

## 6.- Bitartekaritza eta Bizikidetzaz Zerbitzua

Udal-zerbitzu honek bitartekotza-tresna bat izan nahi du ageriko gatazketan.

Bitartekaritza gatazkei heltzeko elkarrizketa modu bat da, inplikaturako alderdiek bi aldeentzat egokiak izan daitezkeen akordioak lortu ahal izatea bilatzen duena. Prozesuarekin batera bitartekaritzako profesionalak daude, planteaturako gatazkek konpontzen lagunduko dutenak.

Zerbitzua funtsezko 5 printzipiotan oinarritzen da: borondatezkotasuna, malgutasuna, konfidentzialtasuna, neutraltasuna eta lege-esparruarekiko errespetua.

Herritar guztiei irekita dago eta bertara jo daiteke gatazka mota hauek konpontzeko:

- Auzokoen elkarbizitzatik eratorritako gatazkek: zaratak, animaliak edukitzea, portaera gogaikarriak, bizi-lagunen arteko errespetu-faltak, usainak eta zikinkeriak, bideoaren narriadura
- Etnien arteko edo kulturen arteko gatazkek: erlijioen arteko desadostasunak edo sinesmenak, kostu-break.
- Erabilera-gatazkek. Espazio komunak (espazio publikoa eta pribatua)
- Lonjen arteko gatazka.
- Familia-gatazkek.
- Berankortasuna

## 6.- Servicio de Mediación y Convivencia

Este servicio municipal pretende ser una herramienta de mediación en conflictos vecinales.

La mediación es una forma dialogada de abordar los conflictos que busca que las partes implicadas puedan llegar a acuerdos que puedan resultar satisfactorios para ambas partes. El proceso está acompañado por profesionales de la mediación que ayudarán a resolver los conflictos planteados.

El Servicio se basa en 5 principios fundamentales: voluntariedad, flexibilidad, confidencialidad, neutralidad y respeto al marco legal.

Está abierto a toda la ciudadanía y se puede acudir a él para solucionar los siguientes tipos de conflictos:

- Conflictos derivados de la convivencia vecinal: ruidos, tenencia de animales, comportamientos molestos, faltas de respeto entre los vecinos/as, olores y suciedad, deterioro de la vivienda
- Conflictos interétnicos o interculturales: roces divergencias religiosas o creencias, costumbres...
- Conflictos de utilización de. Espacios comunes (espacio público y privado)
- Conflicto lonjas.
- Conflictos familiares.
- Morosidad