

## SERVEI DE MEDIACIÓ COMARCAL

*Servei no garantit*



Autor de la il·lustració: PERE ORTIZ BLASCO  
Grup de gimnàstica de manteniment de Móra d'Ebre

### 1. Definició

#### 1.1 Servei de Mediació Comarcal

Per una banda, el Servei de Mediació Comarcal està format per un Servei d'Informació Mediatora, el qual informa els ciutadans que directament s'hi adrecen per demanar informació sobre mediació.

La mediació és un procés de gestió voluntari i confidencial pel qual dues o més persones, entitats o associacions, en conflicte miren de resoldre les seves diferències amb la intervenció d'una tercera persona (mediador/a) que actua de manera imparcial.

El mediador/a

- És una persona que garanteix la imparcialitat i neutralitat en tot el procés.
- Té una preparació específica en gestió de conflictes i mediació.
- Conduïx i guia tot el procediment de mediació.
- Escolta les parts i les ajuda a analitzar el conflicte.
- Assegura l'existència d'un intercanvi d'informació per assolir acords que satisfacin les dues parts en un temps raonable, amb absoluta confidencialitat.

L'objecte de les mediacions poden ser de dret privat d'àmbit civil i de dret privat d'àmbit familiar.



El Consell Comarcal té un conveni signat com a punt d'informació i difusió de les mediacions, i aquestes són gestionades pel Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

I per l'altra banda, el Servei de Mediació Comarcal disposa de l'"Espai d'Entesa", que és un recurs públic, gratuït i universal, que acompanya al ciutadà en la resolució i gestió dels conflictes **derivats de la convivència i les relacions personals** a través de la mediació i altres eines de gestió de conflictes.

Els àmbits d'intervenció de l'"Espai d'Entesa" són:

- Conflictes relatius a l'ús i l'ocupació dels espais públics urbans, com ara places, carrers, parcs, àrees esportives, etc.
- En la gestió de conflictes veïnals generats per la convivència (mal entesos, neteja, olors, impagament de les quotes comunitàries, ...)

### **1.2 Equip professional**

Professional responsable de la gestió del Servei.

### **1.3 Funcions**

- Propendrir a la solució de conflictes comunitaris mitjançant mètodes alternatius.
- Contribuir a la divulgació de la cultura de la mediació i de la resolució de conflictes.
- Desenvolupar la mediació en tots els àmbits familiar i comunitari -Dret Privat.
- Proporcionar assessorament en mediació i resolució de conflictes, tant a persones a nivell individual com a entitats locals, associacions...
- Establir uns circuits innovadors per resoldre conflictes que esdevinguin canals sòlids, creïbles.
- Millorar la convivència ciutadana dins el propi municipi.
- Responsabilitzar dels propis actes i prevenir comportaments futurs sancionadors.
- Fomentar una cultura del diàleg i del compromís cívic en lloc de la seva transgressió.

## **2. Destinataris**

Persones empadronades a la comarca de la Ribera d'Ebre i entitats i associacions ubicades a la mateixa comarca.

## **3. Requisits**



Podran ser destinataris d'aquest servei les persones que compleixin els requisits establerts en la normativa complementària.

#### **4. Aportació econòmica**

La gratuïtat de la mediació de dret privat anirà en funció del dret que cadascuna de les parts tinguin a la justícia gratuïta. En l'"Espai d'Entesa", però, la mediació és gratuïta.

#### **5. Drets i deures de les persones beneficiàries**

Un cop s'hagi registrat la sol·licitud del servei, la persona beneficiària tindrà els següents drets i deures :

##### **DRETS**

- La confidencialitat de les dades i de les informacions que constin en llurs expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- A accedir i gaudir del servei en condicions d'igualtat amb les altres persones, sense cap discriminació en el tractament per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- A rebre informació dels criteris d'adjudicació i les prioritats d'atenció del servei.
- A rebre voluntàriament el servei.
- A conèixer el reglament intern del servei i també els drets i els deures que s'hauran d'explicar de manera entenedora i accessible.
- A poder expressar i presentar qualsevol tipus de suggeriments i queixes, mitjançant comunicat d'incidències.
- A rebre un tracte digne per part de les persones que prestin el servei.
- A l'accés del servei en condicions d'igualtat, tenint en compte el seu estat de necessitat.

##### **DEURES**

- Aportar la documentació que es demani en qualsevol moment si es creu oportuna per la valoració de la sol·licitud i/ o revisió del servei.
- Col·laborar i facilitar qualsevol actuació de comprovació i d'actualització de les dades econòmiques que realitzi l'ens comarcal.
- De participar en el cost del servei en les condicions que normativament s'estableixin.
- De complir les normes i procediments del servei.
- A respectar les persones que presten els serveis i tractar-les amb correcció.



- A respectar els horaris de funcionament i/o prestació dels serveis.

## 6. Atenció al públic

La **tramitació** de la sol·licitud als diferents ajuntaments de la comarca realitzada pels serveis socials, EBAS.

La **gestió** del servei a la seu del Consell Comarcal.

L'**execució** a la seu del Consell Comarcal, preferiblement per els matins.

## 7. Informació General

Poden adreçar-se al Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre.

Telèfon: 977401851

Atenció: de 9:00 a 15:00 hores

[www.riberaebre.org](http://www.riberaebre.org)