

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 4

SERVIZIO PUBBLICO DI MEDIAZIONE FAMILIARE

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Presentazione.
 2. La mediazione familiare.
 3. Missione.
 4. Destinatari dell'intervento e Istituzioni/Enti coinvolti.
 5. Tempi e durata della mediazione.
 6. Standard di qualità.
 7. Sede, referente, riferimenti, orari.
 8. Segnalazioni e reclami.
- Allegato 1: Questionario di gradimento

1. PRESENTAZIONE

Il presente documento intende illustrare l'attività, gli obiettivi ed il funzionamento del Centro civico di Mediazione Familiare dell'A.T.S. IV di Urbino, allo scopo di permettere agli utenti e agli Enti coinvolti di conoscere i principi, i valori e le prassi del servizio offerto.

Ciò in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2, comma 5, Legge 328/2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), che prevede che *"Gli erogatori dei servizi e delle prestazioni sono tenuti, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della legge 7 agosto 1990, n. 241, ad informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate."*

La Carta dei Servizi ha valore anche per gli operatori del servizio di mediazione familiare, in quanto sottintende un impegno al pieno rispetto delle sue indicazioni.

2. LA MEDIAZIONE FAMILIARE

L'art. 2, comma 1, D.M. 27 ottobre 2023, n. 151 (Regolamento sulla disciplina professionale del mediatore familiare) definisce il mediatore familiare *"figura professionale terza e imparziale, con una formazione specifica, che interviene nei casi di cessazione o di oggettive difficoltà relazionali di un rapporto di coppia, prima, durante o dopo l'evento separativo. Il mediatore opera al fine di facilitare i soggetti coinvolti nell'elaborazione di un percorso di riorganizzazione di una"*

relazione, anche mediante il raggiungimento di un accordo direttamente e responsabilmente negoziato e con riferimento alla salvaguardia dei rapporti familiari e della relazione genitoriale, ove presente.”.

La Mediazione Familiare ha, quindi, due obiettivi: uno “relazionale” connesso alla elaborazione del conflitto ed uno “pratico” legato al raggiungimento di un accordo direttamente negoziato dalle persone coinvolte, che possa, in caso di un contenzioso giudiziario, essere presentato ai legali per il suo perfezionamento e la successiva formalizzazione in sede processuale.

La Mediazione Familiare va tenuta ben distinta e non va confusa con:

- l'attività dello psicologo (che interviene per la prevenzione, la diagnosi, l'abilitazione e la riabilitazione ed il sostegno in ambito psicologico);
- l'attività dello psicoterapeuta (che interviene per la diagnosi e la cura di disagi psicologici o disturbi comportamentali);
- la terapia familiare o di coppia (che mira a “curare” le relazioni all'interno della famiglia);
- la terapia della separazione o del divorzio (che consiste in un intervento di “sostegno psicologico” degli ex partner per affrontare e gestire la separazione e il divorzio, soprattutto quando emergano “sintomi” nei minori);
- l'attività dell'assistente sociale (che interviene per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone e famiglie in situazioni di bisogno e di disagio sociale, oppure, su delega dell'Autorità Giudiziaria, per la tutela e la valutazione delle competenze genitoriali);
- l'attività dei “consulenti tecnici d'ufficio”, degli “esperti” o degli “ausiliari” nominati dal Tribunale (che svolgono l'attività a loro demandata dal Giudice, al quale relazionano sull'attività svolta);
- l'attività di consulenza giuridica riservata agli avvocati (che consiste in pareri legali per la risoluzione di questioni giuridiche).

I principi cardine della Mediazione Familiare sono i seguenti.

1) Volontarietà dell'accesso al percorso:

l'accesso alla Mediazione Familiare è libero, anche quando avviene a seguito di un “invio” o di un “invito” da parte di altre istituzioni o enti (es. Tribunale o Servizi sociali); i medianti sono liberi di ritirarsi in ogni momento dal percorso di mediazione, anche se già iniziato.

2) Autodeterminazione dei medianti:

i medianti negoziano direttamente e responsabilmente le questioni e i temi che intendono portare in mediazione e il mediatore si limita a facilitare il riconoscimento delle risorse di cui dispongono gli stessi medianti e che servono per giungere ad un accordo.

3) Imparzialità del mediatore:

il Mediatore Familiare si attiene al dovere di imparzialità, promuovendo fra i medianti un processo equilibrato e incoraggiandoli a confrontarsi in modo costruttivo; il Mediatore svolge essenzialmente un ruolo di facilitatore della comunicazione tra le parti ed assume rispetto a loro una posizione di equidistanza.

4) Riservatezza:

il Mediatore Familiare è tenuto al segreto per tutto quanto concerne:

- a) lo svolgimento e il contenuto degli incontri di mediazione;
- b) gli accordi eventualmente raggiunti tra le parti;
- c) le ragioni della eventuale interruzione o impossibilità di proseguire la mediazione.

Le uniche notizie che il Mediatore può eventualmente riferire all'Autorità giudiziaria riguardano l'adesione o la mancata adesione dei mediandi al percorso di mediazione.

Il Mediatore potrà essere esentato dall'obbligo di segretezza soltanto se entrambi i mediandi danno il loro assenso scritto.

Le informazioni di cui alle lettere b) e c) potranno eventualmente essere trasmesse all'Autorità giudiziaria dai mediandi, direttamente o attraverso i loro avvocati.

5) Rapporti con gli avvocati:

in tutti i casi in cui pende un procedimento giudiziario tra le parti per questioni che saranno oggetto del percorso di mediazione familiare, i mediandi possono farsi assistere dal proprio avvocato:

- al primo incontro di mediazione;
- agli incontri successivi che hanno ad oggetto aspetti economici e patrimoniali;
- all'incontro previsto per la sottoscrizione degli accordi.

3. MISSIONE

La Mediazione Familiare è intesa come un percorso di aiuto ai membri di una coppia, prima, durante o dopo l'evento separativo, che si propone la ricerca di un equilibrio tra un obiettivo di rigenerazione delle capacità relazionali dei mediandi e un obiettivo pragmatico di raggiungimento di un accordo su tematiche che le parti stesse ritengono di portare in mediazione.

La stanza della mediazione è uno spazio riservato e protetto in cui i mediandi decidono di ascoltarsi per ristabilire le condizioni per una efficace negoziazione e comunicazione e per riabilitare la loro capacità di riorganizzare e rigenerare le relazioni familiari a seguito dell'evento separativo, che può avere minato la loro competenza ad assumere decisioni concordate, soprattutto per il bene dei figli (specie se minori).

La stanza della mediazione è un luogo alternativo (o complementare) alle aule di Giustizia, che nasce dalla constatazione che la crisi delle relazioni familiari difficilmente può essere risolta soltanto con la logica del "diritto" secondo lo schema "vincitori/vinti", ma richiede uno spazio diverso ed ulteriore che possa facilitare l'ascolto reciproco delle parti al di là delle rispettive "posizioni".

4. DESTINATARI DELL'INTERVENTO E RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI E PRIVATI

Il Centro civico di Mediazione Familiare dell'A.T.S. IV di Urbino è gratuito e può accedervi ogni residente o dimorante nei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Sociale IV, come previsto dall'art. 3 L.R. Marche n. 32/2014.

5. TEMPI E DURATA DELLA MEDIAZIONE

Il percorso di mediazione si costruisce di volta in volta sulle persone e quindi i tempi sono variabili e dipendono dai singoli casi.

Come indicazioni di massima, la durata di un incontro è di 1 ora ed il percorso si svolge e si esaurisce in 8/10 incontri.

6. STANDARD DI QUALITA'

Il servizio è svolto da un Mediatore Familiare abilitato all'esercizio della professione ai sensi del D.M. 27 ottobre 2023, n. 151 ed iscritto ad una delle associazioni professionali iscritte nella II Sezione dell'Elenco tenuto dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ai sensi degli articoli 7 e 8 della Legge 14 gennaio 2013, n. 4.

L'abilitazione all'esercizio della professione e l'iscrizione all'associazione professionale garantiscono il rispetto dei principi previsti dal D.M. 151/2023 e dei criteri di qualità stabiliti dalla Norma tecnica UNI 11644-2016 per la mediazione familiare.

Il Mediatore preposto al servizio è tenuto all'aggiornamento professionale continuo in ragione dell'evoluzione normativa, giurisprudenziale e scientifica ed al fine di accrescere le conoscenze e le competenze in materia quale presupposto per un esercizio professionale di qualità.

Il servizio erogato dal Centro è valutato attraverso un sistema di rilevazione e di monitoraggio che comprende anche un questionario di gradimento del servizio da parte degli utenti in mediazione.

7. SEDE, REFERENTE, ORARI

La sede del Centro civico di Mediazione Familiare dell'A.T.S. IV è a Urbino, presso il Centro per le famiglie in Via del Popolo 11.

E' possibile prendere contatti per avere informazioni e prendere un appuntamento ai seguenti recapiti.

Tel. 3534812202 E-mail: mediazionefamiliare@comune.urbino.ps.it

Referente: dott. Andrea Berti

Gli incontri di mediazione vengono organizzati previo appuntamento.

8. SEGNALAZIONI E RECLAMI

E' possibile segnalare proposte per il miglioramento del servizio o reclami per eventuali disservizi alla seguente mail istituzionale mediazionefamiliare@comune.urbino.ps.it

ALLEGATO 1
Questionario di gradimento

1. Quali sono le motivazioni e le aspettative che hanno spinto le parti ad intraprendere il percorso di Mediazione Familiare ?

2) Il percorso intrapreso ha trovato corrispondenza con le motivazioni e le aspettative iniziali ?

ottimo

buono

discreto

scarso

Motivi:

3) Grado di soddisfazione dello svolgimento del percorso di mediazione

ottimo

buono

discreto

scarso

4) Grado di soddisfazione della tempistica di accettazione della domanda di mediazione

ottimo

buono

discreto

scarso

5) Grado di soddisfazione dell'organizzazione logistica del servizio

ottimo

buono

discreto

scarso