

CARTA DE SERVEIS MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2025

Garantir que l'accés a una primera entrevista amb la persona mediadora sigui amb celeritat.

Contactarem amb la persona sol·licitant via telefònica o telemàtica en un temps inferior a 3 dies hàbils, des de la data de recepció de la sol·licitud de mediació al servei, per programar una primera entrevista informativa de mediació.

Nombre de sol·licituds de mediació: 275

Mitjana de dies transcorreguts entre la data de sol·licitud i el contacte telefònic o telemàtic: 2-3 dies

Oferir una atenció personalitzada de qualitat.

Les persones que siguin ateses al Servei de mediació comunitària rebran un tracte proper, acurat i especialitzat per part de les professionals mediadores del servei.

Nombre de sol·licituds de mediació ateses: 252

Nombre de queixes rebudes respecte el servei de les professionals: 1

Organitzar anualment activitats pròpies de divulgació i/o formació en mediació i gestió de conflictes.

Es realitzaran un mínim de 5 activitats de sensibilització anual.

Nombre d'activitats de sensibilització, formació o divulgació any 2025: 58

Avaluar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei en relació a l'atenció professional de les entrevistes/sessions a través d'una enquesta gràfica anònima i confidencial.

Resultats enquesta de satisfacció sobre el servei (enllaç a PDF o link web)

Elaborar la memòria anual del servei.

Memòria del servei publicada durant el 1r trimestre de l'any següent (enllaç a PDF o link web)

Avaluar la satisfacció dels tallers formatius i de divulgació de la mediació

Farem una enquesta sobre el grau de satisfacció global dels diferents tallers formatius i de sensibilització.

Resultats enquesta de satisfacció dels diferents tallers formatius i de sensibilització (enllaç a PDF o link web)