

## 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.