



**Sportello di Conciliazione**

**“Accreditato con PDG 16/07/2007 al n. 13 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia”**

**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 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 Pisa**

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 Pisa 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 Pisa?**

• Giornali	<input type="checkbox"/>
• Radio	<input type="checkbox"/>
• Televisione	<input type="checkbox"/>
• Sito Internet della Camera di Commercio	<input type="checkbox"/>
• Associazione di categoria	<input type="checkbox"/>
• Professionista (Avvocato, Commercialista....)	<input type="checkbox"/>
• Associazione dei consumatori	<input type="checkbox"/>
• Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio	<input type="checkbox"/>
• Altro: _____	

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

SI	NO
----	----

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

SI	NO
----	----

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

---

---

---