ALLEGATO D

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano del Servizio di mediazione di realizzare un proficuo scambio di informazioni e pareri ed offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese, dei consumatori e dei cittadini che ad esso si rivolgono.

Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da una punteggio 1 (=" insufficiente") ad una soddisfazione massima pari a 5 (="ottimo").

Data di compilazione:_____

Generalità della parte che compila il questionario _____

1) Come e perché si è ricorsi al servizio:

Per clausola inserita nel contratto

Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)

Su invito del giudice

A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte

Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione

Altro (specificare) .....

2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di	1	2	3	4	5

3) Esprima un giudizio complessivo su:

Disponibilità e cortesia dei funzionari	1	2	3	4	5
Preparazione e professionalità dei funzionari	1	2	3	4	5
Semplicità della procedura	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5
Precisione e completezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5

Chiarezza e comprensibilità della modulistica	1	2	3	4	5
Trasparenza delle procedure	1	2	3	4	5
Gestione dei tempi	1	2	3	4	5
Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità..)	1	2	3	4	5
Riservatezza	1	2	3	4	5

4) Esprima un giudizio sul mediatore:

Disponibilità e cortesia del mediatore	1	2	3	4	5
Preparazione e professionalità del mediatore	1	2	3	4	5
Chiarezza espositiva	1	2	3	4	5
Imparzialità, indipendenza e neutralità	1	2	3	4	5
Riservatezza	1	2	3	4	5

5) Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto? SI ☐ NO ☐

6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera di Commercio di..... dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?

SI ☐ NO ☐

7) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line ?

SI ☐ NO ☐

8) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di .....?

- Giornali ☐
- Radio ☐
- Televisione ☐
- Sito Internet della Camera di Commercio ☐
- Associazione di categoria ☐
- Professionista (Avvocato, Commercialista....) ☐
- Associazione dei consumatori ☐
- Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio ☐
- Altro: _____

9) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di ..... ad un familiare/amico/ conoscente?

SI ☐ NO ☐

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di .....qualora ne avesse bisogno?

SI ☐ NO ☐

11) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative

_____

_____

_____

Firma della parte che ha compilato il questionario.....

Organismo di Mediazione della Camera di commercio di.....

Iscritto al n..... del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia