de gestió de Mesures Alternatives** va néixer lligat a l'Ordenança de Civisme. L'article 68 de la qual contempla la mediació *com una oportunitat per restablir les relacions entre afectats i infractors amb l'objectiu de reflexionar i acordar conjuntament una manera de solucionar el dany causat*. Fins al moment, s'han tractat tres casos que no han tingut cap reincidència.

Així doncs, el Servei de mediació en tot aquest temps, ha tractat un total de 43 casos i ha atès a 78 persones al Servei. Tanmateix, la nostra activitat és transversal i el contacte amb comunitats de veïns, agents comunitaris i altres serveis és indispensable per a poder realitzar amb les millors garanties el nostre treball. La seva col·laboració, tot i que no es pot quantificar, no es pot passar per alt ja que és indispensable.

L'objectiu per la resta de l'any és continuar atenent les demandes dels veïns i veïnes d'Arenys de Mar i els serveis municipals amb els que ens coordinem per dur a terme una tasca que afavoreixi les relacions a la nostra comunitat.

Per a qualsevol qüestió no dubteu en contactar amb nosaltres. Ens trobareu al C.C.Calisay, Riera Pare Fita, 31, dimarts i dijous de 15 a 20h i els dimecres de 9 a 14h. També al número de telèfon 937 959 777 o al correu mediació@arenysdemar.cat.

Maribel Illescas Sánchez

Regidora de Participació Ciutadana, Civisme, Igualtat,

Cooperació, Gent Gran i nova Ciutadania

Arenys de Mar, 18 de setembre de 2014

Annex 8

OPCIÓ1

El Servei de Mediació d'Arenys de Mar, dintre del seu objectiu d'afavorir la cohesió social de la Vila, ha establert una línia d'acció en l'àmbit de les comunitats de veïns. La seva justificació és evident per la importància que té dintre de la nostra vida diària, donat que és el que s'escull per desenvolupar l'activitat íntima i privada de cadascú. Tanmateix, és per aquest mateix motiu que en algunes ocasions, es converteix sense voler en un context on es generen conflictes fàcilment ja que hi coincideixen persones de diferent tarannà.

En aquest sentit, és evident el paper que hi juguen les administradores de finques per tal de gestionar la vida comunitària amb ordre, segons les normes establertes, i com a garantia del bé comú.

Coincidint amb aquesta visió, el Servei de mediació Ciutadana d'Arenys de Mar vol oferir-se a aquest col·lectiu com una eina de treball amb qui poder coordinar-se de manera eficient per tal de poder resoldre els conflictes comunitaris que considerin oportuns.

OPCIÓ2

El Servei de Mediació Ciutadana d'Arenys de Mar, dintre del marc de la seva activitat, considera com a punt de referència per al seu desenvolupament la feina que porten a terme les administradores. El paper que hi juguen per tal de gestionar la vida comunitària amb ordre, segons normes establertes, i com a garantia del bé comú, coincideix amb la visió del Servei de mediació en el seu objectiu d'afavorir la cohesió social.

És en aquest sentit que el Servei de mediació Ciutadana d'Arenys de Mar vol oferir-se a aquest col·lectiu com una eina de treball amb qui poder coordinar-se de manera eficient per tal de poder resoldre els conflictes comunitaris que considerin oportuns.

La línia d'acció establerta en aquest àmbit té la seva justificació en l'evident importància que té dintre de la nostra vida diària la comunitat de veïns, donat que és escollida per desenvolupar l'activitat íntima i privada de cadascú. Tanmateix, és per aquest mateix motiu que en algunes ocasions es converteix, sense voler, en un context on es generen conflictes fàcilment ja que hi coincideixen persones de diferent tarannà. En aquest panorama, ningú millor que les administracions de finques coneixen les seves comunitats i la intervenció més escaient per a elles.

La intenció del Servei és donar-se a conèixer com un recurs públic que es pot utilitzar també des d'aquest àmbit i queda a la vostra disposició per a qualsevol consulta. Se'ns pot trobar al Centre Cultural Calisay, Riera Pare Fita, 31 els dimarts i els dijous de 15 a 20h i els dimecres de 9 a 14h. El número de telèfon és el 937 959 777 i la direcció de correu electrònic mediacio@arenysdemar.cat.

Aprofitem l'avinentesa per recordar-vos que certs ajuts per a la rehabilitació d'edificis tenen terminis oberts i poden ser del vostre interès: <http://www20.gencat.cat/portal/site/habitatge/-menuitem.b9c7fdd1d783e1b76167dd21b0c0e1a0/?vgnnextoid=1f7adff6a23a9210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=1f7adff6a23a9210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>

Annex 9

Regidoria de Participació Ciutadana

Servei de Mediació Ciutadana

Centre Cultural Calisay

Riera Pare Fita,31

08350, Arenys de Mar

«PRESIDENT»

«ENTITAT»

«ADREÇA», «F8»

08350, Arenys de Mar

«Línea de saludo»

Com a **director** del seu **centre**, des de la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Arenys de Mar, volem informar del nou Servei de Mediació Ciutadana que recentment s'ha posat al servei tots els arenyencs i arenyencues.

Amb l'objectiu de fomentar una ciutadania unida i responsable basada en la pràctica de la comunicació i el respecte, li demanem la seva col·laboració per donar a conèixer aquesta eina que facilitarà la convivència entre els veïns i veïnes de la Vila. Per aquest motiu, deixem a la seva disposició uns tríptics informatius i les dades de contacte per qualsevol consulta o requeriment que pugui tenir vostè o qualsevol persona coneguda.

D'altra banda, volem donar a conèixer dos esdeveniments que properament tindran lloc en relació amb aquest nou Servei i als que els hi convidem a participar.

Per una banda, el proper dia ____ de març, de ____ a ____ hores, la Regidoria de Participació Ciutadana i el Servei de Mediació muntaran un estand d'informació per a tots els vilatans i vilatanes per tal que tothom pugui saber d'aquesta nova eina.

Per l'altra, es vol aprofitar la recent aprovació de l'ordenança de civisme per obrir un servei alternatiu a la via sancionadora on es dona valor a la conciliació i les mesures restauratives. Es tracta d'una aposta que abraça els diferents agents socials de la vila motiu pel qual us convidem a la formació que tindrà lloc el proper dia ____ d'abril a les ____ i les ____ a la Sala Noble del Centre Cultural Calisay. L'objectiu de la trobada es poder participar conjuntament de la creació d'aquesta nova eina i reflexionar activament sobre la seva adequació al nostre context. La jornada estarà guiada per en Xavier Jiménez, un expert en la matèria que compta amb molta experiència en l'aplicació de programes de convivència en l'àmbit local.

Sense més, rebí una cordial salutació,

Maribel Illescas Sánchez

Regidora de Participació Ciutadana, Civisme, Igualtat,
Cooperació, Gent Gran i Nova Ciutadania

Arenys de Mar, ____ de març de 2014.

Annex 10

Regidoria de Participació Ciutadana

Servei de Mediació Ciutadana

Centre Cultural Calisay

Riera Pare Fita,31

08350, Arenys de Mar

«PRESIDENT»

«ENTITAT»

«ADREÇA» , «F8»

08350, Arenys de Mar

Arenys de Mar, 27 de novembre de 2013

«Línea de saludo»

Com a **director** del seu **centre**, des de la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Arenys de Mar, volem informar li del nou Servei de Mediació Ciutadana que recentment s'ha posat al servei tots els arenyencs i arenyenques. Amb l'objectiu de fomentar una ciutadania unida i responsable basada en la pràctica de la comunicació i el respecte, li demanem la seva col·laboració per donar a conèixer aquesta eina que facilitarà la convivència entre els veïns de la Vila. Per Aquest motiu, deixem a la seva disposició uns tríptics informatius i les dades de contacte per qualsevol consulta o requeriment que pugui tenir vostè o qualsevol persona coneguda.

Sense més, rebi una cordial salutació,

Laura Peces.

Servei de Mediació Ciutadana.

Annex I I

NO ÉS EL QUE VULL, ÉS EL QUE NECESSITO .

—

Si torno a escoltar la música tant alta, et denunciaré.

Com senti bordar el teu gos un altre dia, a veure qui denuncia a qui.

—

Treballa a casa i per mi és molt important el silenci.

És cert que m'agrada la música alta, no ho puc evitar, però a mi el seu gos també em molesta.

On vas amb aquestes pintes? No sé què sembles!

Deixa'm en pau!

—

Em preocupa que no et tinguin en compte o no et prenguin seriosament per la teva roba quan en realitat sé que ets un bon noi.

Crec que a la gent no se l'ha de jutjar per la seva roba. A demés, m'agrada veure'm així i vaig còmode.

A partir d'ara a la mama la cuides tu!

Què dius?! No penso canviar la meva vida ara!

—

Després de tant de temps necessito una mica d'ajuda cuidant a la mare, cada cop està més gran i necessita més atenció.

La nostra mare s'està fent gran i necessita una atenció diària que no li puc donar per temps.

—

Quines són les opcions?

Què s'ha cregut no netejant l'escala?! Aquí hi col·labora tothom des de fa molt de temps! Ara no vindrà vostè i en dos dies es saltarà les normes.

M'està dient "marrano/a" i irresponsable? Vostè què sabrà de mi? La netejaré quan vulgui!

—

Per mi és molt important la convivència i la col·laboració entre veïns i veïnes, la neteja és una qüestió molt important per estar tots agust a la comunitat.

És veritat que se'm va passar i no hi he posat gaire atenció però amb els horaris que tinc i tantes coses al cap...

De conflictes en coneixem de tota mena; aquells que es donen a la família, els de parella, d'ex-parella, entre veïns i veïnes, d'amics i d'amigues, d'ús d'espai públic, entre empreses, etc. Per dir alguns dels que ens queden més a prop.

De la mateixa manera, hi ha una aproximació teòrica que diu que hi ha diferents estils d'afrontar aquestes situacions atenent a dos factors: **el grau de compromís amb la relació amb l'altre persona i el grau de compromís amb els nostres interessos**. És a dir, si per a nosaltres la persona és important i volem mantenir-hi o millorar la relació; i segons la importància que tingui allò pel que en realitat ens estem discutint. Val a dir que no sempre tenim la mateixa actitud davant diferents situacions, però sí hi ha una manera d'actuar que hi predomina.

Si ens hi fixem en aquells estils que valoren molt la relació, trobem dues figures: Per una banda, **l'acomodatícia**, aquella que per l'alt valor que li dona a la relació menysté els seus propis beneficis. Per l'altra, es troba el **col laborador**, algú que valora moltíssim els dos aspectes, per tant el conflicte no és una cosa negativa, sinó una trobada per solucionar diferències de la millor manera per ambdues parts.

Si ens dirigim a l'altre variable, els interessos, allò que defensem, ens trobarem qui els valora poc, igual que la relació, llavors ens trobem amb una postura **evitadora** de la situació. Si no hi tenim cap interès en la situació i tampoc hi ha relació amb l'altre part, el més probable és que no s'abordi el conflicte. Sabem valorar adequadament els beneficis de no participar d'una situació conflictiva? Pel contrari, hi ha **l'estil controlador**, aquell qui valora per sobre de tot els seus interessos menystenint la relació amb l'altre. Aquesta visió comporta una competició per complir al màxim els objectius propis, això que implica per a l'altre?

Per últim, trobem una actitud que es troba al mig d'aquest panorama, **la compromissària**. En aquest punt, el que la persona vol aconseguir i la relació amb l'altre no són tan importants com per allargar massa la cosa per la qual cosa, acordar el tema de forma ràpida és la millor opció.

Arribats aquí. Quina és la actitud que prens normalment? Com de còmode t'hi sents? I l'altre, com creus? Com afecta la teva postura a la resta? Com milloraries la teva postura? Com afectaria a la resta? I a tu?

Annex 12

Article escrit pel Servei de Mediació per a l'ATR, núm.85, Març/Abril, pg.8. (http://www.arenysdemar.cat/ARXIU/atocarratlla/2014/ATR_num85.pdf)



ATR SERVEIS PERSONALS

Arenys aposta pel civisme



La vila ja disposa d'una nova Ordenança de civisme que relleva l'anterior Ordenança de policia i bon govern, que datava del 1991, i que havia quedat del tot desfasada en diversos aspectes de convivència i ús de l'espai públic. L'objectiu del govern a l'hora d'elaborar aquesta Ordenança ha estat posar en valor la convivència i la millora de l'espai públic que s'ha anat realitzant en els darrers anys. Un dels grans avenços d'aquesta normativa en relació amb la seva predecessora és que preveu mesures substitutòries de la sanció en benefici de la comunitat, a més d'incloure la mediació com a opció per a conflictes de convivència i amb un caire voluntari, tant pel que fa a persones adultes com en menors. Es tracta, per tant, d'una eina pedagògica més que no pas sancionadora.

El Servei de Mediació Ciutadana entra en funcionalment

Aquest mes de març l'Ajuntament d'Arenys de Mar ha posat en marxa el Servei de Mediació Ciutadana, una eina que ha de servir per gestionar conflictes de forma activa i pacífica entre veïns i veïnes. Es tracta d'un servei gratuït, personal, confidencial i imparcial que neix amb la voluntat de gestionar les diferències o malentesos que sorgeixen en el dia a dia en les relacions entre la ciutadania o les entitats mitjançant la intermediació d'un professional en aquest àmbit.

L'equip de mediadors està format per un grup de tres persones que tenen com a objectiu resoldre els conflictes ciutadans per tal de millorar al convivència al carrer. Es tracta d'un servei que ja havia existit anteriorment i que ara s'ha decidit recuperar coincidint amb l'aprovació de l'Ordenança de civisme. A més, els nous agents de civisme també serviran de suport al Defensor del Ciutadà amb la voluntat de facilitar la tasca d'aquesta figura que vetlla pels interessos de la ciutadania.

Totes les persones que desitgin fer-ne ús només cal que s'adreixin a la Regidoria de Participació Ciutadana, ubicada al C.C. Calisay. S'hi pot contactar a través del telèfon 93 795 97 77 i de l'adreça electrònica mediacio@arenysdemar.cat.

Annex 13

Article escrit pel Servei de Mediació per a l'ATR, núm.88, Set/Oct, pg.10. (http://www.arenysdemar.cat/ARXIUS/atocarratlla/2014/atr_SET_2.pdf)



ATR **SERVEIS PERSONALS**

Sis mesos del Servei de Mediació Ciutadana

Ara fa mig any, l'Ajuntament d'Arenys de Mar va posar en marxa el Servei de Mediació Ciutadana per afavorir la trobada de les persones que necessiten ajuda per resoldre conflictes personals de manera cívica, ja sigui amb el veïnat, amistats, familiars, o amb persones amb qui hom pot tenir una relació. Durant tot aquest temps, el Servei de Mediació ha tractat un total de 43 casos i ha atès 78 persones.

Aquest servei disposa de l'acompanyament d'una professional que millora la comunicació entre les parts, acompanyant-les en el procés de presa de decisions, sense decidir per elles ni intervenir en els acords que es prenguin.

El Servei de Mediació ofereix actualment tres vies d'acció.

La primera és el Servei Comunitari. S'adreça als veïns i veïnes d'Arenys de Mar que necessitin resoldre problemes comunitaris, escolars, civils i familiars. En aquest camp s'han tractat 24 casos, la majoria dels quals en matèria de sorolls, convivència amb animals domèstics i qüestions higièniques.

Per altra banda, hi ha el Servei d'Informació a la Mediació, que disposa d'un conveni amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya per realitzar sessions informatives que es deriven de casos judicials. La seva funció en aquest sentit és informar les parts de forma separada sobre què és la mediació i la seva manera de procedir. En aquesta via d'acció s'han gestionat 16 casos i gairebé la meitat ha accedit a participar en la mediació.

Per acabar, el Servei de Gestió de Mesures Alternatives va néixer lligat a l'Ordenança de civisme, l'article 68 de la qual preveu la mediació «com una oportunitat per restablir les relacions entre afectats i infractors amb l'objectiu de reflexionar i acordar conjuntament una manera de solucionar el dany causat». Fins al moment, s'han tractat tres casos que no han tingut cap reincidència.

Trobareu el Servei de Mediació Ciutadana al C.C. Calisay, riera Pare Fita, 31, els dimarts i dijous de 15 a 20 h, i els dimecres de 9 a 14 h. També podeu trucar al 93 795 97 77 o escriure un correu electrònic a mediació@arenysdemar.cat



Annex I4

Visita de l'institut Maremar del Masnou, recollit a la web de l'Ajuntament, apartat de Notícies de la Regidoria de Participació ciutadana el 22 de desembre de 2014.

<http://www.arenysdemar.cat/document.php?id=29091>



Ajuntament
d'Arenys de Mar



GOOGLE TRANSLATOR MAPA WEB CERCADOR OK

L'AJUNTAMENT TURISME



Portada > Regidories > Participació Ciutadana > Notícies

AJUNTAMENT

SALUTACIÓ DE L'ALCALDE
COMPOSICIÓ MUNICIPAL
REGIDORIES
SERVEIS I EQUIPAMENTS
ACTUACIÓ MUNICIPAL
ORDENANCES I NORMATIVA
DEFENSOR DEL CIUTADÀ
GOVERN OBERT

ACTUALITAT

NOTÍCIES
AGENDA
BUTLLETÍ MUNICIPAL
ÀLBUMS DE FOTOS
CURSOS
EXPOSICIONS
FORMULARIS
BUSCAR FEINA

ARENYS DE MAR, LA VILA

TURISME
HISTÒRIA

Estudiants del Masnou s'interessen pel Servei de mediació ciutadana d'Arenys de Mar

El Servei de Mediació Ciutadana d'Arenys de Mar ha realitzat una xerrada-debat informativa sobre la tasca que porta a terme a uns 25 alumnes d'Integració Social de l'Institut Maremar del Masnou, el qual es va posar en contacte amb el nostre Ajuntament per poder fer la seva primera visita a municipis que ofereixen aquest tipus de servei i que els servirà per realitzar un treball de recerca.

A la presentació s'ha destacat la posada en marxa del servei a l'any 2009 fins al 2011, la reobertura al 2013 del Servei i quins objectius i principis té.

S'ha incidit en l'Ordenança de Civisme aprovada el mes de maig del 2014, les mesures restauratives que s'atenen des del Servei a menors que hagin comès una infracció, el Servei d'Informació a la Mediació i una breu estadística de casos.

També s'han pogut respondre tots els dubtes i, a més, els alumnes i professors han pogut visitar les dependències dels espais on es realitzen les visites informatives de mediació i les pròpies mediacions.



Informació publicada el 22 de desembre de 2014

Compartir:   

Versió per imprimir