

# Carta de Serveis

# Carta de Servicios



UNITAT MEDIACIÓ POLICIAL

POLICIA DE BARRI I RURAL

POLICÍA DE BARRIO Y RURAL



UNIDAD MEDIACIÓN POLICIAL



POLICIA LOCAL  
Plaça Major s/n · 12540 Vila-real

Tel. 964 54 70 10  
Fax 964 54 70 21

Correu electrònic: [policia@ajvila-real.es](mailto:policia@ajvila-real.es)  
<http://policia.vila-real.es>



POLICÍA LOCAL  
Plaza Mayor s/n · 12540 Vila-real

Tel. 964 54 70 10  
Fax 964 54 70 21

E-mail: [policia@ajvila-real.es](mailto:policia@ajvila-real.es)  
<http://policia.vila-real.es>

# Qué es la MEDIACIÓN

Es una técnica que utiliza la Policía Local como instrumento eficaz en la resolución de problemas de convivencia de forma amistosa, pacífica y positiva; ofreciendo a los propios implicados la posibilidad de que sean ellos mismos quienes decidan libremente la solución, partiendo de sus verdaderas necesidades, que se responsabilicen de su consecución y cumplimiento.

La Mediación se considera entonces una fórmula amistosa y razonable para desarrollar situaciones de conflicto y llevarlas a términos armónicos y de convivencia sana y pacífica.

## Ventajas:

- Es un proceso más rápido y sencillo que cualquier otro procedimiento judicial y/o administrativo.
- Evita trámites costosos y desgastantes.
- Es un proceso confidencial y evita la ruptura de todo tipo de relaciones.
- Ofrece la oportunidad de solucionar conflictos sin rivalidades o competiciones absurdas y nocivas.
- La Mediación es un servicio gratuito.

# Nuestro COMPROMISO

- En 15 días estudio del Procedimiento de Iniciación.
- En un mes resolución del expediente para su trámite ejecutivo.
- En el supuesto de que el caso no sea causa de Mediación, se remitirá a los estamentos que legalmente estén establecidos para el caso concreto.
- Finalización de las fases de Mediación al mes de la resolución del expediente de aceptación del caso.
- Verificación de los acuerdos firmados por las Partes a mediar.
- Formación continuada de los Agentes integrantes del Grupo de Mediación Policial.
- 87 % de éxito en las Mediaciones.

# Indicadores de Calidad del Servicio

- Número de Procedimientos iniciados en tiempo previsto.
- Número de Procedimientos resueltos en el tiempo marcado.
- Número de intervenciones no sujetas a Mediación y derivadas a otros estamentos oficiales.
- Números de acuerdos sujetos a Mediación.
- Número de acciones formativas de mediación impartidas a los Integrantes del Grupo de Mediación.
- Número de Tiempo de respuesta de las reclamaciones y sugerencias.
- Encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio de Mediación Policial.

# Quejas y Sugerencias

- De este modo puede contactar con nosotros:

Por correo electrónico [policia@ajvila-real.es](mailto:policia@ajvila-real.es) o bien mediante la presentación de escrito de queja / sugerencias en el registro de entrada del Ayuntamiento (Tràmits), a través de los documentos estandarizados que existen a su disposición.

# Què és la MEDIACIÓ

És una tècnica que utilitza la Policia Local com a instrument eficaç en la resolució de problemes de convivència de forma amistosa, pacífica i positiva; ofereix als implicats la possibilitat que siguin ells mateixos els que decideixen lliurement la solució, partint de les seues vertaderes necessitats, que es responsabilitzen de la seua consecució i compliment.

La mediació es considera llavors una fórmula amistosa i raonable per a desenvolupar situacions de conflicte i portar-les a termes harmònics i de convivència sana i pacífica.

## Avantatges:

- És un procés més ràpid i senzill que qualsevol altre procediment judicial i/o administratiu.
- Evita tràmits costosos i desgastants.
- És un procés confidencial i evita la ruptura de qualsevol tipus de relacions.
- Ofereix l'oportunitat de solucionar conflictes sense rivalitats o competicions absurdes i nocives.
- La mediació és un servei gratuït.

# El nostre COMPROMÍS

- En 15 dies, estudi del procediment d'iniciació.
- En un mes, resolució de l'expedient per al seu tràmit executiu.
- En el supòsit que el cas no siga causa de mediació, es remetrà als estaments que legalment estiguen establerts per al cas concret.
- Finalització de les fases de mediació al mes de la resolució de l'expedient d'acceptació del cas.
- Verificació dels acords firmats per les Parts a intercedir.
- Formació continuada dels agents integrants del Grup de Mediació Policial.
- 87 % d'èxit en les mediacions.

# Indicadors de Qualitat del Servei

- Nombre de procediments iniciats en temps previst.
- Nombre de procediments resoltos en el temps marcat.
- Nombre d'intervencions no subjectes a mediació i derivades a altres estaments oficials.
- Nombre d'acords subjectes a mediació.
- Nombre d'accions formatives de mediació impartides als Integrants del Grup de Mediació.
- Nombre de Temps de resposta de les reclamacions i suggeriments.
- Enquestes de satisfacció dels usuaris del servei de Mediació Policial.

# Queixes i Sugeriments

- Podeu contactar amb nosaltres:

Per correu electrònic: [policia@ajvila-real.es](mailto:policia@ajvila-real.es) o bé mitjançant la presentació d'escrit de queixa / suggeriments en el Registre d'entrada de l'Ajuntament (Tràmits), a través dels documents estandaritzats que hi ha a la vostra disposició.