

SCHEDA Di VALUTAZIONE DEL SERVIZIO Di MEDIAZIONE ALLEGATA AL REGOLAMENTO

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 un punteggio 1 (= "insufficiente") ad una soddisfazione massima pari a 5 (= "ottimo").

DATA Di COMPILAZIONE _____

Generalità della parte che compila il questionario:

- **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).....
.....

- **Esprimere un voto di gradimento sul Servizio di mediazione**

1 2 3 4 5

- **Esprimere un giudizio complessivo su:**

- Disponibilità e cortesia dei funzionari 1 2 3 4 5
- Preparazione e funzionalità dei funzionari 1 2 3 4 5
- Semplicità alla procedura 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

- **Esprimere 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

- **Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto?** **SI** **NO**

- **E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet dell'organismo di mediazione CONCILIAMUS S.R.L., dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?**
SI **NO**

- **E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il servizio on line?**
SI **NO**

- **Come è venuto a conoscenza del servizio di mediazione dell'organismo CONCILIAMUS S.R.L.?**

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

- **Consiglierà il servizio di mediazione dell'organismo CONCILIAMUS S.R.L. ad un familiare/ amico/conoscente?** **SI** **NO**

- **Utilizzerà il nuovo servizio di mediazione dell'organismo CONCILIAMUS ANCHE ON LINE S.R.L. qualora ne avesse bisogno?** **SI** **NO**

- **Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative**

Firma della parte che ha compilato il questionario