

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 un punteggio di **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 di ADR Piemonte

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 Le ricevuto?

SI NO

6) È a conoscenza dell'attivazione del sito internet di ADR Piemonte dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, etc.?

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 di ADR Piemonte?

- 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 (specificare)

9) Consiglierà il Servizio di mediazione di ADR Piemonte ad un familiare/amico/conoscente?

SI NO

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione di ADR Piemonte 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

ADR Piemonte, Organismo di Mediazione delle Camere di commercio del Piemonte, Iscritto al n. 30 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia.