



Ajuntament de Cornellà
de Llobregat

Carta de Servei SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA



Versió en català

Versión en castellano

CARTA DE SERVEIS

NOM DEL SERVEI

SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de mediació és un espai dirigit per un professional de la mediació, on les parts implicades al conflicte poden parlar i treballar conjuntament per trobar una solució als seus problemes de convivència.

La mediació facilita l'establiment d'una relació sincera entre les parts en conflicte, augmentant el respecte i la confiança entre aquestes i millorant la comunicació i la comprensió mútua.

L'àmbit d'intervenció del Servei de mediació ciutadana en quan a la gestió de conflictes, és el veïnal.

D'altra banda, el Servei de mediació executa i coordinat programes d'intervenció dissenyats per l'Ajuntament amb l'objectiu de millorar la convivència i el civisme a la ciutat (campanyes de civisme, cursos de coneixement de l'entorn, tallers i xerrades de sensibilització, etc.). Es tracta de programes orientats a treballar des de el punt de vista de la prevenció del conflicte social.

A QUI S'ADREÇA

És un Servei universal i gratuït, obert a la ciutadania de Cornellà.

DEPARTAMENT RESPONSABLE

Àrea d'Innovació Urbana i presidència - Programes d'alcaldia



PREU-TAXA (SI/NO)

No.

IMPORT TAXA

Cap.

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE/INDIRECTE

Servei d'atenció directe a la ciutadania.

DADES DE CONTACTE

Servei de mediació ciutadana
Pl. dels Enamorats, 5. (08940) Cornellà de Llobregat.
Tel. 93.377.02.12

CANALS D'ATENCIÓ PÚBLIC

TELEFON: 93.377.02.12

TELEMÀTICAMENT: Correu electrònic: mediaciociudadana@aj-cornella.cat
(per rebre sol·licituds)

PRESENCIAL: Entrevistes amb les parts amb concertació de cita a les oficines del Servei (Pl. dels Enamorats, 5).

Atenció amb cita prèvia a través de l'agenda de la pàgina web municipal:

<http://tramits.cornella.cat/>

La demanda d'intervenció del servei pot venir a través de qualsevol dels canals esmentats o per derivació d'un altre servei, però per realitzar un procés de mediació sempre es requereix el contacte presencial amb les parts.

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- La normativa esmentada regula la activitat del Servei i la intervenció dels professionals i també el procés de mediació que es realitza entre les parts.
- Ordenança General de Convivència Ciutadana (Campanya Cornellà pel civisme)

COMPROMISOS DE QUALITAT

Oferir la primera entrevista, com a màxim, tres dies després d'haver sol·licitat el Servei de Mediació.

Tancar el procés de Mediació en menys de 60 dies.

INDICADORS

- Nombre de sol·licituds rebudes
- Mitjana de dies transcorreguts entre la sol·licitud i la primera entrevista
- Nombre d'expedients tancats amb acord
- Nombre d'expedients tancats amb gestió/facilitació
- Nombre d'usuaris atesos
- Mitjana de dies transcorreguts entre l'obertura i el tancament de l'expedient

CARTA DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO

SERVICIO DE MEDIACIÓN CIUDADANA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de mediación es un espacio dirigido por un profesional de la mediación, donde las partes implicadas en el conflicto pueden hablar y trabajar conjuntamente para encontrar una solución a sus problemas de convivencia.

La mediación facilita el establecimiento de una relación sincera entre las partes en conflicto, aumentando el respeto y la confianza entre éstas y mejorando la comunicación y la comprensión mutua.

El ámbito de intervención del Servicio de mediación ciudadana en cuanto a la gestión de conflictos, es el vecinal.

Por otra parte, el Servicio de mediación ejecuta y coordinado programas de intervención diseñados por el Ayuntamiento con el objetivo de mejorar la convivencia y el civismo en la ciudad (campañas de civismo, cursos de conocimiento del entorno, talleres y charlas de sensibilización, etc.). Se trata de programas orientados a trabajar desde el punto de vista de la prevención del conflicto social.

A QUIEN SE DIRIGE

Es un Servicio universal y gratuito, abierto a la ciudadanía de Cornellà.

DEPARTAMENTO RESPONSABLE

Área de Innovación Urbana y presidencia - Programas de alcaldía



PRECIO-TASA (SI/NO)

No.

IMPORTE TASA

Ninguno.

TIPO DEL SERVICIO: DIRECTO/INDIRECTO

Servicio de atención directa a la ciudadanía.

DATOS DE CONTACTO

Servicio de mediación ciudadana
Pl. dels Enamorats, 5. (08940) Cornellà de Llobregat.
Tel. 93.377.02.12

CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

TELÉFONO: 933 770 212

TELEMÁTICAMENTE: Correo electrónico: mediaciociudadana@aj-cornella.cat
(para recibir solicitudes)

PRESENCIAL: Entrevistas con las partes habiendo concertado cita en las oficinas del Servicio
(Pl. dels Enamorats, 5).

Atención con cita previa a través de la agenda de la página web municipal:

<http://tramits.cornella.cat/>

La demanda de intervenció del servei pot venir a través de qualsevol dels canals mencionats o per derivació de otro servei, però per realitzar un procés de mediació sempre se requereix el contacte presencial amb les parts.

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.
- Decreto 135/2012, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el reglamento de la Ley 15/2009, del 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.
- La normativa citada regula la actividad del Servicio y la intervención de los profesionales y también el proceso de mediación que se realiza entre las partes.
- Ordenanza General de Convivencia Ciudadana (Campaña “Cornellà pel civisme”)

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofrecer la primera entrevista, como máximo, tres días después de haberla solicitado al servicio de Mediación.
- Cerrar el proceso de Mediación en menos de 60 días.

INDICADORES

- Número de solicitudes recibidas.
- Promedio de días transcurridos entre la solicitud y la primera entrevista.
- Número de expedientes cerrados con acuerdo.
- Número de expedientes cerrados con gestión/facilitación.
- Número de usuarios atendidos.
- Promedio de días transcurridos entre la apertura y el cierre del expediente.