

## Mediazione: al via una consultazione pubblica sulla gestione di qualità del servizio

**Autore:** Redazione

**In:** Diritto civile e commerciale

Biancamaria Consales

La Direzione generale della giustizia civile ha elaborato un **Libro verde per dar vita ad una consultazione pubblica sulla gestione di qualità del servizio di mediazione.**

Il Libro verde, in particolare, è un documento nel quale vengono formulate delle domande rivolte ad una generalità indifferenziata di destinatari, relative a profili di particolare interesse e necessarie per una maggiore comprensione dei diversi ambiti di volta in volta presi in considerazione.

Lo strumento si rivolge, in particolar modo, ai **mediatori, formatori, giudici, esperti della materia** che, a vario titolo, hanno una piena consapevolezza della dimensione nella quale si svolge il servizio di mediazione e sono in condizioni di offrire il proprio contributo personale che deriva dalla sperimentazione pratica della mediazione ovvero dall'esame tecnico giuridico della disciplina normativa di riferimento.

La consultazione risulta propedeutica alla redazione di un Manuale di Qualità, nel quale saranno riportati, in modo specifico, gli standard di qualità necessari che ciascun organismo di mediazione deve possedere ai fini della valutazione della idoneità del servizio reso. Il complesso degli elementi di risposta che perverranno a seguito della consultazione costituirà, in buona sostanza, il supporto essenziale per procedere concretamente alla predisposizione del Manuale.

Il Manuale, dunque, ha una triplice funzione:

- a) costituire il parametro di riferimento per gli organismi di mediazione per potere orientare il servizio reso secondo livelli necessari di qualità;
- b) consentire una più agevole attività ispettiva, da compiersi di fatto secondo le linee indicate ed ivi descritte;
- c) costituire un più facile strumento di conoscenza, per gli organismi di mediazione, delle violazioni che questa amministrazione ritiene di dovere indicare e del differente peso delle violazioni anche ai fini dell'intervento sanzionatori.

Le dimensioni della qualità del servizio di mediazione, cui fare riferimento, attengono e devono essere inquadrare, ai sensi degli artt. 16 e 60 della L. 69/2009, nei seguenti principi: **professionalità, indipendenza, stabilità, serietà, efficienza, riservatezza.**

Gli interessati potranno fornire, pertanto, entro il 31 gennaio 2013, le risposte ai quesiti formulati nel Libro verde all'indirizzo di posta elettronica: [organismiconciliazione.dgcivile.dag@giustizia.it](mailto:organismiconciliazione.dgcivile.dag@giustizia.it)

<https://www.diritto.it/mediazione-al-via-una-consultazione-pubblica-sulla-gestione-di-qualita-del-servizio/>