



# Servei de mediació ciutadana i comunitària

“La defensa de la convivència és tasca  
col·lectiva i responsabilitat individual”

## On és el Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària?

**Serveis de Ciutadania**  
**Ajuntament del Prat de Llobregat**  
Cases d'en Puig - pl. de l'Agricultura, 4  
Tel. 93 379 00 50 Ext. 5600  
mediacio@elprat.cat

**El Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària**  
fomenta el compromís de la ciutadania per a la millora de  
la convivència a la nostra ciutat

# Servei de mediació ciutadana i comunitària

## Què és el servei de mediació?

És un servei públic i gratuït d'atenció a la ciutadania, un espai de diàleg, on poder rebre assessorament i resoldre els conflictes que es produeixen en el nostre entorn personal i comunitari més quotidià, de manera pacífica, imparcial i confidencial.

## Què es la mediació?

És un procés de resolució de conflictes, una nova eina, en què un tercer imparcial, la persona mediadora, ajuda i acompanya a les parts, perquè elles mateixes puguin trobar mútuament les respostes que satisfacin les seves necessitats i interessos.

## Quins conflictes es poden tractar?

Tots els conflictes relacionats amb la convivència dins del municipi, veïnatge, familiars, comunitats, entitats i associacions, l'ús de l'espai públic, sorolls, neteja, molèsties produïdes per animals domèstics, comportaments incívics, desacords, malentesos, etc.

## Com funciona?

Un equip de professionals especialitzats a gestionar conflictes, treballen de forma imparcial, vetllen per l'equilibri entre les parts i les acompanyen en el procés. Les sessions de mediació es porten a terme en un espai neutral i amable i es basen en la voluntarietat, el respecte mutu i la coresponsabilitat de les parts

## Com sol·licitar la mediació?

N'hi ha prou que una de les parts ho sol·liciti al **Servei de Mediació**.