

CARTA DE SERVEIS MEDIACIÓ COMUNITÀRIA

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2023

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: 253](#)

[Mitjana de dies transcorreguts entre la data de sol·licitud i el contacte telefònic o telemàtic: 2 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: 253](#)

[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 2023: 16](#)

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](#)