



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Reglament regulador del Servei de Mediació i Restauració Comunitària



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

PREÀMBUL	4
CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS	6
Article 1. Objecte del Servei de Mediació i Restauració Comunitària	6
Article 2. Àmbit territorial d'actuació	7
Article 3. Àmbit material d'actuació	7
1. Tipologia de conflictes.....	7
2. Prestacions i serveis	7
3. Exclusions	8
Article 4. Definicions	8
Article 5. Principis rectors	10
CAPÍTOL II. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I RESTAURACIÓ COMUNITÀRIA	12
Article 6. Adscripció.....	12
Article 7. Accessibilitat	12
Article 8. Emplaçament	13
Article 9. Avaluació.....	13
Article 10. Coordinació.....	13
CAPÍTOL III. SUBJECTES.....	14
Article 11. Protecció de dades de caràcter personal	14
Article 12. Persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària	14
1. Requisits generals per accedir al Servei de Mediació i Restauració Comunitària.....	14
2. Menors d'edat	14
3. Deures de les persones usuàries del servei.....	14
4. Drets de les persones usuàries del servei	15
Article 13. Personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària	16
1. Perfil	16
2. Funcions	16
3. Deures	17
4. Drets	18
5. Causes de cessament	18
CAPÍTOL IV. PROCEDIMENT.....	19
Article 14. Durada del procés.....	19
Article 15. Sol·licitud.....	19



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

1. Presentació de la sol·licitud.....	19
2. Contingut de la sol·licitud.....	19
Article 16. Inici.....	19
1. Entrevista amb la part sol·licitant	19
2. Contacte amb la part sol·licitada.....	20
3. Entrevista amb la part sol·licitada	20
Article 17. Desenvolupament.....	21
1. Sessió constitutiva	21
2. Sessions conjuntes i individuals	21
3. Altres participants	21
Article 18. Finalització	22
1. Motius de finalització	22
2. Resultats del procés	22
3. Sol·licituds recurrents.....	23
Article 19. Derivacions al Centre de Mediació de Catalunya	23
Article 20. Gestió Positiva de Conflictes en línia	23
DISPOSICIÓ ADDICIONAL. CANVI DE DENOMINACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ CIUTADANA	24
DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA	24
DISPOSICIÓ FINAL.....	24
ANNEXOS.....	25
ANNEX 1 DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I RESTAURACIÓ COMUNITÀRIA (SMRC)	26
ANNEX 2 ACTA INICIAL I D'ACCEPTACIÓ DE LA MEDIACIÓ	26
ANNEX 3 ACTA FINAL DE LA MEDIACIÓ.....	26



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

PREÀMBUL

El Ple municipal celebrat en data 20 de novembre de 2006 va aprovar l'establiment del servei públic de titularitat municipal de Mediació Ciutadana, sobre la base de la memòria justificativa, el projecte d'establiment i el Reglament del Servei Municipal de Mediació Ciutadana.

Aquest Reglament plantejava un servei estretament vinculat amb el Pla de civisme i el Projecte educatiu de ciutat, a través d'una Unitat d'Educació Comunitària i Civisme que volia donar resposta a aquestes dues dimensions.

En canvi, actualment el Servei de Mediació s'enquadra en un programa municipal específic de Mediació i Restauració Comunitària, dintre de la Unitat de Cooperació, Solidaritat, Pau, Mediació i Restauració Comunitària.

A més, el civisme com a projecte educatiu ha quedat confiat a les diferents unitats que vetllen per l'aplicació de la norma en cada camp de la convivència (esport cívic, participació cívica, tinença cívica d'animals, lleure cívic, entre altres) i, de manera transversal, a la policia educadora, on queda perfectament lligat amb la mobilitat solidària a peu o amb vehicle pels espais públics.

Per altre costat, el vigent Reglament aprovat l'any 2006 pivotava al voltant d'una única metodologia de gestió alternativa de conflictes: la mediació.

En contraposició, actualment el Servei de Mediació i Restauració Comunitària desenvolupa les seves tasques de prevenció i resolució de conflictes utilitzant diferents metodologies de pau, no només la mediació, que impliquen altres maneres d'operar i gestionar la controvèrsia de manera positiva.

A partir d'aquestes consideracions, s'esqueia un nou reglament regulador d'un renovat Servei de Mediació i Restauració Comunitària modificant la visió organitzativa i funcional patent en el text actualment vigent, i habilitant aquest servei per intervenir eficientment, incorporant les noves metodologies en gestió positiva de conflictes, adaptant-se a les demandes socials constatades durant anys i incorporant, també, en l'àmbit de les mesures alternatives a la sanció, l'espai de la reparació del dany i la restauració de les relacions socials malmeses per les infraccions.

En aquest darrer sentit, el Pla Anual Normatiu 2020, ratificat pel Ple municipal del mes de desembre de 2019, preveu l'aprovació d'una ordenança municipal de mesures restauratives alternatives a la sanció administrativa que assigna al Servei de Mediació i Restauració Comunitària un paper clau en la consolidació d'un sistema local de justícia de proximitat reparadora i restaurativa, alternativa al tradicional model retributiu.

Així mateix, en coherència amb totes les argumentacions precedents, el citat Pla preveu també l'elaboració d'un nou reglament per al Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

A partir de totes aquestes premisses, l'objecte d'aquest Reglament és la regulació del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, un recurs públic gratuït especialitzat en la prevenció i resolució positiva de conflictes entre persones físiques i jurídiques, i en la reparació pacífica i restaurativa de les infraccions de convivència, dins l'àmbit comunitari.

La mediació i altres metodologies per a la gestió positiva de conflictes, com l'assistència a la negociació, la facilitació restaurativa o la conciliació, comporten la presència imparcial i la intervenció neutral i independent d'una tercera part, la tècnica de gestió de conflictes, experta en la matèria, que té com a objectiu acompanyar i habilitar les parts en conflicte de cara a



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

l'obtenció i el sosteniment, per elles mateixes, d'un acord satisfactori dintre d'un espai voluntari de confidencialitat garantida.

Així mateix, en el cas de les mesures alternatives a la sanció l'equip professional del Servei de Mediació i Restauració Comunitària acompanyarà, amb les eines de gestió positiva de conflictes que s'escaiguin, tant les persones infractores com, quan sigui possible, les afectades i perjudicades, durant el procés de reparació del dany i restitució de les relacions.

Aquesta activitat resta assumida com a pròpia per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat de conformitat amb l'article 159.3 del Decret català 179/1996, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres públiques, activitats i serveis dels ens locals i d'acord amb l'article 25.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases del règim local i l'article 66.1 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

En aquest precís sentit el Servei de Mediació i Restauració Comunitària es regirà pel present Reglament, interpretat d'acord amb el marc normatiu d'aplicació, i en especial per la Llei estatal 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils, desenvolupada pel Reial Decret 980/2013, de 13 de desembre, i la Llei catalana 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit de dret privat (modificada per la Llei 9/2020, de 31 de juliol, de modificació del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, i de la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit de dret privat) que reconeix, a l'article 23, la capacitat d'autoorganització de les administracions locals per establir activitats i serveis de mediació, i que és desplegada pel Decret 135/2012, de 23 d'octubre.

Val la pena al·ludir en aquest punt a la Llei catalana 21/2003, de 4 de juliol, de foment de la pau, que determina, en el seu article 4, que l'Administració de la Generalitat i els ens locals, d'acord amb les competències respectives en l'àmbit de la convivència ciutadana, el foment del diàleg i la solució pacífica de conflictes, han de promoure (entre d'altres):

- La coordinació interdepartamental o interadministrativa per a l'elaboració i l'adopció de mesures a favor de la pau i la solidaritat.
- La mediació en els conflictes ciutadans en l'àmbit municipal.
- La recerca sobre processos de negociació i mediació per a la solució pacífica dels conflictes i la consecució de la pau.

Des d'un altre àmbit, d'acord amb el Llibre Blanc de la Mediació i la Recomanació de l'any 2001 del Consell d'Europa sobre l'ús de la mediació en la resolució de conflictes entre l'Administració pública i particulars, mitjançant la regulació continguda en aquest Reglament es vol donar l'oportunitat a la ciutadania de restablir un diàleg reparador i un acord de convivència basat en el respecte mutu, quan aquesta mena de relació pacífica hagi estat danyada.

Igualment, l'article XXV, apartat 2, de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans de la Ciutat, acorda que les ciutats signatàries, com Sant Boi de Llobregat, han d'afavorir la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

En l'espai de l'ordenament municipal, l'article 40 de l'Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana que es va aprovar definitivament al Ple de data 15 de maig de 2006, estipula que els òrgans i serveis municipals resten facultats per a la implantació, dins l'àmbit de les seves competències, de mecanismes públics de solució de conflictes mitjançant la conciliació, la transacció, la mediació o l'arbitratge que, en cap cas, no podran donar lloc a solucions contràries a l'ordenament jurídic.

D'altra banda, en el seu article 50, la mateixa Ordenança municipal de civisme i convivència ciutadana, preveu mecanismes per substituir, amb totes les garanties processals, determinades



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

sancions per mesures alternatives amb un valor netament reparador i educador, restaurador i socialitzador, fórmules que hauran de ser especialment promogudes, pel seu potencial formatiu, quan les persones infractores siguin menors d'edat.

En sintonia, els articles 37, 38 i 39 de l'Ordenança municipal de tinença i protecció d'animals, aprovada definitivament pel Ple en data 4 de maig de 2015 s'expressen en els mateixos termes que els articles de l'Ordenança municipal de civisme i convivència al·ludits en els dos epígrafs anteriors.

Finalment, l'article 14 de l'Ordenança municipal reguladora de l'ús d'equipaments destinats a activitats d'educació ambiental, aprovada definitivament pel Ple en data de 17 de juliol de 2007, es remet a l'article 50 de l'esmentada Ordenança de civisme i convivència.

El Reglament del Servei de Mediació i Restauració Comunitària consta de 20 articles, distribuïts en 4 capítols, 1 disposició addicional, 1 de derogatòria i 1 de final, amb 3 annexos.

En el capítol I, de disposicions generals, s'estableix l'objecte del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, el seu àmbit territorial i material d'actuació, amb especificació de la tipologia de conflictes que s'hi podran atendre, i els que no, així com de les diferents prestacions d'intervenció en la Gestió Positiva de Conflictes que s'ofereixen. En aquest capítol es recullen també els principis rectors que orienten el Servei.

El capítol II es deté en aspectes de l'organització del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

El capítol III fa referència als Subjectes que intervenen en els processos que gestiona el Servei de Mediació i Restauració Comunitària, tant pel que fa a les persones usuàries d'aquest com al seu personal tècnic, i presta especial atenció als drets i deures que afecten a tots.

El Capítol IV s'endinsa en el procediment de les intervencions de gestió positiva de conflictes, tant pel que fa a la durada, les fases i el desenvolupament com a l'inici i la finalització d'aquestes. D'altra banda, fa esment, també, a la possibilitat de derivació de casos al Centre de Mediació de Catalunya i introdueix l'opció de la gestió positiva de conflictes en línia.

Finalment, el text conté una disposició addicional relativa al canvi de denominació del Servei: de "Servei Municipal de Mediació Ciutadana" a "Servei de Mediació i Restauració Comunitària".

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte del Servei de Mediació i Restauració Comunitària

L'objecte del Servei de Mediació i Restauració Comunitària consisteix a treballar per afavorir la convivència al nostre municipi:

- a) Abordant, d'una manera alternativa, pacífica, eficaç, àgil i econòmica, els conflictes entre persones i entre entitats, potenciant la seva resolució extrajudicial, conduint les parts en disputa amb imparcialitat i neutralitat, perquè aquestes, lliurement i voluntàriament, trobin per si mateixes la solució als punts en discrepància en un entorn confidencial.
- b) Impulsant la cultura del diàleg i la corresponsabilització del conjunt de la ciutadania, de forma transversal i cooperativa, treballant en els àmbits de la sensibilització i la formació comunitària, donant suport a l'autogestió del conflicte a través de la mediació natural i entre iguals, i engranant vies reparadores del mal causat per les infraccions de manera alternativa a la mera fórmula retributiva o punitiva.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

c) Actuant amb proactivitat en la detecció i definició d'estratègies enfront de possibles conflictes que encara no han aflorat o evitant l'escalada de conflictes existents dins de l'àmbit comunitari, tot potenciant les iniciatives i el treball transversal i cooperatiu amb altres departaments i administracions.

Article 2. Àmbit territorial d'actuació

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà intervenir en la prevenció i resolució de conflictes que es produeixin dins del territori municipal de Sant Boi de Llobregat o que, havent-se iniciat en una altra localitat, puguin afectar les relacions de convivència en el nostre municipi, al marge del lloc de residència de les persones implicades.

Article 3. Àmbit material d'actuació

1. Tipologia de conflictes

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà atendre situacions relacionades amb:

- a) Conflictes familiars (convivencials, de manca de comunicació a la parella o la família, relacions intergeneracionals, cura de persones grans o dependents, entre altres)
- b) Conflictes veïnals (dificultats de relació, sorolls, higiene, olors, animals domèstics, impagaments, obres de millora, entre altres)
- c) Conflictes escolars greus (docents, personal no docent, famílies i alumnat): assetjament escolar, ciberassetjament escolar, consum i subministrament de tòxics il·legals, comportaments d'odi i discriminació, actes vandàlics, entre altres.
- d) Conflictes comunitaris (intergeneracionals, interculturals, per usos antagònics dels espais públics, per infraccions a les normes quan aquestes permetin la praxi restaurativa alternativa a la sanció administrativa, o també en el si d'una entitat, associació o fundació, d'un espai laboral, entre persones usuàries i proveïdores de serveis o comerços habituals o propers, entre altres)
- e) Qualsevol altres conflictes de caràcter privat judicialitzables que es caracteritzin perquè s'hagi trencat la comunicació personal entre les parts, si aquestes han de continuar mantenint relacions personals en el futur i si la disputa pot incidir desfavorablement sobre la convivència.

2. Prestacions i serveis

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària oferirà les següents prestacions i els serveis de gestió positiva de conflictes següents:

- a) Intervenció medidora, facilitadora, conciliadora o d'assistència a la negociació en totes aquelles tipologies de conflictes assenyalats a l'apartat anterior. La metodologia a aplicar al cas quedarà sota criteri del personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.
- b) Assessorament tècnic, orientació pràctica i derivació en aquells casos relacionats amb disputes o situacions tècnicament no abordables des de la gestió positiva de conflictes.
- c) Mesures alternatives a la sanció administrativa.
- d) Mesures alternatives a la sanció corporativa o disciplinària, sobre la base del règim intern de les entitats comunitàries o escolars que ho requereixin.
- e) Informació, sensibilització i formació escolar i comunitària per impulsar l'autogestió alternativa dels conflictes i la cultura del diàleg i la pau des d'una dinàmica d'educació per a la convivència i el civisme.
- f) Actuacions proactives: tasques de detecció dels possibles conflictes que encara no han aflorat i definició d'estratègies per prevenir-los.
- g) Qualsevol altra intervenció de gestió positiva de conflictes que s'avingui amb l'objecte del Servei de Mediació i Restauració Comunitària establert en aquest text.



3. Exclusions

Queden explícitament exclosos de l'àmbit d'actuació del Servei de Mediació i Restauració Comunitària:

- a) Conflictes en l'àmbit penal, excepte a requeriment i en suport dels òrgans de l'Administració de justícia.
- b) Conflictes on una de les parts en conflicte sigui l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat o alguna altra administració pública.
- c) Conflictes laborals.
- d) Conflictes en matèria de consum, excepte si l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor hi deriva algun conflicte de comerç de proximitat que afecta l'àmbit de les relacions entre persones que han de continuar cohabitant en el medi urbà immediat.
- e) La intermediació entre entitats bancàries o societats immobiliàries i persones subscriptores de préstecs hipotecaris o amb deutes impagats, casos dels quals s'ocupa l'Oficina Municipal d'Intermediació.
- f) Conflictes d'interessos particulars, en l'àmbit del dret privat, en especial del dret de família (separacions i divorcis; herències, entre altres), quan, per les seves implicacions i complexitats jurídiques o econòmiques, i en funció també de la seva escassa projecció sobre la convivència entre persones al municipi, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària els valori com a derivables al Centre de Mediació de Catalunya.
- g) La teràpia de suport psicològic.
- h) L'assessorament jurídic.

Article 4. Definicions

Als efectes d'aquest Reglament s'entén per:

- 1) Acta inicial i d'acceptació de la mediació: document d'inici o constitució de la mediació que signen les parts implicades en un conflicte i la persona mediadora, necessari per començar un procés de mediació.
- 2) Acta de compromís d'acceptació del programa de mesures restauratives: és el document en el qual es concreten la mesura alternativa a la sanció acordada, les tasques a realitzar i les condicions, el lloc, el calendari i l'horari de compliment, a signar per la persona infractora que s'acull voluntàriament a una mesura alternativa.
- 3) Acta final de la mediació: document de tancament de la mediació que signen les parts implicades en un conflicte i la persona mediadora un cop finalitzat el procés de mediació, hagi acabat, aquest, amb acord o sense.
- 4) Acta de pau: document de format obert que tanca un procés de facilitació, habitualment utilitzat per finalitzar la resolució de conflictes escolars greus.
- 5) Assistència a la negociació: és la modalitat de gestió positiva de conflictes on el personal tècnic proporciona a les parts en conflicte un assessorament previ en matèria de comunicació no violenta i estratègies de negociació directa, per tal que, per si soles, puguin gestionar la situació de conflicte.
- 6) Conciliació: és la modalitat de gestió positiva de conflictes on autoritats o referents experts en una matèria (persona conciliadora) proposen una solució viable a les parts en disputa.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- 7) Confidencialitat: és un principi de Gestió Positiva de Conflictes segons el qual cap dada de caràcter personal, informació o documentació manegada durant les intervencions serà divulgada o transferida a terceres persones, d'acord amb la legislació vigent.
- 8) Conflictes escolars greus: són les conductes tipificades en l'article 37.1 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació i que perjudiquen greument la convivència escolar (assetjament escolar, ciberassetjament escolar, consum i subministrament de tòxics il·legals, comportaments d'odi i discriminació, actes vandàlics, entre altres).
- 9) Document de drets i deures: document que sintetitza els drets i deures de les persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària i que hauran de signar aquelles persones interessades en informar-se o participar en un procés de gestió positiva de conflictes.
- 10) Facilitació: és la modalitat de gestió positiva de conflictes on les parts en conflicte construeixen el seu diàleg a partir de preguntes estratègiques gestionades pel personal facilitador. Pot ser individual (entrevista afectiva, declaració afectiva, entre altres) o grupal (cercle de diàleg, cercle restauratiu, conferència familiar, conferència de pau, entre altres).
- 11) Full o acta de compromís de la mesura alternativa: és el document en el qual es concreten la mesura alternativa a la sanció acordada, les tasques a realitzar i les condicions, el lloc, el calendari i l'horari de compliment, a signar per la persona infractora que s'acull voluntàriament a una mesura alternativa.
- 12) Gestió positiva de conflictes: denominació genèrica del conjunt de metodologies de gestió de conflictes on la resolució del conflicte serà el resultat d'un camí de discerniment d'interessos i necessitats, d'acostament de posicions, i d'entesa final, un camí que les persones en disputa podran recórrer de manera voluntària, dinamitzades per personal tècnic amb expertesa per conduir-les mitjançant la mecànica de l'assistència a la negociació, la facilitació restaurativa, la mediació o la conciliació.
- 13) Imparcialitat: és un principi de gestió positiva de conflictes que determina la manca de posicionament del personal tècnic a favor o en contra d'una de les parts en conflicte.
- 14) Mediació: és la modalitat de gestió positiva de conflictes on les parts en conflicte busquen arribar per si mateixes a una solució acordada, amb el suport d'una persona medidora que facilita l'espai de diàleg a través d'un procés estructurat d'acord amb la normativa vigent.
- 15) Mesura alternativa a la sanció administrativa: és cada activitat que forma part d'un programa de mesures alternatives.
- 16) Mesura restaurativa alternativa: aquella mesura alternativa a la sanció que prové d'un procés que ha comptat amb la participació directa i el consentiment de la part infractora i, quan això sigui possible, de les persones afectades i perjudicades, amb la finalitat d'aprofundir en el reconeixement de la infracció, la responsabilització sobre els danys ocasionats, la reparació del mal causat i la restauració de les relacions malmeses.
- 17) Neutralitat: és un principi de gestió positiva de conflictes que determina la manca de posicionament del personal tècnic a favor o en contra d'una de les possibles solucions del conflicte.
- 18) Part sol·licitada: la persona o les persones amb qui té el conflicte la part sol·licitant que sol·liciten al Servei de Mediació i Restauració Comunitària una intervenció de gestió positiva de conflictes.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- 19) Part sol·licitant: la persona o les persones que sol·liciten al Servei de Mediació i Restauració Comunitària una intervenció de gestió positiva de conflictes.
- 20) Pràctiques restauratives: és qualsevol procés que compta amb la participació activa de la part infractora o que ha dut a terme un fet reprovable i, quan resulti possible, les parts afectades i perjudicades, en un camí conjunt de discerniment que passa per quatre etapes que conformen el camí restauratiu: 1) Reconeixement de la infracció 2) Responsabilització del mal causat 3) Reparació del dany ocasionat 4) Restauració de les relacions malmeses a causa de la infracció. Poden materialitzar-se a través de fórmules individuals (entrevista afectiva, declaració afectiva) o grupals (cercle restauratiu, conferència familiar, conferència de pau).
- 21) Programa de mesures alternatives: el conjunt d'activitats proposades per substituir la sanció administrativa en un cas concret.
- 22) Qüestionari ràpid de conflicte: una entrevista de quinze preguntes que els centres escolars que demandin la gestió positiva d'un conflicte greu han de remetre omplerta al Servei de Mediació i Restauració abans de la celebració de la primera entrevista.
- 23) Voluntariat: és un principi segons el qual les parts interessades són lliures en tot moment d'acollir-se a un procés de gestió positiva de conflictes i de desistir-ne sense haver-ho de motivar.

Article 5. Principis rectors

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària operarà sobre la base dels principis rectors següents:

- a) Gratuïtat: els serveis del Servei de Mediació i Restauració Comunitària es presten sense cost per a la ciutadania.
- b) Voluntariat: La gestió positiva de conflictes, sota qualsevol de les metodologies que el Servei de Mediació i Restauració Comunitària pugui adoptar en cada supòsit, com la mediació, la facilitació, l'assistència a la negociació, la conciliació o les pràctiques restauratives, estarà, en tot cas, basada en el principi de voluntariat, segons el qual les parts no només són lliures d'acollir-s'hi o no, sinó també de desistir-ne en qualsevol moment sense haver-ho de motivar.

Si, un cop iniciat un procés de gestió positiva de conflictes, qualsevol de les parts en desisteix, el propi fet del desistiment, les ofertes de negociació entre les parts, els acords provisionals que no hagin estat refrendats per les parts, ni cap altra circumstància coneguda com a conseqüència del procediment, no podran tenir efectes sobre un litigi ulterior.

- c) Respecte i dignitat humana: els procediments de gestió positiva de conflictes que es proposen des del Servei de Mediació i Restauració Comunitària es fonamenten en el respecte als drets humans i les llibertats legalment reconeguts.
- d) Confidencialitat: des del Servei de Mediació i Restauració Comunitària es facilita que les persones puguin expressar-se i comunicar-se en un clima de confiança i respecte, en el benentès que tota la informació i documentació facilitada no serà transmesa a tercers persones o entitats.

Aquesta confidencialitat vincula tant les persones usuàries com les persones tècniques del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, intèrprets, alumnat en pràctiques, persones expertes o assessores, o altres professionals de la xarxa d'intervenció de l'Ajuntament eventualment constituïda per a la resolució de l'assumpte, i també la



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

pròpia institució de mediació i restauració, és a dir, el propi Ajuntament, d'acord amb l'ordenament jurídic.

Resta exclòs, aquest deure de confidencialitat:

- a) Quan les parts així ho autoritzin de forma expressa.
- b) La informació obtinguda que no estigui personalitzada i s'utilitzi per a finalitats de formació o recerca.
- c) La informació obtinguda dins l'àmbit comunitari si s'utilitza el procediment de diàleg públic com a forma d'intervenció mediatadora oberta a la participació de la ciutadania.
- d) Quan la informació obtinguda pugui revelar l'existència d'una amenaça per a la vida o per a la integritat física o psíquica d'una persona o pugui constituir delictes perseguibles d'ofici. En aquest cas la persona mediatadora està obligada a informar-ne les autoritats competents.

En el compliment d'aquest deure:

- a) Les parts es comprometen a no citar les persones mediadores com a perits o testimonis en procediments judicials o administratius referents al conflicte, per tal de no comprometre la seva neutralitat. Així mateix, les persones mediadores es comprometen a no actuar com a part en els mateixos casos.
- b) No es pot enregistrar per cap mitjà cap de les sessions que es dugui a terme durant el procés, llevat d'autorització expressa de les parts i amb efectes didàctics o formatius.
- c) Cada part retornarà a l'altra part documentació que s'hagin pogut intercanviar sense guardar-se'n còpia, llevat que acordin el contrari.
- d) El material escrit referent al procés amb el qual es pugui identificar el cas o les parts serà eliminat en finalitzar el procés, llevat que les parts acordin el contrari.
- e) El Servei de Mediació i Restauració Comunitària només mantindrà la informació mínima necessària per a la gestió del servei, referida a la identificació de les parts i les actes signades.
- f) El Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà utilitzar les dades dels processos de gestió positiva de conflictes per a finalitats estadístiques i d'estudi, tot i mantenint en complet anonimat les parts i el conflicte.

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà expedir, a petició de les persones interessades participants en la gestió conflictual, documents acreditatius únicament de la seva pròpia assistència a les sessions. En cap cas, aquests certificats d'assistència no podran fer al·lusió a altres persones participants.

Així mateix, i d'acord amb el principi de confidencialitat inherent als processos de gestió positiva de conflictes en cap cas no s'expedirà a les parts un informe o certificat sobre el desenvolupament del procés, els continguts abordats a les sessions individuals o conjuntes, ni els resultats assolits durant aquestes.

- e) Imparcialitat: entesa com la manca de posicionament de les persones tècniques del Servei de Mediació i Restauració Comunitària a favor o en contra d'una de les parts en conflicte. El personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària condueix els processos autocompositius de resolució de conflictes centrant-los en el



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

protagonisme de les parts, garantint la igualtat entre aquestes i estimulant les persones implicades a cercar i generar opcions que permetin, segons els seus interessos i necessitats, decidir les millors solucions.

- f) Neutralitat: entesa com la manca de posicionament de les persones tècniques del Servei de Mediació i Restauració Comunitària a favor o en contra d'una de les possibles solucions del conflicte.
- g) Flexibilitat: tenint en compte que cada cas o conflicte té unes característiques pròpies, la seva gestió haurà d'adequar-se al cas concret i a les necessitats de les parts usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària. Les persones tècniques del Servei de Mediació i Restauració Comunitària valoraran la metodologia més indicada d'intervenció.
- h) Caràcter personalíssim: les persones físiques que participin en els processos de Gestió Positiva de Conflictes del Servei de Mediació i Restauració Comunitària hauran d'assistir personalment a les reunions sense que es puguin valer de representants o intermediaris, a excepció de les menors d'edat.

Si les parts són entitats o associacions han de designar un representant vàlidament nomenat, segons els seus estatuts, i dotat de poder per decidir sobre la matèria en qüestió.

En aquells processos en què hi intervingui una pluralitat de persones, les parts poden designar portaveus amb reconeixement de capacitat negociadora que representin els interessos de cada col·lectiu implicat.

- i) Bona fe: tant les persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària com el seu personal tècnic han d'actuar d'acord amb les exigències de la bona fe. Això implica que, un cop iniciat un procés de gestió positiva de conflictes sota la coordinació d'aquest servei, hauran d'informar el propi Servei de Mediació i Restauració Comunitària i les altres parts interessades en cas d'encetar alguna acció administrativa o judicial relacionada amb la matèria gestionada en el procediment.

CAPÍTOL II. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I RESTAURACIÓ COMUNITÀRIA

Article 6. Adscripció

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària opera adscrit a la Unitat de Cooperació, Solidaritat, Pau, Mediació i Restauració, dins l'Àrea d'Igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora de l'Ajuntament, o aquella altra equivalent, en cas de modificació de la nomenclatura o l'organigrama per canvi de mandat municipal.

Article 7. Accessibilitat

Les prestacions del Servei de Mediació i Restauració Comunitària seran accessibles a totes aquelles persones físiques i jurídiques que les sol·licitin de manera voluntària i lliure, en els termes del present Reglament, sempre amb cita prèvia concertada per un mitjà traçable en els termes de la legislació vigent: pàgina web o registre general d'entrada.

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària romandrà obert, a disposició de les persones usuàries, durant un mínim de trenta-cinc (35) hores setmanals, garantint espais d'atenció tant en franges de matí com de tarda (mínim cinc (5) hores de tarda a la setmana).



Article 8. Emplaçament

Aquest servei es prestarà, habitualment, en un equipament municipal de referència ciutadana, que comptarà amb un espai condicionat per a l'equip de mediació i per acollir-hi reunions, amb capacitat per donar resposta als requeriments de confidencialitat, a les demandes de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i en l'àmbit dels riscos laborals d'aquesta mena de processos.

De manera excepcional, segons les necessitats derivades dels condicionants de cada cas i dels usuaris o usuàries, les persones mediadores podran desenvolupar part de les seves tasques de manera itinerant, acudint a altres equipaments municipals, centres educatius, entitats col·laboradores o als domicilis de les persones usuàries.

Durant tot el desenvolupament del procés el Servei de Mediació i Restauració Comunitària vetllarà per l'accessibilitat dels entorns de concurrència a persones amb discapacitats, i emprarà tot suport viable per afavorir la seva plena participació.

Quan la situació ho requereixi, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà conduir els processos de gestió positiva de conflictes a distància, combinant les diferents plataformes telemàtiques disponibles sota els mateixos principis rectors que emmarquen qualsevol de les seves actuacions.

Article 9. Avaluació

La unitat orgànica municipal a càrrec del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, per una banda, i la Diputació de Barcelona, per una altra, en els termes del conveni de col·laboració vigent entre aquesta institució i l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, duran a terme el seguiment i l'avaluació continuada del treball del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, per tal de:

- a) Analitzar els seus indicadors i validar els seus resultats.
- b) Mantenir-ne puntualment informada l'Administració pública i la comunitat.
- c) Detectar i debatre oportunitats de millora de la qualitat i la seguretat jurídica en els processos d'intervenció directa i mesures alternatives del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.
- d) Detectar i debatre oportunitats de millora en l'oferta formativa, informativa i sensibilitzadora del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.
- e) Detectar i debatre oportunitats de millora en la configuració de la cartera de serveis del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

Article 10. Coordinació

El tècnic o la tècnica municipal que es designi com a responsable del Servei de Mediació i Restauració Comunitària es farà càrrec de la seva coordinació directa i quotidiana en diferents àmbits:

- a) Coordinació institucional entre l'Ajuntament de Sant Boi, la Diputació de Barcelona, els departaments d'Interior i Justícia de la Generalitat de Catalunya, i el Centre de Mediació de Catalunya.
- b) Coordinació estratègica del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, per definir-ne els objectius, generar i gestionar els seus indicadors, avaluar-ne els



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

resultats i analitzar i detectar les opcions de millora, tot això d'acord amb les línies de treball i les metes establertes per l'Administració municipal, i les necessitats comunitàries identificades.

- c) Coordinació executiva del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, per establir mecanismes de supervisió qualitativa directa de les intervencions del seu personal tècnic, garantint la seva eficiència funcional, la seva seguretat jurídica i el respecte total als drets de les persones usuàries i els preceptes legals que hi resultin d'aplicació.
- d) Coordinació operativa amb l'empresa adjudicatària de la prestació d'aquest servei, en el cas que aquest estigui externalitzat, per garantir el compliment del contracte de serveis.

CAPÍTOL III. SUBJECTES

Article 11. Protecció de dades de caràcter personal

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària adequarà les seves actuacions a allò preceptuat en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i a allò establert per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Article 12. Persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària

1. Requisits generals per accedir al Servei de Mediació i Restauració Comunitària

Poden sol·licitar la intervenció del Servei de Mediació i Restauració Comunitària les persones físiques, entitats o associacions que siguin part o tinguin un interès legítim en un conflicte, sempre que aquest tingui lloc al municipi, al marge del seu lloc de residència.

També aquelles altres persones residents a Sant Boi de Llobregat implicades en un conflicte que, tot i haver-se originat en una altra població, pugui projectar-se sobre les seves relacions personals al nostre municipi i generar possibles alteracions de la convivència a la pròpia ciutat.

Les persones que hagin comès alguna infracció contrària a les ordenances municipals podran accedir als programes municipals de mesures restauratives alternatives a la sanció gestionats pel Servei de Mediació i Restauració Comunitària en els termes que preveu la normativa específica. La informació a aquest respecte la rebran de qui formuli la pròpia denúncia i iniciï el procediment sancionador específic, així com a través de les guies disponibles a la web municipal.

2. Menors d'edat

Les persones menors d'edat podran sol·licitar la intervenció del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, en tot cas, a partir dels catorze anys d'edat. Per sota d'aquesta edat el Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà atendre aquelles peticions formulades per persones menors que mostrin de manera evident prou coneixement per entendre i fer-se entendre en l'ordre de què es tracti. En tots els supòsits serà necessària l'autorització dels representants legals.

En els conflictes escolars el límit d'edat esmentat en el paràgraf anterior quedarà sense efecte.

3. Deures de les persones usuàries del servei



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- Deure de signar i respectar el contingut del Document de Drets i Deures de les persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària (**ANNEX 1**).

- Deure de tractar amb respecte totes les altres parts, inclosa la mediadora.

- Deure d'assistir personalment a les reunions convocades.

- Deure de respectar la confidencialitat del procés de gestió positiva del conflicte, i a no revelar les informacions que coneguin a conseqüència d'aquesta intervenció. Les parts en un procés de mediació no podran sol·licitar en un procediment judicial o administratiu referent al conflicte la declaració de la persona mediadora com a perit o com a testimoni, per tal de no comprometre la seva neutralitat, sens perjudici del que estableix la legislació penal o processal.

- Deure de mantenir una actitud col·laborativa en el procés de gestió positiva de conflictes i fer un ús adequat i honest del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

- Deure de respectar els horaris concertats.

- En el cas de participar en un programa de mesures restauratives alternatives a la sanció, deure i obligació de signar l'acta de compromís d'acceptació del programa de mesures restauratives. L'incompliment d'aquesta obligació implica que el Servei de Mediació i Restauració Comunitària informará desfavorablement l'òrgan instructor del procediment sancionador, el qual el reprendrà en el punt on hagi quedat suspès.

- Deure de complir amb el programa acordat de mesures restauratives alternatives a la sanció.

- Deure i obligació, en el cas de participar en un procés de mediació, de signar l'acta inicial i d'acceptació de la mediació. La signatura d'aquesta acta és un requisit ineludible per posar en marxa un procés de mediació.

- Deure d'aportar la informació necessària per tal d'abordar els temes a gestionar i tractar d'arribar a les millors decisions consensuades i informades.

- Deure de complir els pactes assolits en un procés de mediació o de gestió positiva de conflictes.

- Deure d'informar l'Ajuntament sobre canvis de situació i personals que puguin afectar el procés.

- Deure de comunicar a la persona tècnica del cas si s'està tramitant alguna acció judicial o extrajudicial en relació amb el mateix objecte en el moment d'iniciar-se algun procés de gestió positiva de conflictes o bé si en el transcurs d'aquest s'exerceix aquesta via contra l'altra o les altres parts en conflicte.

4. Drets de les persones usuàries del servei

- Dret a ser informades dels seus drets i deures com a usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, dels beneficis, els requeriments i les responsabilitats que impliquen participar en un procés de gestió positiva de conflictes, i a rebre resposta de qualsevol inquietud o dubte sorgits durant el procés.

- Dret a donar per acabat el procés de gestió positiva de conflictes lliurement, i en qualsevol moment, per desistiment personal.

- Dret a la gratuïtat de tot el procés guiat pel Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

- Dret a la informació i l'orientació professional del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- Dret a un tracte respectuós i professional per part del personal del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.
- Dret a la igualtat de tracte entre les parts.
- Dret a rebre un tracte imparcial i neutral de la persona tècnica del Servei de Mediació i Restauració Comunitària i a no ser objecte de cap tracte de discriminació o de posicionament desfavorable.
- Dret a la intimitat personal i familiar i la confidencialitat de les dades personals de totes les parts participants.
- Dret a formular, en qualsevol forma admesa per l'ordenament jurídic, queixes, denúncies i suggeriments sobre el funcionament del Servei de Mediació i Restauració Comunitària i a rebre'n resposta de l'Administració.
- Dret a acudir a alguna de les sessions amb una persona assessora, comunicant-ho abans a les parts per si alguna altra vol també fer-ho i obtenir-ne el consentiment.
- Dret a recusar el personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària en els supòsits legals, tant si aquests són anteriors a la gestió positiva del conflicte com si s'esdevenen durant el procés (interessos personals en l'assumpte, amistat íntima o enemistat manifesta amb alguna part, parentiu per consanguinitat fins al quart grau o afinitat fins al segon amb alguna part, o haver intervingut professionalment en defensa dels interessos d'una de les parts en contra de l'altra).
- Dret a rebre del personal del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, si s'escau, les indicacions adequades perquè puguin cercar l'assessorament d'experts en qüestions legals, psicològiques i tècniques, en benefici del desenvolupament correcte del procés i de la resolució del conflicte.
- Dret a rebre informació sobre el valor vinculant dels acords assolits, les eines per garantir-ne l'eficàcia jurídica, com i quan instar la seva execució o homologació i qualsevol altre aspecte d'interès en l'estadi de la postgestió del conflicte.

Article 13. Personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària

1. Perfil

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària estarà integrat per un equip expert i pluridisciplinar adequadament habilitat per tal de poder intervenir en les situacions de conflicte descrites en aquest text.

El personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària haurà de tenir, com a mínim, una titulació universitària, preferentment amb base en l'àmbit social. Així mateix, haurà d'acreditar una titulació oficial de màster o postgrau en alguna disciplina relacionada amb la gestió positiva de conflictes, homologada d'acord amb les prescripcions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

Per tal de poder integrar-se en l'equip del Servei de Mediació i Restauració Comunitària caldrà acreditar una experiència professional de camp mínima de dos anys en l'àmbit la gestió positiva de conflictes.

2. Funcions



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Les funcions específiques del personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària seran les següents:

- a) Acollir i escoltar demandes, necessitats, interessos i posicions de cada part.
- b) Valorar, davant de cada petició de servei, les possibilitats del Servei de Mediació i Restauració Comunitària d'intervenció en aquell conflicte tenint en compte les circumstàncies d'aquest i les capacitats de les persones usuàries, per tal d'optar per la metodologia de gestió positiva de conflictes que pugui implicar un resultat més eficient (com la mediació, la facilitació, l'assistència a la negociació, la conciliació o les pràctiques restauratives).
- c) Quan s'escaigui, desestimar el cas per no ajustar-se a cap dels supòsits d'intervenció des del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, i derivar-lo a altres recursos o serveis si s'escau.
- d) Organitzar el procediment formal necessari per dur a terme la intervenció incident, sobretot, en la planificació del procés, la convocatòria de les persones participants -en sessions individuals, conjunts o grupals-, l'organització de l'espai, la signatura dels documents de drets i deures de les persones usuàries, dels fulls de compromís, de les actes inicials o finals de la gestió positiva de conflictes, o de les actes de pau, quan s'escaigui segons la metodologia aplicada.
- e) Coordinar-se amb determinats serveis municipals o altres recursos administratius o comunitaris, per al tractament, la gestió i el seguiment de conflictes especialment significatius, complexos o de gran abast.

3. Deures

- Deure d'informar les persones interessades, abans d'iniciar qualsevol procés de gestió positiva de conflictes, de les característiques, els beneficis, els condicionants i els requeriments d'aquest, així com dels seus drets i deures, per tal de garantir la voluntarietat en la participació, així com facilitar a totes les parts el document de drets i deures de les persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària per a la seva signatura.

- Deure de respectar la confidencialitat de les informacions que es coneguin a conseqüència d'aquesta gestió positiva de conflictes, llevat d'autorització expressa de les parts implicades. No està vinculada a aquest deure la informació obtinguda que no estigui personalitzada i s'utilitza per a finalitats de formació o recerca ni aquella obtinguda dins l'àmbit comunitari si s'utilitza el procediment de diàleg públic com a forma d'intervenció de gestió positiva de conflictes oberta a la participació de la ciutadania.

- Deure d'acompanyar les persones usuàries i conduir-les amb neutralitat i imparcialitat cap a la millor solució que pugui ser consensuada per totes les parts.

- Deure de garantir la igualtat entre les parts en el procés. Si cal, ha d'interrompre el procediment de gestió positiva de conflictes mentre la llibertat de decidir de les parts no estigui garantida, especialment com a conseqüència de situacions de violència o intimidació. En tot cas, haurà d'interrompre o, si s'escau, no iniciar el procés, si hi ha implicada una dona que ha patit o pateix qualsevol forma de violència masclista.

- Deure d'orientar les parts perquè busquin assessorament d'experts en qüestions legals, psicològiques i tècniques, quan això resulti necessari per al desenvolupament correcte de la gestió positiva del conflicte.

- Deure de preparar i facilitar les actes que han de signar les parts interessades per a l'inici o el desenvolupament del procés de gestió positiva de conflictes, en especial les actes inicial i final del procés de mediació, el full de compromís amb el programa de les mesures alternatives a la sanció i les actes de pau dels processos propis de les pràctiques restauratives.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- Deure d'informar les parts sobre el valor vinculant dels acords assolits, les eines per garantir-ne l'eficàcia jurídica, com i quan instar la seva execució o homologació i qualsevol altre aspecte d'interès en l'estadi de la postgestió conflictual.

- Deure de declinar portar el cas en el supòsit que detecti que incorre en alguna de les causes de recusació establertes per la legislació vigent (si hi ha conflicte d'interessos, amistat íntima o enemistat manifesta o vincle de parentiu per consanguinitat fins al quart grau o afinitat fins al segon grau amb alguna de les parts, o en el cas que hagi intervingut professionalment en defensa dels interessos d'una de les parts en contra de l'altra).

- Deure de finalitzar el procés de manera motivada, malgrat que no s'hagi arribat a cap acord o solució, en els supòsits següents:

- Quan les persones implicades no respectin els principis de la gestió positiva de conflictes o s'aprecii manca de col·laboració de les parts.
- Quan es produeixin actuacions manifestament contràries a la dignitat humana i el respecte envers tercers.
- Quan el Servei de Mediació i Restauració Comunitària valori que el procediment s'esdevé inútil per a la finalitat perseguida, ateses les qüestions que es sotmeten al procés de gestió positiva de conflictes.
- Quan alguna de les parts decideixi deixar el procés o no comparegui sense causa justificada a una segona convocatòria.
- Quan el Servei de Mediació i Restauració Comunitària tingui coneixement que alguna de les persones implicades està declarada legalment incapaç o presenti alguna pauta de conducta que, a criteri de l'equip tècnic, es consideri que la inhabilita per prendre acords amb llibertat.
- En cas que es produeixin situacions de violència o conductes que puguin posar en perill la seguretat o integritat d'alguna de les parts o de les persones tècniques del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, o quan aquest servei disposi de dades o indicis racionals que apuntin cap a la potencial existència d'una amenaça per a la integritat física o psíquica d'una persona o de fets delictius perseguibles d'ofici. En aquest escenari s'haurà d'aturar el procediment de gestió positiva de conflictes i fer arribar la informació a la policia, la fiscalia o l'autoritat judicial.

4. Drets

- Dret a donar per acabat el procés de gestió positiva de conflictes, de forma motivada, en qualsevol moment en què es detecti tal manca de col·laboració de les parts que privi de sentit el procés, manca de respecte a les condicions o els principis generals del procés, o ineficiència del procediment per a la finalitat perseguida.

- Dret a conduir el procés de la manera que es consideri més adient per als interessos de totes les parts i a mantenir, si s'escau, reunions conjuntes o separades amb les persones participants, i comunicant-ho a les altres.

- Dret a incorporar al procés, en aquells moments en què s'escaigui, aquelles persones que puguin aportar-hi valors o coneixements especialitzats, després de la comunicació prèvia a les parts.

- Dret a rebre un tracte respectuós per part de les persones usuàries del servei.

5. Causes de cessament

El/la mediador/a podrà ser apartat/da de la seva tasca en un procés de gestió positiva de conflictes per qualsevol d'aquestes causes:

- a) No complir els requisits ni els procediments establerts en aquest Reglament.
- b) Haver actuat de manera negligent greu o de mala fe durant l'exercici de les seves funcions.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- c) No notificar una causa d'inhabilitació especial que l'afecti i de la qual tenia coneixement en el moment d'acceptar un cas de gestió positiva de conflictes.
- d) Haver comès delictes durant l'exercici de la seva funció.

CAPÍTOL IV. PROCEDIMENT

Article 14. Durada del procés

El procés de gestió positiva de conflictes tindrà una durada marcada per la naturalesa i complexitat del conflicte però, tenint en compte el desgast emocional i intel·lectual que comporten les metodologies creatives d'aquesta naturalesa, no podrà excedir dels quatre (4) mesos, comptats a partir de la data de recepció de la sol·licitud al Servei de Mediació i Restauració Comunitària. Tot i això, per causes justificades, la coordinació del servei podrà habilitar la persona tècnica d'una pròrroga de dos (2) mesos addicionals, de manera motivada.

En els conflictes escolars greus aquest termini quedarà escurçat a un màxim de dos (2) mesos.

Article 15. Sol·licitud

1. Presentació de la sol·licitud

El Servei de Mediació i Restauració comunitària podrà rebre consultes, a través d'un formulari específic, o sol·licituds d'intervenció en gestió positiva de conflictes, mitjançant un altre formulari habilitat a aquest efecte.

Aquests formularis es podran presentar directament, a través de la seu electrònica, o a través de l'Oficina Municipal d'Atenció a les Persones.

Quan es tracti de conflictes escolars greu, també s'atendran les peticions dels equips directius dels centres educatius cursades via correu electrònic adreçat directament al Servei de Mediació i Restauració Comunitària i un cop hagin respost el qüestionari ràpid de conflicte escolar.

En el supòsit de les sol·licituds per acollir-se a mesures restauratives alternatives a la sanció administrativa se seguirà el procediment indicat en la normativa municipal específica.

L'atenció personal requerirà sempre cita prèvia.

2. Contingut de la sol·licitud

Les sol·licituds hauran d'aportar les dades personals de contacte de la part que fa la petició i, si s'escau, també de la part oposada en la controvèrsia de què es tracti, així com una breu explicació dels fets que justifiquen la sol·licitud.

Article 16. Inici

1. Entrevista amb la part sol·licitant

El Servei de Mediació i Restauració Comunitària, un cop rebuda la petició, assignarà el cas a una persona del seu equip, i aquesta contactarà amb la persona o entitat sol·licitant, dins dels deu (10) dies hàbils següents a la data d'entrada al Servei de Mediació i Restauració Comunitària de la sol·licitud, per programar una entrevista tan aviat com sigui possible.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

En el cas que la persona a càrrec del cas detecti que no és susceptible d'intervenció per part del Servei de Mediació i Restauració Comunitària s'explicarà a la part sol·licitant en aquesta mateixa entrevista i, si s'escau, s'acompanyarà aquest pas de les gestions d'orientació, assessorament, facilitació o derivació que s'estimin més beneficioses per a les parts.

En el supòsit que es valori que, per la tipologia del conflicte, les característiques de les parts i la predisposició de la part sol·licitant, aquell conflicte pot ser un cas susceptible de gestió positiva de conflictes per part del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, en el decurs de la mateixa sessió s'informarà la persona usuària sobre què és la mediació i les altres eines de gestió positiva de conflictes, i respecte als drets i deures que assisteixen les persones que prenen part en aquests procediments.

Si, un cop informada de tot això la persona o persones entrevistades manifesten interès a participar en un procés de gestió positiva de conflictes, hauran de signar el document de drets i deures de les persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

En el cas de que la sol·licitud hagi arribat directament de l'equip directiu per un conflicte escolar, la primera entrevista expositiva del cas es farà amb la direcció del centre o altres professionals assignats per la direcció, un cop el Servei hagi rebut, contestat, el qüestionari ràpid de conflicte.

2. Contacte amb la part sol·licitada

Un cop la part sol·licitant hagi manifestat la seva conformitat en participar en el procés de gestió positiva de conflictes es procedirà a contactar amb l'altra o les altres contraparts, en el termini dels deu (10) dies hàbils següents, per tal d'informar-los que s'ha rebut aquesta sol·licitud i per programar les corresponents entrevistes individuals.

A aquest efecte la part sol·licitant és qui ha de facilitar les dades de les altres parts sol·licitades, en especial nom, cognoms, correu electrònic, telèfon i adreça.

En l'extrem que no sigui possible disposar de cap dada de contacte de la part sol·licitada, es comunicarà a la part sol·licitant la inviabilitat del procediment i es procedirà al seu tancament.

3. Entrevista amb la part sol·licitada

Si la resposta de la part sol·licitada acaba sent negativa, de manera explícita o implícita, ja sigui perquè no ha mostrat interès a atendre el Servei de Mediació i Restauració Comunitària o bé perquè, un cop degudament exposada la situació i informada del procediment, declina participar-hi, d'acord amb el principi rector de la voluntarietat que acompanya tot el procediment, es notificarà a la part sol·licitant l'arxiu del procés per manca de voluntarietat de l'altra persona o entitat.

Un cop realitzada l'entrevista amb la part sol·licitada, sempre que es valori que, per la tipologia del conflicte, les característiques de les parts i la predisposició d'aquesta persona o persones, pot ser un conflicte susceptible de la intervenció del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, se la informarà sobre què és la mediació i les altres eines de gestió positiva de conflictes, i sobre els drets i els deures que assisteixen les persones usuàries del servei i, si està d'acord a participar-hi, haurà de signar el document de drets i deures de les persones usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària.

Si, pel contrari, es valora que el cas no és susceptible de la intervenció del Servei de Mediació i Restauració Comunitària es comunicarà a la part sol·licitant, de manera motivada, la desestimació de l'expedient.

En tots aquells escenaris en què, per qualsevol dels motius indicats en aquest text, es procedeixi al tancament de la via de la gestió positiva de conflictes, s'acompanyarà, aquest pas, de les gestions d'orientació, assessorament, facilitació o derivació, si s'escau, a d'altres



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

professionals, serveis municipals o d'altres administracions que es considerin adients per als interessos de les parts.

Article 17.Desenvolupament

1.Sessió constitutiva

Si totes les parts implicades accepten participar en el procés de gestió positiva de conflictes, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària convocarà les parts a una primera sessió conjunta o constitutiva.

En aquesta sessió la persona a càrrec de la gestió del cas informarà les parts sobre el procés de mediació o de gestió positiva de conflictes que es durà a terme (quan la mediació no sigui idònia, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà utilitzar altres tècniques no adversarials de resolució de conflictes tals com la facilitació, l'assistència a la negociació, la conciliació o les pràctiques restauratives), i atendrà tots els dubtes i consultes sobre les característiques d'aquest. Si pertoca, en aquesta mateixa sessió es podrà repassar conjuntament el document de drets i deures dels usuaris i usuàries del Servei de Mediació i Restauració Comunitària ja signat per les parts, posant l'èmfasi sobre la confidencialitat del procés.

En el cas que el procediment de gestió positiva de conflictes que s'iniciï sigui una mediació, tant la persona mediadora com les parts hauran de signar l'acta inicial i d'acceptació de la mediació (**ANNEX 2**). La signatura d'aquesta acta és un requisit ineludible per posar en marxa un procés de mediació. Se'n facilitarà una còpia per a cadascuna de les parts.

En aquesta primera sessió conjunta, a criteri de la persona a càrrec del cas, ja es podrà entrar en el fons de l'assumpte o bé convocar les parts a una següent sessió conjunta, alternable, sobre la base de valoracions tècniques, amb entrevistes individuals, sempre amb coneixement de les altres parts implicades.

2. Sessions conjuntes i individuals

L'objectiu de les sessions conjuntes és proporcionar a les parts un espai de diàleg serè i segur on expressar-se, escoltar-se i trobar conjuntament una solució satisfactòria per a la situació de conflicte inicialment plantejada.

Per aquest motiu la persona a càrrec del procés calibrarà el nombre adequat de sessions conjuntes a la vista del perfil material, circumstancial i personal de cada cas.

La persona mediadora podrà mantenir, durant el procés, reunions per separat amb les parts, d'acord amb el que estableix aquest Reglament, sempre amb coneixement de les altres implicades.

Per definició, la informació que pugui proporcionar una part al Servei de Mediació i Restauració Comunitària en qualsevol d'aquestes trobades individuals no es comunicarà a l'altra o altres parts implicades sense autorització expressa de la primera.

3. Altres participants

Quan això pugui resultar afavoridor del procés de la gestió positiva de conflictes, a petició d'alguna de les parts, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària autoritzarà la participació de veus autoritzades, persones expertes, figures assessores o de suport personal en aquelles sessions en què, des d'un punt de vista tècnic o afectiu, això pugui aportar un valor



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

al procediment, sempre que totes les altres parts afectades expressin la seva conformitat prèvia.

En especial, la persona tècnica de conflicte podrà comptar amb la col·laboració d'assessors/es, perquè intervinguin com a experts, així com amb la participació de cògestors/es o comediadors/es del cas, especialment en els processos entre més de dues parts o d'especial complexitat.

D'altra banda, complint un dels objectius de promoció i difusió de la mediació i la resolució positiva de conflictes, la persona responsable del procés de gestió positiva de conflictes, amb el consentiment de les parts, podrà acudir a les sessions amb l'acompanyament d'alumnat en pràctiques dels estudis homologats en aquesta matèria, a l'efecte del seu aprenentatge i sota els requisits que emmarquen aquestes intervencions, en especial el de la confidencialitat.

Qualsevol incorporació de personal extern de suport al procés de gestió positiva de conflictes es durà a terme en el marc dels principis que regeixen aquests procediments.

Article 18. Finalització

1. Motius de finalització

El procés de gestió positiva de conflictes es donarà per finalitzat en virtut de qualsevol d'aquests motius:

- a) Per la consecució d'un acord entre les parts.
- b) Per la manifestació, expressada per una o totes les parts, de no voler continuar amb el procés.
- c) Davant la falta de resposta a una convocatòria, notificació rellevant o demanda d'informació imprescindible, un cop passats deu (10) dies naturals des que aquest contingut hagi quedat posat a disposició de la persona destinatària, per qualsevol dels mitjans de comunicació disponibles, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària entendrà que es produeix una renúncia al procés de gestió positiva del conflicte i això comportarà l'arxiu de l'expedient amb la corresponent notificació a les parts.
- d) Quan una part no comparegui per segona vegada, sense causa justificada, a la convocatòria d'una sessió.
- e) Per decisió tècnica de la persona mediadora de no continuar amb el procés en virtut de l'incompliment, per alguna de les parts, de qualsevol dels deures enumerats a l'article 12.3 d'aquest text.
- f) En compliment del deure de la persona mediadora de finalitzar el procés de manera motivada sobre la base d'algun dels motius taxats a l'article 13.3 del present Reglament.

En tots aquests supòsits, excepte els corresponents als apartats a) i b), el personal tècnic del Servei de Mediació i Restauració Comunitària haurà de trametre a les parts un comunicació motivada del tancament.

2. Resultats del procés

El resultat del procés de mediació, hagi acabat amb acords o no, quedarà reflectit en l'acta final de la mediació (**ANNEX 3**). Aquesta acta que redactarà la persona mediadora, haurà de recollir, si n'hi ha, els acords assolits de forma clara i comprensible, o bé la finalització per qualsevol altra causa.

L'acta final de la mediació l'hauran de signar totes les parts i la persona mediadora i se'n lliurarà un exemplar original a cadascuna. En cas que alguna de les parts no vulgui signar-la la persona mediadora farà constar aquesta circumstància a l'acta.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Els acords adoptats arran d'un procés de mediació, consignats a l'acta final de la mediació, tindran validesa de contracte privat entre les parts. La persona mediadora informará les persones participants sobre el valor vinculant dels acords assolits, les eines per garantir-ne l'eficàcia jurídica i la manera com instar la seva execució o homologació.

En el cas de conflictes escolars greus el document d'acords s'anomena Acta de pau.

Ni el Servei de Mediació i Restauració Comunitària ni les persones tècniques d'aquest no seran responsables del compliment dels acords assolits per les parts.

3. Sol·licituds recurrents

Durant les diligències de finalització del procés, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària informará les parts de la possibilitat d'iniciar un nou procediment de mediació o de gestió positiva de conflictes en cas de produir-se un tancament sense acord o si, havent arribat a un acord, posteriorment es produeixen circumstàncies que fan aconsellable una nova intervenció. El Servei de Mediació i Restauració Comunitària només valorarà les sol·licituds recurrents sempre que hagin transcorregut un mínim de tres (3) mesos des de la finalització de l'anterior procés, llevat que el contingut de la petició o les noves circumstàncies facin aconsellable reduir aquest termini.

Aquesta limitació de temps per a sol·licituds recurrents no serà d'aplicació quan es tracti de conflictes escolars greus.

Article 19. Derivacions al Centre de Mediació de Catalunya

En aquells conflictes d'interessos particulars en l'àmbit del dret privat, en especial del dret de família (separacions, divorcis i herències, entre altres) que, per la seva significació evidentment privativa i les seves repercussions i complexitats jurídiques i/o en funció de la seva escassa projecció sobre la convivència entre persones al municipi, segons preveu aquest Reglament, des del Servei de Mediació i Restauració Comunitària es valori que el cas exposat reuneix els requeriments per a la seva derivació al Centre de Mediació de Catalunya, se citarà les parts sol·licitant i sol·licitada, de la manera prevista en aquest mateix text, i se'ls informará del procés de mediació, de les seves característiques i principis, de la procedència de la derivació al Centre de Mediació de Catalunya i dels tràmits i procediments corresponents.

Si les parts implicades accepten aquesta derivació, hauran de signar els formularis de sol·licitud del Centre de Mediació de Catalunya amb l'ajut i l'assessorament del Servei de Mediació i Restauració Comunitària, des d'on se'ls donarà tràmit.

Article 20. Gestió Positiva de Conflictes en Línia

Ateses les característiques inherents als processos de gestió positiva de conflictes que prioritzen la comunicació, el diàleg, l'expressió d'emocions i el retrobament de les parts en conflicte, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària prioritzarà les intervencions presencials. Tot i així, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària podrà valorar, sempre que les parts implicades hi estiguin d'acord, l'ús dels mitjans telemàtics per a quan els conflictes tinguin el perfil següent:

- Temàtica poc complexa amb objecte del conflicte clarament identificat.
- Conflicte de dues parts.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

- En cas d'haver-hi qüestions econòmiques, que la quantia en disputa no sigui superior a 600 euros.
- Conflicte no judicialitzat.
- Quan la presencialitat resulti inviable per a totes o alguna de les parts i aquestes disposin de les eines adequades per participar en intervencions per mitjans telemàtics.
- Quan la tipologia del conflicte requereixi una intervenció en breu espai de temps que difícilment es pugui dur a terme amb el procediment i els terminis convencionals.
- Per qualsevol altre motiu que el personal del Servei de Mediació i Restauració Comunitària valori com a justificat i que faci aconsellable optar per aquesta línia d'intervenció.

Aquests procediments implicaran l'assumpció del compromís, per part de les persones en disputa, durant l'entrevista prèvia a la sessió constitutiva, a accedir a la direcció electrònica indicada per elles mateixes a l'efecte del procediment per recepcionar els missatges que li arribin en relació amb el procés en curs. En el cas que una de les parts no accedeixi a una notificació rellevant en el correu electrònic així facilitat en els deu (10) dies naturals següents a la seva emissió, el Servei de Mediació i Restauració Comunitària entendrà aquesta omisió com una renúncia al procés de gestió positiva del conflicte i això comportarà l'arxiu de l'expedient amb la corresponent notificació explicativa a les parts.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL. CANVI DE DENOMINACIÓ DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Es canvia la denominació del Servei Municipal de Mediació Ciutadana per la de Servei de Mediació i Restauració Comunitària de Sant Boi de Llobregat. Totes les referències que en qualsevol text resultin adreçades al Servei Municipal de Mediació Ciutadana s'han d'entendre fetes al Servei de Mediació i Restauració Comunitària de Sant Boi de Llobregat

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Resta derogat el Reglament del servei públic de Mediació Ciutadana, aprovat per l'acord del Ple de data 20 de novembre de 2006, i qualsevol altra disposició municipal d'igual o inferior rang a aquesta que s'oposi o la contradigui.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entrarà en vigor al cap de quinze dies hàbils d'haver estat publicat al Butlletí Oficial de la Província i regirà de forma indefinida fins a la seva derogació o modificació.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

ANNEXOS



ANNEX 1 DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I RESTAURACIÓ COMUNITÀRIA (SMRC)

DRETS

- Dret a un tracte respectuós i professional per part del SMRC
- Dret a ser informada de les característiques dels processos de Gestió Positiva de Conflictes i dels beneficis, els requeriments i les responsabilitats que implica
- Dret a exposar qualsevol inquietud o dubte sorgits i a rebre resposta del SMRC
- Dret a participar voluntàriament i a donar per acabat lliurement el procés de Gestió Positiva de Conflictes en el qual estigui participant, en qualsevol moment
- Dret a la gratuïtat del procés
- Dret a la informació i l'orientació tècnica del SMRC, a la derivació a d'altres serveis o recomanació de cerca d'assessorament a d'altres experts en qüestions legals, psicològiques o tècniques
- Dret a rebre un tracte imparcial i neutral del personal tècnic del SMRC i a no ser objecte de cap tracte de discriminació o desigualtat entre les parts
- Dret a la intimitat personal i familiar i la confidencialitat de les dades personals i del procés de Gestió Positiva de Conflictes, excepte en els casos previstos a la legislació aplicable. Aquesta confidencialitat vincula tant les persones tècniques del SMRC, com altres professionals de la xarxa d'intervenció de l'Ajuntament eventualment constituïda per a la resolució de l'assumpte
- Dret a rebre informació sobre el valor vinculant dels acords assolits i eines per garantir-ne l'eficàcia jurídica
- Dret a recusar el personal tècnic del SMRC en els supòsits legals i dret a formular queixes, denúncies i suggeriments sobre el funcionament del SMRC i a rebre'n resposta de l'Administració.

Lloc: Sant Boi de Llobregat

Data:

DEURES

- Deure de tractar amb respecte totes les altres parts i el personal tècnic del SMRC
- Deure d'assistir personalment a les reunions convocades
- Deure de respectar la confidencialitat del procés de gestió positiva del conflicte en el qual intervingui, i a no citar, com a perit o testimoni en un eventual procediment posterior, el personal tècnic del SMRC, el qual també està subjecte a confidencialitat
- Deure de mantenir una actitud col·laborativa i fer un ús adequat i honest del SMRC
- Deure de respectar els horaris concertats
- En el cas de participar en un programa de Mesures Restauratives alternatives a la sanció, deure i obligació de signar l'Acta de Compromís d'acceptació del programa de mesures restauratives
- Deure i obligació, en el cas de participar en un procés de mediació, de signar l'Acta inicial de la mediació. La signatura d'aquesta acta és un requisit ineludible per posar en marxa un procés de mediació
- Deure d'informar l'Ajuntament sobre canvis situacionals i personals que puguin afectar el procés
- Deure de comunicar a la persona tècnica del cas si es tramita alguna acció judicial o extrajudicial en relació amb el cas

Respecte
Col·laboració
Confidencialitat

He llegit i entès aquests drets i deures i he pogut formular dubtes i aclariments al personal tècnic del SMRC

Nom i cognoms:

DNI/NIE:

Núm. Exped. SMRC:

Signatura



ANNEX 2 ACTA INICIAL I D'ACCEPTACIÓ DE LA MEDIACIÓ

Núm. Exped. Servei de Mediació i Restauració Comunitària (SMRC):

Persones reunides

Nom i cognoms de les persones que s'acullen a la mediació:

Nom i cognom _____ DNI/NIE _____

Adreça _____

Nom i cognom _____ DNI/NIE _____

Adreça _____

Nom i cognoms de la/les persona/es medidora/es del SMRC:

Objecte de la mediació

- ☐ COMUNITAT DE VEÏNS/VEÏNES
- ☐ SOROLLS
- ☐ QÜESTIONS CONTRACTES
- ☐ RELACIONS DE PARELLA
- ☐ ALTRES: _____

- ☐ DIFICULTATS DE COMUNICACIÓ
- ☐ ANIMALS
- ☐ OBRES/REFORMES/ASCENSORS
- ☐ RELACIONS INTERGENERACIONALS

Característiques del procés

Aquest procés s'estableix guardant coherència amb els fonaments bàsics de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils, i es regeix pels principis següents:

1. La mediació és un procés **voluntari**. Les parts són lliures d'acollir-s'hi o no, i també de desistir-ne en qualsevol moment. Així mateix, els/les mediadors/es es reserven la possibilitat de donar per acabada la mediació en el supòsit que no es respectin algun dels principis establerts, o quan detectin la ineficiència del procediment per a la finalitat perseguida.
2. La persona medidora ha de conduir el procés en un context de **neutralitat i imparcialitat**, tot garantint la igualtat entre les parts. Si cal ha d'interrompre el procés de mediació mentre la igualtat de poder i la llibertat de decidir de les parts no estigui garantida, especialment com a conseqüència de situacions de violència.
3. La persona medidora, dins el marc del procés de mediació, facilitarà la comunicació entre els/les participants que, en tot moment, s'esforçaran per escoltar els/les altres dins un marc de **respecte** i dignitat humana, més enllà de les discrepàncies, amb la finalitat d'intentar trobar una solució. Les parts i les persones medidores han d'actuar d'acord amb les exigències de la **bona fe**.
4. La persona medidora ha d'ajudar les parts a assolir per elles mateixes els compromisos sense imposar cap solució ni cap mesura concreta. La persona medidora no jutja ni decideix ni li correspon actuar com a



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

professional de l'àmbit legal o psicològic, entre d'altres. Les **parts** són les **protagonistes** en la presa de les decisions i tenen l'última responsabilitat sobre els continguts de l'acord.

5. Les parts han d'aportar la informació necessària per tal d'abordar els temes a gestionar i tractar d'arribar a les millors decisions consensuades i informades. Tota la informació, tant oral com escrita, ha de ser **confidencial**. Les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i accepten que aquesta informació no pot ser aportada com a prova davant del/de la jutge/essa; així mateix, es comprometen a no citar les persones mediadores com a testimonis ni perits en qualsevol procediment judicial o administratiu referent al conflicte.
6. Tant les persones mediadores com altres persones tècniques que participin en el procés de mediació estan obligades a la confidencialitat pel secret professional. **Aquest deure de confidencialitat resta exclòs:** a) Quan les parts de forma expressa així ho autoritzin. b) Quan la informació obtinguda no estigui personalitzada i s'utilitzi per a finalitats de formació o recerca. c) Quan la informació obtinguda pugui revelar l'existència d'una amenaça per a la vida o per a la integritat física o psíquica d'una persona o pugui constituir delictes perseguibles d'ofici. En aquest cas la persona medidora està obligada a informar-ne les autoritats competents.
7. La persona medidora i les persones físiques han d'assistir **personalment** a les reunions de gestió del conflicte i no es poden valer de cap representant. Si les parts són entitats o associacions han de designar una persona representant vàlidament nomenada i dotada de poder per decidir sobre la matèria en qüestió.
8. Les parts poden, si ho consideren necessari o convenient, demanar la suspensió del procés de mediació o gestió del conflicte per fer consultes al/a la seu/va advocat/ada o qualsevol altre professional. És aconsellable que les parts rebin assessorament legal durant el procés de mediació.
9. El procés de gestió positiva tindrà una **durada** marcada per la naturalesa i complexitat del conflicte, però no podrà excedir dels quatre (4) mesos de durada, comptats a partir de la data de la signatura de la present acta. Tot i això, de manera motivada, la coordinació del SMRC podrà habilitar una pròrroga de dos (2) mesos addicionals.
10. En acabar el procés, les parts i les persones mediadores signaran una **acta final** plasmant si s'ha arribat o no a acords i, si s'escau, els acords assolits. Les parts podran elevar aquests acords a escriptura pública.

Tant les parts com la persona medidora es comprometen a acceptar i complir aquests principis bàsics. I perquè així consti, s'estén aquesta acta amb un exemplar per a cadascuna de les parts a un sol efecte, al lloc i la data indicats.

Signatures de les persones que s'acullen a la mediació

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

Signatura de la/les persona/es medidora/es

Nom i cognoms

Lloc i data

Informació bàsica sobre protecció de dades

Responsable del tractament: Ajuntament de Sant Boi de Llobregat - Pl. Ajuntament, 1 - 08830 St. Boi de Ll. - Tel. 93 635 12 00.

Persona delegada de protecció de dades: ddp@santboi.cat

Finalitat: desenvolupament de les tasques de registre i control dels procediments administratius del SMRC.

Legitimació: l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat actua en exercici del poder públic atribuït per la normativa vigent gestionant amb consentiment de les persones usuàries les seves dades identificatives.

Persones destinàries: aquestes dades no seran cedides a tercers, excepte obligació legal, ni transferides internacionalment.

Drets de les persones interessades: es poden exercir els drets d'accés, rectificació, limitació, oposició i portabilitat davant els responsables del tractament.

Informació addicional: per ampliar aquesta informació i conèixer els detalls del tractament de dades es pot accedir a la pàgina "Protecció de dades" del web de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat <<http://www.santboi.cat>>.



ANNEX 3 ACTA FINAL DE LA MEDIACIÓ

Núm. Exped. Servei de Mediació i Restauració Comunitària (SMRC):

Persones reunides

Dades de les persones que s'acullen a la mediació:

Nom i cognom _____ DNI/NIE _____

Adreça _____

Nom i cognom _____ DNI/NIE _____

Adreça _____

Nom i cognoms de la/les persona/es mediadora/es del SMRC:

Resultat de la mediació

- ☐ No ha estat possible arribar a cap acord.
☐ Les parts han arribat als acords que s'especifiquen als fulls annexos (que cal signar)

Les parts declaren haver participat en la mediació de forma totalment lliure i voluntària. I perquè així consti, s'estén aquesta acta amb un exemplar per a cadascuna de les parts a un sol efecte, al lloc i la data indicats.

Signatures de les persones que s'acullen a la mediació

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Lloc i data

Signatura de la/les persona/es mediadora/es

Nom i cognoms

Lloc i data

Informació bàsica sobre protecció de dades

Responsable del tractament: Ajuntament de Sant Boi de Llobregat - Pl. Ajuntament, 1 - 08830 St. Boi de Ll. - Tel. 93 635 12 00.
Persona delegada de protecció de dades: dpd@santboi.cat

Finalitat: desenvolupament de les tasques de registre i control dels procediments administratius del SMRC

Legitimació: l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat actua en exercici del poder públic atribuït per la normativa vigent gestionant amb consentiment de les persones usuàries les seves dades identificatives.

Persones destinàries: aquestes dades no seran cedides a tercers, excepte obligació legal, ni transferides internacionalment.

Drets de les persones interessades: es poden exercir els drets d'accés, rectificació, limitació, oposició i portabilitat davant els responsables del tractament.

Informació addicional: per ampliar aquesta informació i conèixer els detalls del tractament de dades es pot accedir a la pàgina "Protecció de dades" del web de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat <<http://www.santboi.cat>>.



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Annex a l'Acta Final. Full núm. ____

Núm. Exped. Servei de Mediació i Restauració Comunitària (SMRC):

Acords de mediació signats *(Les signatures de les parts i de la persona o persones mediadores han de figurar al final de cada un dels fulls on es facin constar els acords)*

Signatures de les persones que s'acullen a la mediació

Nom i cognoms

Nom i cognoms

Signatura de la/les persona/es mediadora/es

Nom i cognoms



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

La Comissió d'Estudi,

Alba Martínez

Juan Carlos Cassou

Santiago Grueso

Carlos Moreno

Maria Dolors Galiano

Carmen Navarro

Josefa Chavero