



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR EL
PROCEDIMENT OBERT DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DEL CENTRE
DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA I CONVIVÈNCIA CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE
SANT PERE DE RIBES.**

Antecedents

La complexitat de la vida a les nostres ciutats i pobles genera situacions difícils de convivència que no sempre tenen un espai de resolució facilitat per l'administració. Les persones involucrades en aquestes situacions demanen, però, una resposta adequada de l'administració més propera que tenen que és el seu Ajuntament.

El conflicte és inherent a les relacions humanes i a la vida en societat. En aquest sentit, les persones han buscat vies i mecanismes que els permetin afrontar aquestes situacions de conflicte i que en moltes ocasions són conseqüència de la manca de diàleg i de la inseguretat davant les noves situacions i els canvis.

Les administracions no sempre poden donar resposta a totes les demandes que arriben de la ciutadania. Tant el nivell d'exigència com el volum de la demanda ciutadana ha augmentant fins a saturar el sistema. A més, certes demandes no disposen d'un espai adequat per a poder ser gestionades i resoltes, de manera que l'administració no pot donar resposta a aquestes situacions, generant la percepció per part de la ciutadania de distanciament vers els seus problemes més quotidians, de disminució en la seva qualitat de vida, i, per tant, un major nivell d'insatisfacció.

Tradicionalment, la resolució de conflictes es basa en la premissa win-lose, en virtut de la qual les parts assumeixen el compromís d'acceptar les solucions que el sistema dona. Però, a la llarga, aquest sistema pot esdevenir insostenible per l'abús que se'n fa de la denúncia.

Gestionar el conflicte de manera inadequada pot provocar en les parts els sentiments de por, angoixa i inseguretat, generant respostes cada cop més agressives i l'escalada del conflicte, alhora que implica grans costos econòmics i emocionals. En canvi, s'ha de fomentar una major cohesió social i la difusió de la cultura per la pau.

Per aquests motius és necessari buscar mecanismes de resolució dels conflictes que s'adaptin millor a la complexitat de la nostra societat, sent la mediació una alternativa vàlida de resolució dels conflictes.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



1ª- Definició del servei

El servei de mediació comunitària i convivència ciutadana és un servei municipal gratuït per a les persones que en facin ús i que dóna la possibilitat a la ciutadania de Sant Pere de Ribes de ser part activa en la resolució dels seus conflictes mitjançant la mediació dirigida o assessorada per professionals. S'ofereix un espai confidencial on les persones implicades, a través del diàleg i amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial i neutral que realitza la mediació, poder trobar un acord vàlid i beneficis per a tothom.

El servei de mediació comunitària i convivència ciutadana també ha de proporcionar la formació dels agents derivadors i la mediació en conflictes de diferents orígens/tipus: familiars, veïnals o comunitaris, educatius...

El servei de mediació comunitària i convivència ciutadana de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes dependrà de l'Alcaldia-Presidència i Programa de Participació i Convivència Ciutadana. Els serveis tècnics de l'Àrea en faran el seguiment i donaran suport en la logística i implementació del servei i de les activitats que se'n derivin així com de la seva vigilància i compliment.

2ª- Persones destinatàries

Podran disposar del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana els ciutadans i ciutadanes, veïns i veïnes, grups, professionals, associacions i entitats del municipi, que siguin part implicada en un conflicte, al que vulguin trobar una solució alternativa al sistema judicial i seguint un procés de mediació.

3ª- Objectius

Els objectius del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana seran els següents:

- Oferir un recurs gratuït per a la ciutadania del municipi que vulguin trobar una solució alternativa als conflictes al sistema judicial.
- Promoure i facilitar el dret de la ciutadania de resoldre els seus propis conflictes.
- Activar dins la xarxa sociocomunitària un projecte que fomenti i afavoreixi la convivència i la cultura de la pau i el diàleg entre tota la ciutadania.
- Vetllar per la implementació adequada del servei a nivell de suport tècnic i logístic.
- Fomentar la convivència i la comunicació dels ciutadans i ciutadanes del municipi per tal de millorar les relacions interpersonals.
- Potenciar la corresponsabilitat i la participació activa de la ciutadania en la gestió i resolució dels conflictes que els afecten.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



- Millorar el diàleg entre les persones i els diferents col·lectius de Sant Pere de Ribes acceptant que el conflicte comporta canvi i és constructiu.
- Instal·lar el diàleg com a forma alternativa de resolució de conflictes basada en el respecte i la igualtat.
- Oferir unes infraestructures mínimes de confidencialitat i atenció personalitzada que garanteixin el procés de mediació (professional adequat, despatx equipat, normativa de funcionament clara, codi deontològic...).
- Formar els agents derivadors i els col·lectius interessats sobre el procés de mediació.
- Fer pedagogia de la mediació.
- Afavorir la reflexió sobre els conflictes i la posterior recerca d'acords negociats i satisfactoris per les dues parts.
- Millorar les circumstàncies conflictives que porten al detriment de la convivència.
- Gestionar la reeducació a través, entre d'altres, de programes de mesures comunitàries alternatives a la sanció.
- Evitar i prevenir situacions violentes, agressives a diferents àmbits de la comunitat.
- Prevenir i disminuir l'espiral de violència que sorgeix a partir dels conflictes mal gestionats.

4ª- Metodologia

El protocol d'actuació serà el següent:

Sol·licitud de mediació: les parts hi poden accedir de manera conjunta o per separat, o bé a proposta d'una d'elles, havent complimentat degudament el full de sol·licitud i/o derivació. Per accedir-hi cal ser ciutadà/na o veí/na de Sant Pere de Ribes (com a mínim una de les parts implicades) ja que és un servei d'àmbit municipal i gratuït.

Forma d'accés: qualsevol agent de la xarxa comunitària pot esdevenir el canal de derivació. Tan sols s'haurà d'omplir degudament una sol·licitud de la que disposaran tots i cadascun dels serveis, professionals i agents que puguin ser susceptibles de derivar o proposar el Servei de mediació comunitària i convivència ciutadana.

Per tant, per proposar una mediació, caldrà dirigir-se als llocs designats i prèviament establerts per l'equip de mediadors i l'Ajuntament on hi haurà les sol·licituds les quals s'hauran de presentar degudament omplertes i signades com a senyal de ple acord i conformitat del que s'hi subscriu i s'hauran de registrar en l'oficina d'atenció ciutadana de l'Ajuntament.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



Procés d'iniciació: un cop el centre municipal de mediació comunitària i convivència ciutadana hagi rebut la sol·licitud degudament omplerta, la mediació s'inicia amb una sessió conjunta entre les parts implicades on la persona mediadora explica quin serà el procediment, en què consisteix la mediació, quines són les regles de joc i s'inicia la sessió de mediació pròpiament dita.

Un cop finalitzada la mediació, la persona mediadora podrà realitzar el seguiment del compliment dels acords presos i compromisos adoptats en la Mediació. En cas que no es compleixin podrà citar a les persones interessades /implicades per tal de revisar-ho. El fet de no complir amb els mateixos pot ser motiu de resolució del contracte.

En el cas del Programa de mesures comunitàries alternatives a la sanció, aquests casos vindran derivats des del departament de Governació de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes. Caldrà crear un espai de treball educatiu que faci abordar la infracció des dels paràmetres de la reparació i conciliació cívica, així com el disseny de la mesura conjuntament amb la persona infractora. Caldrà, finalment, fer seguiment de la mesura acordada i la seva aprovació i substitució definitiva per la sanció (aquest programa porta implícit la implementació del catàleg de mesures corresponent).

La proposta d'horari marc de funcionament de l'oficina del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana és la següent: 3 dies a la setmana, amb horari d'atenció de matí i tarda, amb un total de 42 hores setmanals. En el mes d'agost sí que es continua prestant el servei.

El Servei de Mediació Comunitària i Convivència Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes prestarà el seu servei en les dependències municipals, tant a Ribes com a Les Roquetes (o de forma excepcional, on sigui requerida la seva intervenció).

6ª- Personal

El servei de mediació comunitària i convivència ciutadana dependrà de l'Àrea d'Alcaldia-Presidència i Programa de Participació i Convivència Ciutadana i estarà ubicat en les dependències municipals que s'estableixin a l'efecte.

A nivell tècnic: serà necessari en qualsevol cas el servei es presti amb el següent personal:

- Mediadors/es socials amb formació universitària de la branca social, habilitant com a mediadors segons el Registre corresponent i la normativa vigent, segons Llei 1/2025.
- Un/a supervisor/a extern per a fer seguiment i avaluació dels casos.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



Aquest personal, a més, ha de tenir les següents capacitats i aptituds: pro activitat, planificació i organització de les tasques, habilitats comunicatives i d'interlocució, capacitats de conducció de dinàmiques grupals i certa flexibilitat horària.

Aquest personal pot ser modificat a l'alça, si s'escau, d'acord amb la proposta presentada per l'empresa.

Els professionals de l'empresa adjudicatària dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. A més, un cop adjudicat el contracte i abans de la seva formalització, l'adjudicatari aportarà l'acreditació conforme les persones que prestaran el servei responen al perfil requerit.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes podrà requerir la redistribució ordinària per a la realització de serveis extraordinari fora dels horaris previstos en funció de les tasques assignades i les activitats, segons necessitats i prioritats que es determinen pels serveis municipals.

7ª- Cost del servei

El cost inclourà la prestació del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana, així com la formació i realització de tallers, cursos, jornades, campanyes de sensibilització, campanyes de prevenció, etc.

Aquesta formació es determinarà amb el personal tècnic municipal segons anàlisi i identificació de la situació i del mapa de conflictes del municipi.

En aquest preu no s'inclouen despeses derivades de l'habilitació, adequació, consums, neteja i manteniment del servei i de la dotació del mateix a nivell d'infraestructura que aniran a càrrec de l'Ajuntament. Tampoc s'ha inclòs la publicitat i difusió del servei.

8ª- Avaluació

El projecte serà avaluat mitjançant diferents tècniques i a través dels indicadors següents:

- Una enquesta anònima a les persones usuàries del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana que es deixarà a la mateixa oficina i es posarà a l'abast una bústia on dipositar-la. Anirà en sobre tancat i sense nom. També es podrà deixar en qualsevol servei/entitat del municipi que sigui agent derivador.
- Nombre de sol·licituds del servei.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



- Nombre de mediacions executades (diferenciant les que s'ha arribat a acord i les que no) i seguiment del grau de compliment dels acords presos.
- Coordinacions i reunions periòdiques de seguiment amb el responsable del servei i del projecte, amb l'Ajuntament (polític i tècnic municipal designat) per fer la presentació de l'avaluació i del projecte d'implementació amb les reformulacions oportunes, si calen.
- Coordinacions de seguiment mensuals amb el personal tècnic designat per part de l'Ajuntament per tal d'establir i pactar directrius de funcionament.
- Memòria Tècnica dels professionals, amb periodicitat anual o trimestral segons s'acordi.
- Memòria econòmica de l'entitat gestora.
- Altres formes d'avaluació pactades amb l'equip de mediadors.

No obstant, aquesta avaluació podrà ser modificada per la proposta ofertada i negociada amb l'empresa en la fase d'adjudicació.

9ª- Projecte

Per tal de procedir a l'adjudicació del contracte, l'empresa haurà de presentar el projecte amb la proposta d'execució dels treballs i haurà de contenir, com a mínim, els següents punts: Fitxa tècnica (resum descriptiu del servei), definició, destinataris, objectius generals i específics, metodologia (organització i funcionament), temporalització, recursos que s'hi destinaran (materials i tècnics) i sistemes de difusió i d'avaluació.

10ª- Obligacions de l'empresa adjudicatària

- El servei de mediació comunitària i convivència ciutadana s'haurà de prestar segons les especificacions i períodes contemplats en aquest plec.
- Els treballs a realitzar per l'empresa adjudicatària inclouen:
 - Presentar una proposta de difusió del servei i adaptació als requeriments de la Llei 1/2025 de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia.
 - Programació detallada de les activitats de formació, difusió i sensibilització per a l'any 2025-2029.
 - Desenvolupament, gestió, temporalització i coordinació del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana, així com del seu personal.
 - Quan calgui, coordinació amb la resta d'àrees de l'Ajuntament i participació en alguns dels programes que desenvolupi l'Ajuntament.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



- Programar i executar activitats de formació dels agents de la xarxa comunitària.
- Detecció de noves necessitats i trasllat de les mateixes a les comissions de seguiment del servei amb l'Ajuntament.
- Avaluació del projecte i de la gestió del servei en la forma i temporalitat indicada en el contracte (avaluacions trimestrals presentades en comissió de seguiment amb l'Ajuntament i memòries econòmiques anuals degudament acreditades i avaluacions trimestrals).
- En relació al punt 7 i 8 elaborar una proposta d'intervenció i d'execució del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana per a l'any 2026-2028.
- Realitzar totes les tasques administratives vinculades a la gestió i prestació del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana: actes de reunions, avaluacions trimestrals, registres de mediacions memòria econòmica, normativa de règim intern.

11ª- Documentació que haurà de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament

- Actes de les comissions de seguiment amb el personal tècnic o polític que designi l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.
- Objectius i Programació d'activitats formatives i de difusió.
- Avaluacions trimestrals.
- Memòria econòmica anual.
- Informes per actuacions concretes quan es requereixi (el contingut variarà en funció de la seva finalitat: estadística, valorativa, presentació de serveis...).
- Proposta del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana per l'any 2026-2028.

12ª- Obligacions de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes

- Col·laborar amb l'empresa adjudicatària en el disseny tècnic de les actuacions d'abast comunitari, de difusió i formació, així com de les actuacions que s'estimi oportú.
- Col·laborar en el seguiment del projecte d'acord amb les pautes fixades en el contracte.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària la utilització dels equipaments municipals d'acord les instruccions que dicti l'Ajuntament.

Dictar les instruccions necessàries a l'empresa per a la gestió i execució eficaç del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana.

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



- Assumir les despeses derivades de consums i manteniments de les infraestructures i equipaments municipals on es realitzi part de les activitats, així com l'assegurança de les mateixes.
- Donar suport logístic en la implementació del servei contractat.

13ª- Coordinació i seguiment

La direcció de les tasques esmentades per a la prestació del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana anirà a càrrec del serveis tècnics de l'Àrea d'Alcaldia-Presidència i Programa de Participació i Convivència Ciutadana que informarà a l'empresa de les instruccions necessàries per a la gestió i execució del servei de forma eficaç. A més a més, el servei podrà ser inspeccionat quan ho cregui oportú.

Pel que fa al seguiment de les condicions i compromisos adquirits en el contracte, les parts signants, a través d'un representat, establiran reunions trimestrals per tal de garantir la seva correcta execució. A més a més, es durà a terme el seguiment i control del funcionament del servei, els aspectes de programació, la formació del personal, els espais i el fet de garantir que l'empresa adjudicatària compleixi les condicions establertes.

Sant Pere de Ribes, 30 de juliol de 2026