

## ALLEGATO D AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

### 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 Mantova

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 Mantova dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?** SI  NO

**7) È 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 Mantova?**

- 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 Mantova ad un familiare/amico/ conoscente?** SI  NO

**10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Mantova 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 Mantova  
Iscritto al n 697/P del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia