

Libro verde per la predisposizione del manuale di qualità organismi di mediazione (10 gennaio 2013)

Indice

1. Introduzione
2. Antefatti
3. La necessità di predisporre un Libro verde
4. I destinatari
5. Gli obiettivi da perseguire
6. La consultazione riportata nell'allegato I

Allegato I - Domande per la consultazione

1. INTRODUZIONE

Con il presente Libro Verde predisposto dal tavolo di lavoro istituito in data 18 ottobre 2012 dal Direttore Generale della Giustizia Civile del Ministero della Giustizia si invitano gli interessati a esprimere le loro opinioni sulle tematiche enucleate nel contesto della determinazione e definizione dei principali profili diretti alla definizione degli standard di qualità del servizio di mediazione gestito dagli organismi accreditati ai sensi del d.lgs. 28/2010 e D.M. 180/2010, come modificato dal D.M. 145/2011.

Gli interessati possono fornire le risposte ai quesiti formulati (contrassegnati con la dicitura “Risposte al Libro Verde sul Manuale di qualità degli organismi di mediazione”) al seguente indirizzo di posta elettronica: organismiconciliazione.dgcivile.dag@giustizia.it entro il 31 gennaio 2013.

Tenendo conto dei contributi pervenuti il tavolo di lavoro sottoporrà al Direttore generale della giustizia civile una bozza del Manuale di qualità per la definitiva approvazione.

2. ANTEFATTI

Con la circolare del 20 dicembre 2011 (emanata a seguito della entrata in vigore del D.M. 145/2011) il Direttore Generale della Giustizia Civile poneva, fra l'altro, particolare attenzione all'attività di vigilanza già contemplata nelle previsioni generali di cui all'art.16, comma quarto, del d.lgs. 28/2010 nonché nelle previsioni regolamentari di cui agli artt.3,4,5, 10, 17,18, 19 del d.i. 180/2010, evidenziando la necessità di una sua compita ed efficace attivazione.

Lo specifico riferimento all'attività di vigilanza di cui alla suddetta circolare faceva seguito alla particolare attenzione posta dal legislatore interno in sede di normativa secondaria con la introduzione dell'art.1, comma 2 lett.b) del D.M. 145/2011. Con tale intervento correttivo, in particolare, veniva previsto che l'attività di vigilanza avrebbe potuto essere altresì compiuta avvalendosi dell'Ispettorato Generale del Ministero della Giustizia.

Nella citata circolare veniva precisato che la previsione di cui sopra conferiva uno strumento ulteriore per rendere concreto ed adeguato l'esercizio dell'attività di controllo da parte dell'autorità preposta alla vigilanza sugli organismi di mediazione.

Si prefigurava, quindi, che l'attività di vigilanza sarebbe stata compiutamente esercitata non solo verificando ipotesi di inosservanza delle previsioni di legge (primarie e secondarie), ma anche tenendo conto del raggiungimento di standard di qualità, requisiti necessari per potere validamente svolgere un servizio di mediazione che fosse improntato ai presupposti della professionalità, efficienza ed idoneità.

Si evidenziava, quindi, che il controllo sarebbe stato esercitato non solo tenendo in considerazione, ad esempio, le inosservanze agli obblighi di comunicazione imposti all'organismo, ovvero il venire meno dei requisiti richiesti (il capitale minimo, il numero minimo di mediatori, l'aggiornamento biennale degli stessi, e così via); ma anche le modalità concrete di gestione del servizio (tempestività di provvedere alle comunicazioni a seguito della presentazione della istanza di mediazione; fissazione della prima sessione; rispetto dei criteri di assegnazione degli incarichi e così via).

Sicché, dopo una prima fase, conseguente all'entrata in vigore del d.m. 180/2010, essenzialmente orientata a fissare i criteri per la corretta redazione della domanda di iscrizione e per la verifica della regolarità dell'istanza, la Direzione Generale ha ritenuto di dovere focalizzare l'attenzione, quindi, anche sul diverso piano della verifica delle concrete modalità di gestione del servizio di mediazione. Si preannunciava, peraltro, che sarebbe stata cura della Direzione Generale della Giustizia Civile rendere noto a tutti gli organismi iscritti su quali profili si sarebbe appuntata particolarmente l'attenzione per la verifica della rispondenza delle modalità di svolgimento del servizio di mediazione prestato dai vari organismi accreditati ai livelli minimi di qualità esigibili, cioè agli standard di qualità necessari.

Ciò posto, volendo ora procedere nel senso indicato, la Direzione Generale della Giustizia Civile, al fine di potere adeguatamente attivare una corretta attività di vigilanza che contempli non solo la verifica della regolarità formale della sussistenza dei requisiti imposti per l'ottenimento dell'accreditamento, ma anche una compiuta verifica delle modalità concrete di gestione del servizio di mediazione, ha ritenuto necessario procedere alla redazione di un Manuale di Qualità nel quale riportare in modo specifico gli standard di qualità necessari che ciascun organismo di mediazione deve possedere ai fini della valutazione da parte di questa amministrazione della idoneità del servizio reso.

Il suddetto Manuale, dunque, ha una triplice funzione:

1. costituire il parametro di riferimento per gli organismi di mediazione per potere orientare il servizio reso secondo livelli necessari di qualità;
2. consentire una più agevole attività ispettiva, da compiersi di fatto secondo le linee indicate ed ivi descritte;
3. 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.

Peraltro, ai fini della concreta predisposizione del suddetto Manuale di Qualità la Direzione Generale della Giustizia Civile ha ritenuto di dovere operare attraverso il coinvolgimento di tutti gli interessati del settore della mediazione, attingendo al necessario contributo da essi fornito: l'ottica perseguita è, infatti, quella di una più completa definizione ed esaustiva possibile individuazione dei suddetti standard minimi di qualità.

3. LA NECESSITÀ DELLA PREDISPOSIZIONE DEL LIBRO VERDE

Per la redazione del Manuale di Qualità si è ritenuto necessaria la costituzione di un tavolo di lavoro composto da rappresentanti dei principali e maggiormente rappresentativi organismi pubblici di mediazione accreditati presso il Ministero, in quanto tali direttamente coinvolti in prima persona nella gestione del servizio di mediazione.

Preme precisare che la scelta di limitare solo a questi soggetti la partecipazione al tavolo di lavoro si è basata sulla concreta constatazione di non potere privilegiare l'uno o l'altro soggetto privato, sia persona fisica che giuridica, comunque coinvolto e direttamente interessato al fenomeno della mediazione, nonostante sia indubbia la preparazione personale ovvero la capacità rappresentativa di molti di essi.

Al fine di poter contare, nell'elaborazione del Manuale di Qualità, anche sull'esperienza e sul proficuo contributo di tutti i soggetti coinvolti si è ritenuto di dovere elaborare preliminarmente un Libro Verde consistente in un questionario contenente quesiti rivolti a chiunque sia interessato alla gestione del servizio di mediazione: ciò al fine di ricavare spunti di riflessioni ed indicazioni quanto più possibile utili e complete.

La scelta di utilizzare lo strumento del Libro Verde, invero, trae origine dall'esperienza europea di formazione degli atti normativi di livello comunitario; lo stesso consiste, in generale, in un documento di riflessione su un tema specifico destinato a tutti coloro, sia soggetti pubblici che privati, che partecipano al processo di consultazione e di dibattito finalizzato alla redazione di un testo normativo.

Nella fattispecie, consiste in un documento in cui sono proposte diverse domande alla 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 strettamente legati alla finale predisposizione del Manuale di Qualità. In tal modo, anche attraverso questa consultazione pubblica, si intende pervenire al risultato di avere piena conoscenza dei profili di concreta problematicità e di possibile soluzione quanto più ampi possibili, spesso difficilmente identificabili da questa amministrazione che, nello svolgimento della sua attività di vigilanza, potrebbe non essere pienamente a conoscenza di aspetti pratici di gestione che solo chi opera nel settore si trova giorno per giorno a dovere definire. Il complesso degli elementi di risposta che perverranno contribuirà sicuramente ad una compiuta impostazione delle linee guida per una gestione del servizio di mediazione che sia pienamente e realmente inserita nei binari dell'obiettivo finale che si intende perseguire: quello della adeguata qualità del servizio reso.

4. I DESTINATARI

Il questionario del Libro Verde è rivolto, in termini generali, a tutti i soggetti i quali, per diverse ragioni, hanno comune l'interesse alla efficiente gestione del servizio di mediazione e, comunque, sono in grado di apportare un contributo tenuto conto della propria esperienza e conoscenza acquisita nel campo del servizio di mediazione.

In primo luogo, destinatari privilegiati sono **tutti gli organismi, pubblici e privati**, accreditati presso questo Ministero: il loro contributo, come detto, è essenziale nell'ottica di un necessario scambio informativo "autorità di vigilanza – organismi di mediazione" orientato verso una comune ottica di valutazione e di intervento in vista della piena e corretta funzionalità del servizio di mediazione.

Lo strumento, inoltre, è rivolto 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.

Destinatari, altresì, sono i soggetti che hanno avuto conoscenza diretta della mediazione per avervi partecipato quali parti del procedimento di mediazione: **gli utenti**, in definitiva, del servizio di mediazione, sia parti che difensori che esperti tecnici, tutti coloro, in definitiva, che hanno vissuto in prima persona l' "esperienza" della mediazione e che sono venuti a contatto con questo procedimento stragiudiziale ancora oggi, per diverse ragioni, non adeguatamente sperimentato e non pienamente conosciuto.

5. GLI OBIETTIVI DA PERSEGUIRE

Il tavolo di lavoro ha ritenuto, come premessa metodologica, di dovere procedere, prima di elaborare gli specifici quesiti su cui verte il questionario, ad un attento esame delle c.d. **dimensioni della qualità del servizio di mediazione**, cioè ad una chiara comprensione dei principi di fondo su cui deve fondarsi la determinazione in concreto degli standard di qualità del servizio.

Ci si è, in altri termini, posto il problema, a monte, di definire su quali principi occorre fondare il giudizio di qualità esigibile del servizio di mediazione: momento ritenuto del tutto preliminare, posto che solo alla luce dei risultati cui si perviene può, poi, porsi il successivo e connesso problema di definire, in concreto, quali standards debbono essere descritti e indicati per precisare quali siano le prestazioni afferenti il servizio di mediazione che occorre esigere dagli organismi di mediazione in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

Ciò precisato, va detto che ai componenti del tavolo di lavoro è sembrato chiaro, in relazione alla questione della esatta individuazione degli obiettivi da perseguire, che l'ottica di riferimento non poteva non essere rivolta a quei principi di fondo configurati dal legislatore e che devono essere considerati al fine di procedere all'iscrizione dell'organismo nel registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, in quanto binari già tenuti presenti dal legislatore nella configurazione dell'assetto entro cui tali soggetti sono tenuti ad operare.

Sicchè, è sembrato indubbio che **le dimensioni della qualità del servizio di mediazione** cui fare riferimento attengono e devono essere inquadrare nei seguenti principi:

- **Professionalità:** art.60, comma 3, lett.b) della legge 18 giugno 2009 n.69;
- **Indipendenza:** art.60, comma 3, lett.b) della legge 18 giugno 2009 n.69;
- **Stabilità:** art.60, comma 3, lett.b) della legge 18 giugno 2009 n.69;
- **Serietà:** art.16, comma primo, del d. lgs. 28/2010;
- **Efficienza:** art.16, comma primo, del d. lgs. 28/2010;
- **Riservatezza:** art.16, comma primo, del d.lgs. 28/2010.

In sede di discussione e confronto del tavolo di lavoro si è, peraltro, avuto modo di osservare che una corretta determinazione, peraltro, dell'esatta estensione dei principi di cui sopra avrebbe dovuto necessariamente essere basata tenendo particolarmente di vista, in primo luogo, il destinatario del servizio di mediazione, cioè **l'utente**, colui che, in fin dei conti, viene ad essere in prima persona coinvolto concretamente nell'esplicazione e svolgimento del servizio di mediazione.

Si è, cioè, avuto chiara l'idea che la determinazione, all'interno di ciascuna delle suddette **dimensioni della qualità del servizio di mediazione**, delle specifiche e concrete indicazioni necessarie per la configurazione della qualità del servizio prestato avrebbe dovuto compiersi avendo come punto di riferimento l'obiettivo della tutela dell'interesse di chi richiede, come **parte istante** o come **parte chiamata** ovvero ancora come **difensore** o **consulente** dei medesimi, lo svolgimento del servizio di mediazione. D'altro lato, si è dovuto, altresì, tenere conto del fatto che i principali interlocutori non potevano non essere gli stessi **organismi di mediazione**, in quanto non solo soggetti che svolgono in concreto il servizio di mediazione ma al tempo stesso destinatari del potere di vigilanza esercitato dal responsabile della tenuta del registro degli organismi di mediazione. Ciò posto, nella formulazione dei quesiti si è tenuto conto di tali criteri:

1. necessario rispetto dei principi ricavabili dalla disciplina normativa sopra citata;
2. necessaria tutela dell'interesse dell'utente, cioè dell'utilizzatore finale del servizio di mediazione;
3. necessaria verifica della esigibilità di un dato standard di qualità da parte degli organismi di mediazione.

È stato, quindi, confrontandosi su questi tre parametri che si è proceduto poi a individuare le specifiche domande facenti parte del questionario.

Preme peraltro evidenziare che non sono stati formulati quesiti relativi a requisiti che certamente devono sussistere affinché l'organismo di mediazione possa dirsi rientrare nell'ambito degli standard di qualità in quanto imposti dal legislatore: ad esempio, il legislatore ha già a monte configurato il requisito della capacità finanziaria dell'organismo (capitale minimo di € 10.000) ovvero il possesso di una polizza assicurativa di importo non inferiore ad € 500.000,00: in tali casi, infatti, della sussistenza di tali requisiti, già normativamente previsti, si terrà conto in sede di controllo ispettivo, essendo necessario, come si avrà modo di indicare al momento della stesura finale del Manuale di Qualità, che l'organismo di mediazione sia costantemente in possesso del requisito minimo del capitale ovvero di polizza assicurativa in corso di validità.

6. La consultazione riportata nell'allegato I

L'allegato I riporta l'elenco delle problematiche e questioni sottoposte a consultazione. In particolare, tratta ciascuna delle seguenti questioni:

1. Indicatori di qualità del servizio
2. Professionalità ed efficienza degli organismi di mediazione
3. Capacità organizzativa degli organismi di mediazione
4. Stabilità serietà e indipendenza degli organismi di mediazione
5. Requisiti dei mediatori

ALLEGATO I - DOMANDE PER LA CONSULTAZIONE

Il questionario di cui sotto è composto da un primo quadro di quesiti avente contenuto generale e da ulteriori quadri avente una più specifica destinazione. Nel rispondere al questionario sotto riportato, si auspica che le risposte sia motivate.

► Quesiti di ordine generale

I quesiti hanno contenuto generale ed hanno la funzione di rendere chiara la dimensione della qualità del servizio che gli organismi devono prestare.

Quesito 1: quali sono i parametri da verificare al fine di individuare il livello di qualità del servizio prestato da un organismo di mediazione?

Quesito 2: attraverso quali concreti parametri deve procedersi per valutare se il servizio prestato abbia adeguatamente tutelato la aspettative dell'utente?

Quesito 3: quali fattori sono fondamentali per la scelta di un organismo di mediazione?

Quesito 4: quali elementi dovrebbero essere inseriti nel questionario di valutazione finale che deve essere compilato dalle parti?

Quesito 5 (per gli organismi di mediazione): quali sono i principali problemi pratici e quali distorsioni applicative hai riscontrato nella gestione e nello svolgimento del servizio di mediazione?

Quesito 6 (per gli utenti): quali sono i principali problemi riscontrati nell'aver partecipato ad un procedimento di mediazione?

- difficoltà ad accedere alle informazioni
- difficoltà di conoscere il nominativo dei mediatori di ciascun organismo di mediazione e la loro specifica competenza
- scarsa professionalità del mediatore
- scarsa conoscenza del procedimento di mediazione
- costi del servizio di mediazione ricevuto e modalità di pagamento
- altro

► Quesiti relativi alla concreta verifica del principio della professionalità e dell'efficienza dell'organismo di mediazione

Il quadro comprende quesiti che pongono particolare attenzione al requisito della professionalità ed efficienza dell'organismo. Il legislatore non ha fornito una chiara definizione dei termini in esame, per cui si rende opportuna una loro esatta determinazione, in modo da modulare, successivamente, i diversi requisiti minimi ma necessari da ritenere in esso sussumibili. Si è partiti, nella elaborazione dei quesiti, da una richiesta generale che consenta di definire i contorni del principio in esame; successivamente, sono stati individuati specifici requisiti che possono certamente essere ricondotti entro l'ambito dei principi sopra richiamati.

Quesito 1: in cosa concretamente consiste il principio della professionalità e di efficienza degli organismi di mediazione?

Quesito 2: quali requisiti ritieni debba possedere il personale di segreteria dell'organismo di mediazione? Come deve essere organizzato il personale adibito ai vari compiti di gestione del servizio di mediazione?

Quesito 3: quali competenze ritieni debba possedere il responsabile dell'organismo di mediazione?

Quesito 4: quali caratteristiche ritieni debbano possedere i locali dell'organismo di mediazione rivolti all'utenza nonché quelli dove hanno luogo gli incontri di mediazione ai fini della valutazione della idoneità dei locali destinati alla ricezione del pubblico nonché allo svolgimento delle attività di mediazione?

Quesito 5: quali attrezzature, dotazioni tecniche e strumentali ritieni debbano necessariamente essere a disposizione dell'organismo di mediazione per la gestione del servizio di mediazione?

Quesito 6: quali informazioni ritieni che l'organismo di mediazione sia tenuto a fornire all'utente nella fase precedente all'avvio del procedimento di mediazione, durante il procedimento e dopo la chiusura del medesimo?

► **Quesiti relative alla capacità organizzativa dell'organismo di mediazione**

Il quadro comprende quesiti che riguardano la verifica della capacità organizzativa dell'organismo di mediazione. Pur essendo, tale profilo, certamente riconducibile al più generale principio dell'efficienza, si è ritenuto di dovere farne comunque una trattazione a parte, posto la particolare rilevanza che esso assume nella visione complessiva della qualità del servizio di mediazione prestata. Oltre alla richiesta di indicazione circa l'esatta interpretazione del principio in esame, si è ritenuto di passare in dettaglio specifici profili sui quali sembra necessario porre particolare attenzione. Si è ritenuto, in particolare, di dovere compiere una considerazione di dettaglio circa i diversi e vari adempimenti che ciascun organismo di mediazione dovrebbe compiutamente compiere nonché, soprattutto, la indicazione dell'organizzazione interna e gestionale. In particolare, sono stati posti in rilievo le modalità di concreta gestione delle diverse fasi del procedimento di mediazione, l'attività di documentazione e di registrazione interna e così via.

Quesito 1: quali registri interni è necessario, o anche solo opportuno, che l'organismo predisponga per la gestione del servizio di mediazione?

Quesito 2: quali modalità concrete di registrazione è necessario che l'organismo di mediazione predisponga per la compiuta indicazione delle diverse fasi operative del procedimento di mediazione, in particolare rispetto a:

- Determinazione certa, in ordine di tempo, della data di presentazione della domanda;
- Calendarizzazione del procedimento di mediazione;

Quesito 3: quali modalità di documentazione e di archiviazione degli atti della procedura devono essere osservati dall'organismo di mediazione?

Quesito 4: quali modalità di comunicazione devono essere seguite dall'organismo di mediazione per la verifica della regolarità del servizio prestato?

Quesito 5: quale deve essere il contenuto della lettera di comunicazione che l'organismo di mediazione è tenuto a compiere a seguito della presentazione della domanda di mediazione?

► Quesiti concernenti la stabilità, serietà, riservatezza ed indipendenza dell'organismo di mediazione

Ai fini della verifica della stabilità dell'organismo di mediazione si è ritenuto di dovere puntare l'attenzione, in primo luogo, alle sedi ed all'organismo non autonomo. La questione principale riguarda l'attività che può essere compiuta nelle sedi principali e distaccate. La serietà dell'organismo di mediazione costituisce, altresì un concetto ampio che merita una sua specifica e compiuta definizione; in sede di formulazione del questionario, si è ritenuto di dovere porre particolare attenzione ad alcuni profili che certamente sono riconducibili ad una serie gestione del servizio di mediazione, in particolare: trasparenza amministrativa e trasparenza contabile ed applicazione dell'indennità di mediazione. Ulteriore riferimento è stato fatto al principio di indipendenza dell'organismo di mediazione, richiedendo di evidenziare eventuali preclusioni nonché le misure idonee ai fini dell'adeguato e puntuale controllo.

Quesito 1: quali parametri ritieni debbano essere presi in considerazione, oltre al numero minimo di dieci procedure di mediazione da svolgere in un biennio, al fine di valutare il rispetto del requisito della stabilità dell'organismo di mediazione?

Quesito 2: quale attività dovrebbe essere consentita nelle sedi, principali e distaccate, dell'organismo di mediazione?

Quesito 3: in che termini deve essere configurato il rapporto giuridico ed economico tra l'organismo di mediazione e l'ente di cui eventualmente costituisce articolazione interna?

Quesito 4: quali requisiti ritieni di dovere identificare per la valutazione della serietà degli organismi di mediazione?

Quesito 5: quali requisiti ritieni di dovere identificare al fine del rispetto della trasparenza amministrativa e contabile dell'organismo di mediazione?

Quesito 6: in quali aree ritieni indispensabile vi debba essere trasparenza oltre a quelle indicate?

Quesito 7: attraverso quali indicatori ritieni possa concretamente pervenirsi al rispetto del principio di indipendenza dell'organismo di mediazione? Quali procedimenti di mediazione dovrebbero essere preclusi all'organismo di mediazione di espletare in considerazione del principio di indipendenza?

Quesito 8: quali misure ritieni debbano essere adottate affinché possa verificarsi il rispetto da parte dell'organismo di mediazione del principio di indipendenza?

Quesito 9: quale distorsione o problematica applicativa hai rilevato nell'applicazione della disciplina in materia di indennità per il servizio di mediazione svolto?

Quesito 10: quale ritieni debba essere il corretto criterio da seguire per la determinazione del valore della lite, soprattutto in caso di divergenza delle parti, nonché per la individuazione di un unico centro di interesse?

► **Quesiti concernenti i mediatori**

Il quadro finale ha specifico riguardo ai mediatori. Sono posti in particolare considerazione la verifica del rapporto tra organismo di mediazione e numero dei mediatori (anche questo, per la verità, costituendo profilo inerente alla professionalità e serietà dell'organismo di mediazione), le modalità di assegnazione degli affari di mediazione tra i diversi mediatori, le modalità di selezione, i controlli che ciascun organismo di mediazione è tenuto a compiere al fine della verifica del rispetto da parte di tutti i propri mediatori del rispetto dei diversi obblighi (formativi e di informazione) gravanti, i criteri per la valutazione del rispetto del principio di neutralità del mediatore.

Quesito 1: quali sono i parametri che dovrebbero essere considerati per valutare la qualità della prestazione svolta dai mediatori?

Quesito 2: ritieni che si possano individuare dei criteri (numero dipendenti, numero di locali a disposizione ecc) per stabilire un rapporto tra capacità strutturale dell'organismo di mediazione e numero massimo di mediatori che possono essere inseriti nell'elenco del medesimo organismo? Se sì, quali?

Quesito 3: come deve essere adeguatamente compiuta l'assegnazione dell'affare di mediazione ai mediatori inseriti presso l'elenco di un organismo di mediazione?

Quesito 4: quale specifico obbligo di controllo deve essere configurato a carico degli organismi di mediazione nei confronti dei propri mediatori e, di conseguenza, quali segnalazioni devono eventualmente essere compiute all'autorità di vigilanza?

Quesito 5: attraverso quali parametri ritieni possa concretamente garantirsi il rispetto dei principi di neutralità, indipendenza ed imparzialità del mediatore?

Quesito 6: quali misure ritieni debbano essere adottate per potere verificare il rispetto da parte del mediatore del principio di riservatezza e neutralità?

Quesito 7: secondo quali criteri l'organismo di mediazione dovrebbe procedere alla selezione dei mediatori da inserire nei propri elenchi?

Quesito 8: in che misura ritieni che la previsione del tirocinio possa contribuire a migliorare la qualità della formazione del mediatore e della sua prestazione? Come ritieni debba essere organizzato?

Strumenti

- [Decreto 18 ottobre 2010 n.180 - Registro degli organismi di mediazione e elenco dei formatori per la mediazione](#)
- [Circolare 20 dicembre 2011 - Interpretazione misure correttive decreto interministeriale 145/2011](#)

Legislazione

- [L. 69/2009](#)
- [D.lgs. 28/2010](#)