CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA GIULIA
TRIESTE GORIZIA

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 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/conciliazione
- ❑ Altro (specificare) …….

2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio Venezia Giulia	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	1	2	3	4	5

Preparazione e professionalità	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 Venezia Giulia 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 Venezia Giulia?

- ❑ 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 Venezia Giulia ad un familiare/amico/ conoscente?

SI ☐ NO ☐

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio Venezia Giulia 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……..

Grazie per la cortese attenzione e per la collaborazione

L' Organismo di Mediazione della Camera di Commercio Venezia Giulia

(iscritto al n 115 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia)