



ALLEGATO D) AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE di cui alla delibera cons. n.15, del 16/12/10

SCHEMA 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 un 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 Latina**

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 comprensione 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 Latina dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.. ?

SI NO

7) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Latina?

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

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

SI NO

9) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Latina qualora ne avesse bisogno?

SI NO



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

Firma della parte che ha compilato il questionario _____

Organismo della Camera di Commercio di Latina

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