

CARTA DE SERVICIOS: SERVICIOS DE MEDIACIÓN

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 estas y mejorando la comunicación y la comprensión mutua.

El ámbito de la intervención del servicio de mediación ciudadana en cuanto a la gestión del conflicto es vecinal.

Por otro lado, el servicio de mediación ejecuta y coordina 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.

En el 2016 se crea el Servicio Transversal de Mediación, coordinado por el Servicio Municipal de Mediación ciudadana, el objetivo del cual es auge los diferentes departamentos municipales que integran este servicio y que ya trabajan en la línea de atender al ciudadano /na desde la proximidad, incorporen también en su dinámica de trabajo y con el trato a la ciudadanía, la visión y las practicas que se utilizan a la mediación para intentar facilitar los acuerdos, reduciendo el tiempo y los costes de su resolución.

A QUIEN SE DIRIGE: Es un servicio universal y gratuito, abierto a la ciudadanía de Cornellà.

REGIDORIA Y DEPARTAMENTO RESPONSABLE:

REGIDORIA: Innovación Urbana presidencia (*Responsable política: Emilia Briones Matamales*).

DEPARTAMENTO: Programa de Alcaldía (*Responsable técnico: Enric Termens López*)

PRECIO- TASA (SI/NO): No

IMPORTE TASA:

NORMATIVA REGULADORA:

- 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, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado

TIPOS DEL SERVICIO: DIRECTO O INDIRECTO:

Servicio de atención directa a la ciudadanía. Atención con cita previa.

DATOS DE CONTACTO:

Servicio de Mediación Ciudadana.

Pl. De los Enamorados, 5. (08940) Cornellà de Llobregat. Tel. 93.377.02.12.

CANALES DE ATENCIÓN PÚBLICO:

TELEFON: 93.377.02.12

VIRTUAL: Correo electrónica: mediaciociudadana@aj-cornella.cat (para recibir solicitudes)

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

PRESENCIAL: Entrevistas con las partes con concertación de cita en las oficinas del Servicio (Pl. De los Enamorados, 5).

La petición de intervención del servicio puede venir a través de cualquier de los canales mencionados o por derivación de otro servicio, pero para realizar un proceso de mediación siempre se requiere el contacto presencial con las partes.

TRAMITES RELACIONADOS:

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, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.

La normativa mencionada, regula la actividad del Servicio y la intervención de los profesionales, también el proceso de mediación que se realiza entre las partes.

- Ordenanza general de convivencia ciudadana (Campaña Cornellà por el civismo).

COMPROMISOS DE CALIDAD

Ofrecer la primera entrevista, como máximo, tres días después de realizada la solicitud de mediación.

Cerrar el proceso de Mediación en menos de 60 días.

COMPROMISOS DE CALIDAD: INDICADORES

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