



carta
de serveis

Centre de Mediació de Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament de Justícia
i Qualitat Democràtica**

Els nostres serveis

El Centre de Mediació de Catalunya té per objecte promoure i administrar la mediació en l'àmbit del dret privat i facilitar-hi l'accés. La mediació és un procediment no judicial de caràcter voluntari i confidencial que s'adreça a facilitar la comunicació entre les persones, per tal que gestionin per elles mateixes una solució dels conflictes que els afecten, amb l'assistència d'una persona mediadora que és imparcial i neutral.

Els serveis que oferim són:

- Informar les persones sobre les característiques del procés de mediació.
- Gestionar els processos de sol·licitud de mediació en dret privat: recepció de les sol·licituds, designació de la persona mediadora i seguiment del procés.
- Homologar la formació en mediació.
- Capacitar, inscriure i gestionar els registres de persones mediadores.
- Fomentar i difondre la mediació. Promoure la col·laboració amb col·legis professionals, administracions locals i altres entitats públiques per facilitar que la mediació arribi a tots els ciutadans.



Drets dels usuaris

Els usuaris tenen dret a:

- Participar en una sessió prèvia de caràcter informatiu i gratuïta sobre la mediació.
- Disposar d'informació directa i personalitzada sobre el procés de mediació: valor, principis, característiques, avantatges, cost i efectes de la sol·licitud i de l'acord de mediació.
- Designar, de mutu acord, la persona mediadora o, si no, sol·licitar i rebre la designació d'una persona mediadora degudament acreditada i inscrita al registre del Centre.
- Obtenir el benefici de l'assistència jurídica gratuïta per realitzar la mediació de forma gratuïta, si s'acredita mitjançant l'aportació del dictamen favorable de justícia gratuïta.
- Obtenir una còpia de la sol·licitud de mediació i/o dels acords de mediació que custodia el Centre de Mediació de Catalunya.
- Disposar d'un full de reclamacions i suggeriments.



Normativa bàsica reguladora

- [Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.](#)
- [Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.](#)
- [Resolució JUS/1624/2023, de 10 de maig, per la qual s'estableixen les tarifes aplicables als procediments de mediació de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.](#)
- [Ordre JUS/428/2012, de 18 de desembre, per la qual es regulen els continguts bàsics i el procediment d'homologació de la formació específica en matèria de mediació en l'àmbit del dret privat.](#)
- [Llei 9/2020, del 31 de juliol, de modificació](#)

[del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, i de la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat.](#)

Ajudeu-nos a millorar

La carta de serveis és un compromís per complir el que s'hi esmenta, però també per mirar de millorar la prestació d'aquest servei i oferir-lo amb més qualitat. Podeu trametre propostes per millorar el servei que prestem al Centre de Mediació de Catalunya a través del formulari en línia: justicia.gencat.cat/consultes.

Us agraïrem que ens feu arribar les vostres observacions i consideracions.

Compromisos de qualitat

- Assignar la persona mediadora en el termini de 5 dies hàbils.
- Programar la sessió prèvia en el termini de 7 dies hàbils.
- Iniciar la mediació en un termini de 10 dies hàbils des de la designació de la persona mediadora.
- Finalitzar la mediació en un termini màxim de 60 dies hàbils des del seu inici.

Indicadors de qualitat

- Indicador 1: Percentatge d'assignacions dins del període previst.
- Indicador 2: Percentatge de sessions realitzades dins del període.
- Indicador 3: Percentatge de les mediacions iniciades dins del període.
- Indicador 4: Percentatge de les mediacions realitzades en el període.
- Indicador 5: Grau de satisfacció en el servei rebut.





carta de serveis

Centre de Mediació de Catalunya

Missió

El Centre de Mediació de Catalunya fomenta i difon la mediació i actua com un instrument especialitzat en l'àmbit dels conflictes familiars, de separació i divorci, de cura de la gent gran, amb els veïns, de convivència ciutadana, social o cultural, lloguers, herències, reclamacions de quantitat, empreses, associacions, fundacions, organitzacions i d'altres, des del mateix servei i amb la participació de les persones mediadores inscrites en els registres, per tal de fer possible l'obtenció de solucions responsables, autogestionades i eficaces als conflictes que assegurin el compliment posterior dels acords i que preservin la relació futura entre les parts.

La missió principal del Centre és fomentar i difondre la mediació i facilitar-hi l'accés a tots els ciutadans.

El 012, les OAC i el Centre de Mediació de Catalunya amb la col·laboració de col·legis professionals, ajuntaments, consells comarcals i d'altres entitats informa els ciutadans i les persones jurídiques de manera gratuïta sobre les característiques del procés de mediació i de la gratuïtat del servei per a aquelles persones que tinguin atorgat el benefici de justícia gratuïta.

Visió

El Centre de Mediació de Catalunya vol promoure la mediació com un procés de resolució de conflictes basat en el diàleg i en la recerca de solucions constructives; realitzar estudis i investigacions per millorar la implantació i l'execució de la mediació a Catalunya; impulsar la mediació en tot el territori, i ser l'organisme referent a Catalunya.

012

gencat.cat

Cost de la trucada: segons operadora

La unitat responsable del manteniment de la carta de serveis és el Centre de Mediació de Catalunya.

Les dades de contacte són:

Centre de Mediació de Catalunya

Foc, 57

08038 Barcelona

Tel. 93 857 40 00

centremediacio.dj@gencat.cat

Serveis territorials

Girona

Plaça de Pompeu Fabra, 1 (17002)

Tel. 872 97 50 20

stgirona.dj@gencat.cat

Lleida

Carrer de Sant Martí, 1 (25004)

Tel. 973 72 77 07

mediacionslleida.justicia@gencat.cat

Tarragona

Av. de l'Argentina, 2 (43005)

Tel. 977 25 07 55

mediacionstarragona.justicia@gencat.cat

Terres de l'Ebre

Plaça de Gerard Vergès, 1

Tortosa (43500)

Tel. 977 44 12 34

mediacions.justicia.terresdelebre@gencat.cat

Altres serveis d'informació arreu de Catalunya: [justicia.gencat.cat/mediació](http://justicia.gencat.cat/mediacio)

