

**Servizio di Mediazione della Camera di Commercio di Como
 Azienda Speciale Sviluppo Impresa**

iscritto al registro degli organismi abilitati a svolgere la mediazione di cui all' art. 3
 del D.L. 18 ottobre 2011 n. 180, al numero progressivo 179

ALLEGATO D) al Regolamento di mediazione

SCHEDA DI VALUTAZIONE 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 da una punteggio 1 ("insufficiente") ad un punteggio massimo pari a 5 ("ottimo").

1) Come e perché è ricorso/a al Servizio di mediazione della Camera di Commercio di COMO?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Per clausola inserita nel contratto | <input type="checkbox"/> Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione |
| <input type="checkbox"/> Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente) | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Su invito del giudice | |
| <input type="checkbox"/> A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte | |

2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione della Camera di Commercio di COMO. 1 2 3 4 5

3) Esprima un giudizio complessivo su:

Disponibilità e cortesia dei funzionari	1 2 3 4 5	Chiarezza e comprensibilità della modulistica	1 2 3 4 5
Preparazione e professionalità dei funzionari	1 2 3 4 5	Trasparenza delle procedure	1 2 3 4 5
Semplicità della procedura	1 2 3 4 5	Gestione dei tempi	1 2 3 4 5
Chiarezza delle informazioni ottenute	1 2 3 4 5	Comfort ambienti (ampiezza sala, luminosità)	1 2 3 4 5
Precisione e completezza delle informazioni	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	Imparzialità, indipendenza e neutralità	1 2 3 4 5
Preparazione e professionalità	1 2 3 4 5	Riservatezza	1 2 3 4 5
Chiarezza espositiva	1 2 3 4 5		

5) Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto?

- SI NO

**Servizio di Mediazione della Camera di Commercio di Como
Azienda Speciale Sviluppo Impresa**

iscritto al registro degli organismi abilitati a svolgere la mediazione di cui all' art. 3
del D.L. 18 ottobre 2011 n. 180, al numero progressivo 179

6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera di Commercio di COMO dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?

SI NO

7) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di COMO?

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

8) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di COMO ad un familiare/amico/conoscente?

SI NO

9) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di COMO qualora ne avesse bisogno?

SI NO

10) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle Sue aspettative

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data: _____

Generalità della parte che compila il questionario: _____

Firma della parte che ha compilato il questionario _____