

# CARTA DE SERVEIS MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2021

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: 215

Mitjana de dies transcorreguts entre la data de sol·licitud i el contacte telefònic o telemàtic: 2,25 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: 215

Nombre de queixes rebudes respecte el servei de les professionals: 0

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 2021: 63

**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](#)

**Elaborar la memòria anual del servei.**

[Memòria del servei publicada durant el 1r trimestre de l'any següent](#)

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](#)