

**ALLEGATO D**  
**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/conciliazione

Altro (specificare) .....

**2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione della Azienda Speciale Sviluppo e Territorio**

	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 dell'Azienda Speciale Sviluppo e Territorio dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?**

SI  NO

**7) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione dell'Azienda Speciale Sviluppo e Territorio?**

- *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:* \_\_\_\_\_

**8) Consiglierà il Servizio di mediazione dell'Azienda Speciale Sviluppo e Territorio ad un familiare/amico/ conoscente?**

SI  NO

**9) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione dell'Azienda Speciale Sviluppo e Territorio 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.....**

*Azienda Speciale Sviluppo e Territorio*

*Iscritta al n. 44 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia*