CARTA DE SERVEIS MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2020

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: 332
Mitjana de dies transcorreguts entre la data de sol·licitud i el contacte telefònic o telemàtic: 1,65 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: 332
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 2020: 54

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 (fins abril)

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