

CARTA DE SERVEIS: SERVEIS DE MEDIACIÓ

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.

Al 2016 es crea el Servei Transversal de Mediació, coordinat pel Servei Municipal de Mediació Ciutadana, l'objectiu del qual és que els diferents departaments municipals que integren aquest Servei i que ja treballen en la línia d'atendre al ciutadà des de la proximitat, incorporin també a la seva dinàmica de treball i al tracte amb la ciutadania, la visió i les pràctiques que s'utilitzen a la mediació per intentar facilitar els acords, reduint el temps i els costos de la seva resolució.

A QUI ES DIRIGUEIX: És un Servei universal i gratuït, obert a la ciutadania de Cornellà.

REGIDORIA I DEPARTAMENT RESPONSABLE:

REGIDORIA: Innovació Urbana i presidència (*Responsable política: Emilia Briones Matamales*).

DEPARTAMENT: Programes d'alcaldia (*Responsable tècnic: Enric Termens López*)

PREU-TAXA (SI/NO): No

IMPORT TAXA:

NORMATIVA REGULADORA:

- 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.

TIPUS DEL SERVEIS: DIRECTE O INDIRECTE:

Servei d'atenció directe a la ciutadania. *Atenció amb cita prèvia.*

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

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

Cita a través de l'agenda de la pàgina web municipal: <http://tramits.cornella.cat/>

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

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.

TRAMITS RELACIONATS:

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 de feta la sol·licitud de Mediació

Tancar el procés de Mediació en menys de 60 dies

COMPROMISOS DE QUALITAT: 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