

Aquest text té caràcter merament informatiu. L'única versió vàlida és la que ha estat publicada en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de 14 de desembre de 2006.

REGLAMENT DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

CAPÍTOL I. DEFINICIÓ DEL SERVEI

Article 1.

Amb la denominació de Servei Municipal de Mediació Comunitària (d'ara endavant SMMC), es constitueix a Mollet del Vallès un servei municipal, resultat de l'acord del Ple municipal del 26 de juny de 2006, que té la finalitat de crear un espai on dues parts en conflicte –siguin persones a títol individual, físic o jurídic, o siguin col·lectius- puguin posar-se en contacte i, mitjançant l'acció professional d'un mediador, disposin de recursos per resoldre, per elles mateixes, aquest conflicte.

L'acció mediadora vol crear un espai institucionalitzat per resoldre conflictes comunitaris i evitar que es converteixin en enfrontament destructius i estèrils. Amb la posta en marxa del SMMC l'Ajuntament pretén, bàsicament:

- a) Fomentar la convivència entre ciutadans i fer-los coresponsables i participants de la gestió de les seves diferències.
- b) Millorar el diàleg entre persones i col·lectius acceptant el fet que el conflicte té un vessant positiu.
- c) Incrementar l'acceptació de la diferència de percepcions i opinions, tot fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre.
- d) Incrementar la participació dels ciutadans en els afers col·lectius i treballar per a la construcció social a través de la gestió i resolució d'aquests conflictes i posant les bases per a unes noves relacions i regles socials.

Article 2.

EL SMMC haurà de regir-se pel contingut d'aquest reglament, que en definirà l'organització i les normes de funcionament, i també es regirà per allò que estableixen altres normes legals vigents aplicables en el camp de la mediació i de la resolució de conflictes.

Article 3.

De conformitat amb l'article 159.3 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat pel decret 179/1995, de 13 de juny, l'activitat del SMMC és assumida com a pròpia per l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Article 4. Àmbits d'actuació

Com a principi rector, en el Servei Municipal de Mediació Comunitària s'atendran aquells casos en què es pot comptar amb l'autonomia i la responsabilitat dels seus participants i en què l'aplicació d'altres tipus de respostes no afavoririen l'atenció al conflicte de la mateixa manera que un procés de mediació.

Article 5.

Els conflictes que atendran els mediadors del SMMC formaran part dels àmbits d'actuació següents:

- a) De comunitat i veïns (entès en el seu sentit més ampli, convivència entre veïns, entre comunitats de veïns, i entre veïns i entitats o organitzacions ciutadanes)
- b) Relacions personals
- c) Ús i ocupació de la via pública

- d) Problemes familiars (bàsicament intergeneracionals, de germans, d'herències)
- e) Problemes escolars (bàsicament absentisme, violència)

Article 6.

Per a l'acceptació d'un cas sempre s'haurà de tenir en compte el marc legal vigent. Mai no es podrà acceptar un cas en què una part coacciona o obliga l'altra o en què hi hagi el mínim indici de delictes penal.

Article 7.

El SMMC tampoc no podrà acceptar casos en què una part interessada sigui l'Ajuntament.

Article 8.

El SMMC funcionarà de dilluns a divendres, amb horari a determinar, sens perjudici que, si s'escau i de forma motivada, algunes sessions de mediació es puguin fer en un altre dia de la setmana o en horari no laboral.

CAPÍTOL II. ACCES AL SERVEI

Article 9.

L'accés al SMMC es farà mitjançant quatre vies:

- a) A iniciativa del mediador
- b) A petició de, com a mínim, una de les parts en conflicte
- c) Per derivació d'un servei municipal
- d) Per derivació d'una altra administració o ens públic

Article 10.

Sigui quina sigui la via d'accés, el mediador haurà de valorar la viabilitat de l'acció mediatora, tenint en compte el que marca el reglament del servei, el que estableix la legalitat vigent i que les parts es comprometin de manera seriosa i responsable a respectar i aplicar els principis que regeixen un procés de mediació formal.

Article 11. Derivacions al SMMC

La funció mediatora, en el cas que el conflicte vingui derivat d'altres serveis, significarà una intervenció puntual, dins el conjunt d'intervencions i de gestions que l'Ajuntament i altres administracions o ens estiguin portant a terme des de diferents serveis per a la resolució d'un problema o d'un conflicte. En aquest cas, l'acció mediatora no serà el punt final del procés per a la solució, perquè es retornarà l'assumpte al servei derivador, però es desenvoluparà amb tota la formalitat i amb tots els requisits i procediments inherents a la mediació.

Article 12.

El circuit que s'establirà entre els serveis derivadors i el SMMC per a la derivació d'un cas serà el següent:

1. El professional contactarà amb el servei de mediació per plantejar-li el cas i avaluar la viabilitat i l'estratègia de la mediació.
2. Aquest professional posarà en contacte el ciutadà amb el SMMC.
3. El SMMC informarà el servei derivador si s'inicia o no el procés de mediació, però no del contingut de l'acord a mitjançar.
4. EL SMMC informarà el servei derivador del resultat de la mediació tot respectant la clàusula de confidencialitat o el secret professional.

En el cas dels punts 3 i 4, es donarà l'opció a les parts perquè siguin elles mateixes les que transmetin la informació al servei derivador.

Article 13. Derivacions des del SMMC

El mediador retornarà el cas al servei derivador

- a) Un cop conclusa la mediació.
- b) Per sol·licitar-ne la intervenció a partir dels fets o les informacions derivades.

Article 14. Confidencialitat entre els serveis

L'acceptació de la clàusula de confidencialitat és un requisit ineludible per posar en marxa un procés de mediació. En el cas de derivacions cap al SSMC, en què la mediació pot ser una intervenció puntual més en una continuïtat d'intervencions professionals de diversa índole, el trasllat d'informació sobre el procés s'entén com un requisit necessari per a la resolució de l'assumpte. Per això, la confidencialitat es concep no només com una obligació individual del professional sinó com un bé de la xarxa d'intervenció, en què els diferents treballadors dels serveis estan obligats a guardar el secret professional.

CAPÍTOL III. ELS USUARIS DEL SMMC

Article 15.

El servei està obert a qualsevol persona física o jurídica, de Mollet del Vallès, que sigui part d'un conflicte de la tipologia que hem definit a l'article 5 i que cregui de manera responsable i conseqüent en la capacitat de la mediació per resoldre-li el problema que té plantejat amb l'altra part enfrontada.

Si la petició la fa només una de les dues parts en conflicte, i un cop establert que és un conflicte en el qual el professional podria mediar, el mediador iniciarà el contacte amb l'altra part per avaluar-ne la predisposició a participar per tal de resoldre el conflicte.

Article 16. Drets dels usuaris

Les persones o parts en conflicte que iniciïn un procés de mediació tindran els drets següents:

- a) Ser informades dels beneficis, requeriments i responsabilitats que implicarà el procés de mediació, i també ser informades de l'existència d'altres mecanismes de resolució de conflictes.
- b) Rebre un tracte imparcial i neutral del mediador en tot el procés i no ser objecte de cap tracte de discriminació o de no preferència enfront de l'altra part.
- c) Rebre resposta a qualsevol inquietud o dubte sorgits durant el procés mediador i que la mediació sigui feta en un llenguatge i amb uns conceptes que els siguin entenedors i acceptables.
- d) Rebre, del mediador, si s'escau, les indicacions oportunes i adequades perquè puguin buscar assessorament d'experts en benefici del procés mediador i de l'obtenció de la resolució del conflicte.
- e) El compromís de la confidencialitat de tot el procés, tant des del mediador, de l'altra part en conflicte, com, si s'escau, d'altres professionals que hi puguin intervenir. També han de rebre el compromís que tota la documentació desenvolupada durant el procés (notes, esquemes i resums de les sessions) - excepte aquella que fa referència a la identificació de les parts, l'acord per mitjançar i, si n'hi ha, l'acord de mediació- serà destruïda.
- f) Si s'escau, ser requerits perquè autoritzin o deneguin el permís per traslladar la informació recollida durant el procés de mediació o en els acords de mediació a altres professionals derivadors del cas al SSMC.

g) El de l'autodeterminació, en el sentit que en tot moment tenen la potestat d'arribar a un acord lliure i voluntari o bé d'abandonar la mediació si ho creuen convenient.

Article 17. Obligacions dels usuaris

Les persones o parts en conflicte que iniciïn un procés de mediació estaran obligades a:

- a) Signar una declaració de compromís on consti la voluntat de participar de manera seriosa i constructiva en les sessions que estipuli el mediador per intentar assolir l'acord que prèviament hauran decidit.
- b) Signar i complir el pacte de confidencialitat que els presentarà el mediador.

Article 18. Incompliment de les obligacions

L'incompliment d'aquestes obligacions implicarà la finalització immediata del procés mediador, sigui quina sigui l'etapa en què es trobés.

CAPÍTOL IV. ELS MEDIADORS DEL SMMC

Article 19.

Els mediadors professionals són figures noves en la xarxa de serveis d'un ajuntament i en un municipi. Per això, hauran d'estar amatents a guanyar-se el reconeixement tècnic i social pel fet que:

- a) Hauran de tenir la formació necessària per poder dur a terme el procés de mediació.
- b) Hauran de tenir els coneixements i les competències necessàries per desenvolupar la seva feina amb la xarxa de serveis municipals, policia municipal, mossos d'esquadra, síndic personer, associacions i entitats molletanes i altres ens que incideixin en la gestió de conflictes en el municipi.

Article 20.

Altres qualitats de què hauran de disposar aquests mediadors seran:

- a) Saber valorar si és possible la col·laboració de les dues parts i valorar costos abans d'iniciar el procés.
- b) Saber conduir un procés amb la pretensió que les parts s'entenguin.
- c) Preservar la confidencialitat de la informació, sense perjudici de la necessària coordinació dels casos o de la indeludible derivació, en altres moments.
- d) Ser imparcials; no afavorir una part sobre l'altra.
- e) Ser independents de la resolució del conflicte: no es podran manifestar proposant solucions i hauran de saber-se guanyar el sentiment d'independència.
- f) Tenir la capacitat d'organització, no només de la comunicació, sinó també de l'estructura que ha d'anar obtenint el procés.
- g) Tenir les capacitats d'interrelació, de treball en equip i de coordinació.

Article 21. Funcions dels mediadors

Les funcions específiques dels mediadors referides a tot el procés inherent al fet mediador seran les següents:

- a) Valorar, davant de cada petició de servei, les possibilitats d'èxit d'aquell conflicte abans d'iniciar el procés de mediació, tenint en compte les circumstàncies del conflicte i altres possibles alternatives de gestió de conflictes que poguessin implicar un resultat més eficaç o més solvent.
- b) Promoure la creació de condicions positives per reconduir un conflicte cap a un procés de mediació formal.

- c) Organitzar el procés formal necessari per dur a terme una mediació, que comprèn la cita de les parts, l'organització de l'espai, la signatura del document de compromís, voluntarietat i confidencialitat, l'establiment previ de les sessions necessàries per a la solució del conflicte i la formalització escrita dels acords, quan n'hi hagi.
- d) Valorar la necessitat, en determinats processos, d'oferir el servei d'altres professionals, que puguin actuar d'assessors a les parts abans de prendre acords.
- e) Inhibir-se de l'actuació i fer la derivació immediata del cas als serveis municipals corresponents si en algun conflicte es detecten actuacions o amenaces que puguin posar en perill la seguretat o la integritat d'alguna de les parts i puguin constituir causa de delictes penals.
- f) Coordinar-se, amb determinats serveis municipals, principalment la Policia i Serveis Personals, per al tractament, la gestió i el seguiment de conflictes, especialment significatius, llargs o de gran abast en algun barri o comunitat de la ciutat.
- g) Col·laborar i participar activament en comissions, consells o àmbits de coordinació municipals i territorials i també en programes específics de l'Ajuntament per a la detecció, la prevenció i l'avaluació del conflicte.

Article 22. Obligacions dels mediadors

Més enllà de les funcions descrites en aquest reglament i dels objectius de gestió que l'Ajuntament establirà cada any per al SSMC, específicament per a llur funció mediatora, els mediadors estaran obligats a:

- a) Fer l'informe d'estimació o desestimació d'una petició de mediació, quan aquesta arribi per les vies establertes a l'article 9 en el termini màxim de tres setmanes. Si no pogués fer-se aquest informe dintre d'aquest termini hi haurà d'haver causes raonades que ho justifiquin.
- b) Raonar el perquè de la desestimació d'una sol·licitud de mediació.
- c) Exercir amb tota professionalitat la seva tasca mediatora i respectar els principis de confidencialitat, reserva i imparcialitat. En el cas de produir-se alguna circumstància que pogués comprometre aquests principis, hauran de comunicar-ho als responsables del servei i renunciar al cas de mediació.
- d) Tant si es tracta d'un acord parcial o total entre les parts, elaborar l'acta on consti aquest acord i les seves especificacions, acta que hauran de signar les parts i el mediador corresponent.
- e) Atorgar còpies de l'acta de mediació i expedir un informe d'impossibilitat de mediació quan una de les parts no compareix a l'audiència de mediació en segona oportunitat o bé perquè no hi ha hagut cap acord en la mediació.

Article 23. Incompatibilitats professionals

Cap mediador del SSMC podrà intervenir, posteriorment a una acció mediatora, en un procés judicial o arbitral relacionat amb el conflicte objecte de la mediació, ja sigui com a advocat, apoderat, àrbitre, perit o testimoni d'alguna de les parts. Els mediadors tampoc no podran ser cridats per cap de les parts a declarar en un judici sobre la controvèrsia objecte d'una mediació feta prèviament.

Article 24. Causes d'exclusió

Un mediador del SSMC podrà ser apartat de la seva tasca per qualsevol d'aquestes causes:

- a) No respectar les clàusules de confidencialitat.
- b) No complir els requisits ni els procediments establerts en aquest reglament.
- c) No notificar una causa d'inhabilitat que li afecti i de la qual tenia coneixement en el moment d'acceptar un cas de mediació.

CAPÍTOL 5. EL PROCÉS DE MEDIACIÓ

Article 25.

El mediador és el responsable de la bona consecució del procés de mediació, independentment del fet d'obtenir o no acord entre les parts. El mediador, però, no té autoritat per imposar un acord a les parts, sinó només per ajudar-les a arribar a una solució satisfactòria per a ambdues. Per això el mediador podrà:

- a) Convocar les parts a una sessió conjunta o privada.
- b) Posar fi de manera motivada al procés de mediació, a més de les causes assenyalades als articles 18 i 30.1, si considera que aquest procés no podrà contribuir a la resolució del conflicte.
- c) Suggestir a les parts que busquin assessorament d'experts en les qüestions legals i tècniques que formin part de la mediació.
- d) Adoptar altres mesures que consideri adequades per a la conducció del procés.

Article 26. Sol·licitud de mediació

Segui quina sigui la via d'accés al SMMC, d'acord amb el que estableix l'article 9 del reglament, i d'acord amb la tipologia de conflicte que defineix l'article 5, les parts interessades del conflicte hauran de presentar una sol·licitud per escrit amb les dades següents:

- a) Dades de la persona física o jurídica.
- b) Exposició resumida de les qüestions objecte de mediació. Si es tracta de disputes econòmiques, la quantia de l'assumpte disputat.
- c) Documents, si n'hi ha, que complementin, il·lustrin o ajudin a millorar la informació sobre el conflicte.

26.1. En cas que els qui hagin d'assistir a les sessions de mediació siguin representants legals de les parts, hauran de disposar de poders suficients per exercir aquesta representació, que hauran de justificar ineludiblement a l'inici de la primera sessió de mediació.

26.2. La sol·licitud de mediació es podrà fer a través dels serveis d'atenció i informació ciutadana de l'Ajuntament, personalment, per telèfon, per via electrònica, directament al SMMC o a través del servei derivador. En qualsevol cas, sempre s'haurà d'omplir la sol·licitud de mediació.

Article 27. Estimació o desestimació de la sol·licitud

Un cop rebuda la sol·licitud de mediació, el mediador avaluarà la viabilitat de la mediació, atenent la tipologia del conflicte, les característiques de les parts i la seva predisposició i mesurarà la idoneïtat de la mediació segons el resultat d'aquesta avaluació.

27.1. Si la sol·licitud és estimada, el mediador comunicarà a les parts, per escrit, el dia, hora i lloc de trobada a fi i efecte d'iniciar el procés de mediació.

27.2. Si és desestimada, el mediador comunicarà per escrit a les parts les raons d'aquesta desestimació i els proposarà una altra alternativa de gestió del conflicte, si n'hi ha.

27.3. Tant en un cas com en l'altre, el mediador haurà de respondre la sol·licitud en un termini de tres setmanes.

Article 28. Audiència prèvia

Si el mediador ho considera convenient, i amb la finalitat de disposar de més dades per a l'estimació o desestimació de la sol·licitud, podrà concertar una entrevista amb les parts, de manera individual o conjunta.

Article 29. Inici del procés de mediació

Abans d'iniciar la primera sessió, el mediador informará les parts sobre què és el procés de mediació. Després, presentarà una declaració de compromís i voluntarietat i el conveni de confidencialitat perquè les parts els signin. Amb la primera sessió, es considerarà iniciat el procés de mediació.

29.1. Un cop acabada aquesta sessió, s'aixecarà acta del seu contingut. El mediador decidirà si és necessari convocar una altra sessió. Si és així, en fixarà el dia i l'hora i ho comunicarà a les parts.

Article 30. Durant el procés de mediació

El mediador decidirà el nombre adequat de sessions per a cada mediació, tenint en compte sempre els principis de l'eficàcia, el compromís de les parts i els costos del procés.

30.1. En cas que una de les parts no assisteixi a una sessió de mediació, el mediador fixarà un nova data. Si aquesta part no apareix en aquesta segona convocatòria, i no hi ha una causa justificada de la no assistència, el mediador cancel·larà el procés de mediació i ho haurà de fer constar en l'informe d'impossibilitat de mediació.

30.2. El mediador podrà mantenir, durant el procés, reunions amb les dues parts alhora o per separat, sempre en benefici de trobar els punts coincidents entre les parts i sempre captent-se de manera neutra i imparcial.

30.3. En el cas de reunions per separat, la informació que pugui proporcionar-li una part no podrà comunicar-la a l'altra sense autorització expressa de la primera. Igualment, qualsevol part podrà proporcionar al mediador, en qualsevol moment, informació escrita o material, que tindrà caràcter confidencial, que consideri rellevant per al cas.

Article 31. Finalització del procés

El procés de mediació s'acabarà per:

- a) Per la consecució d'un acord entre les parts.
- b) Per un informe escrit del mediador declarant impossible la mediació.
- c) Per acord conjunt de les parts posant final al procés de mediació.
- d) Per decisió individual d'una de les parts.
- e) Per qualsevol situació prevista en aquest reglament.

En tots els casos es redactarà i se signarà una acta.

Article 32. Establiment dels acords

L'única condició per a la consecució d'un acord és que sigui legal i viable. Arribats a aquest punt, es redactarà l'acord i, un cop les parts n'aprovin el redactat, s'arribarà a l'acord definitiu, que es recollirà en l'acta corresponent, que serà signada també pel mediador i les parts.

32.1. El mediador farà una còpia d'aquesta acta per a cadascuna de les parts i una altra per al SMMC.

32.2. Si el mediador ho creu necessari i s'escau, aquest acord podrà ser revisat pels advocats o els assessors de les parts.

32.3. Si les part volen que el seu acord sigui verbal, igualment el mediador aixecarà acta on es recollirà aquesta voluntat -l'acord no hi quedarà recollit-, que signaran les parts i el mediador.

Article 33.

Segons la naturalesa de l'acord, i sempre que les parts ho acordin, aquest podrà prendre la forma de contracte de transacció i podrà ser transferida a escriptura notarial.

Article 34.

Ni els mediadors ni el SMMC seran responsables de l'execució dels drets i les obligacions recollides en l'acord de mediació. Tanmateix, el SMMC estarà disponible per aclarir els termes de l'acord, sempre que les parts ho demanin, per si es produeixen interpretacions diferents o problemes en l'acompliment de l'acord per circumstàncies sobrevingudes.

CAPÍTOL VI. LA CONFIDENCIALITAT EN TOT EL PROCÉS DE MEDIACIÓ

Article 35.

Un requisit essencial en la mediació és la confidencialitat. Tot el procés de mediació és confidencial, la qual cosa implica que tota la informació lliurada en forma verbal i escrita és secreta i no podrà ésser divulgada a tercers, excepte que es tracti de fets constitutius d'un delictes. Fora d'això, el mediador sempre quedarà protegit pel secret professional.

Article 36.

Les sessions de mediació són privades. Per tant, no hi podrà participar cap persona que no siguin les parts, els seus representants, si n'hi ha, i el mediador, si no és amb el consentiment exprés de tot ells.

Article 37.

Una excepció a l'article anterior, i sempre que hi hagi el consentiment de les parts, és l'assistència d'estudiants universitaris en pràctiques, amb l'objectiu de conèixer de manera directa la mediació formal. Aquests estudiants estaran obligats a l'acompliment de tots els aspectes de la confidencialitat del procés de mediació.

Article 38.

Abans d'iniciar el procés formal de mediació, els participants hauran de signar un conveni de confidencialitat. El contingut bàsic d'aquest conveni es concreta de la manera següent:

- a) El mediador i, si n'hi ha, els estudiants en pràctiques, els representants de les parts i els experts o assessors han de respectar el caràcter confidencial de les sessions i, excepte que el mediador i les parts arribin a un acord en sentit contrari, no es podrà divulgar a cap instància aliena informació relativa sobre aquesta mediació o obtinguda durant el seu desenvolupament. En aquest sentit, s'apel·la a la bona voluntat i a la discreció de les parts, qualitats recomanables per a l'èxit del procés mediador.
- b) No es podrà enregistrar per cap mitjà cap de les sessions que les parts desenvolupin amb el mediador.
- c) Excepte que les parts acordin el contrari, cada part retornarà a l'altra escrits, material o documents que s'hagin intercanviat, sense que se'n puguin quedar cap còpia.
- d) Tot el material escrit durant el desenvolupament de les sessions de mediació (apunt, esquemes, notes) seran destruïts al final de la mediació.

Article 39.

Tal com s'indica a l'article 16 e), tot material escrit referit al procés de mediació en mans del mediador serà eliminat o lliurat a la part a què pertanyi, un cop acabada la mediació, excepte que totes les parts o aquella a qui pertany decideixen una altra cosa.

Article 40.

El SMMC només mantindrà la informació mínima necessària per a la gestió del servei, referida a la identificació de les parts, l'acord per mitjançar i, si n'hi ha, l'acord de mediació. La resta serà destruïda, excepte acord contrari de les parts i el mediador.

Article 41.

El SMMC es reserva la facultat d'utilitzar les dades d'una mediació només per a finalitats estadístiques i d'estudi tot mantenint en complet anonimat les parts i el conflicte.

CAPÍTOL VII. COST DEL SERVEI**Article 42.**

El servei de mediació és gratuït durant els primers mesos de funcionament del SMMC, en què aquest és concebut com un projecte pilot.

Article 43.

Tal com ja preveu el projecte d'establiment del servei, un cop finalitzat aquest període, i quan l'Ajuntament ho consideri oportú, podrà establir una contraprestació econòmica per a l'ús del servei, que es preveurà, un cop decidit, en la immediata ordenança municipal de preus públics que el Ple aprova anualment. Aquest preu públic del SMMC definirà la tarifa per a l'ús del servei -o tarifes, si s'escau, en funció dels tipus d'usuaris-, la forma de pagament i les exempcions.