



**CAMERA DI COMMERCIO
RIETI VITERBO**

Servizio di Conciliazione

Organismo iscritto al n. 72 del Registro degli Organismi deputati alla gestione delle mediazioni tenuto dal Ministero della Giustizia

ALLEGATO D

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE
ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. B del D. Lgs 28 del 4 marzo 2010**

PREMESSA

Il questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano dell'Organismo di Conciliazione di acquisire informazioni utili ad offrire un servizio sempre più efficiente ed adeguato alle aspettative degli utenti che ad esso si rivolgono. Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da un punteggio 1 (livello non sufficiente) ad un massimo di 5 (livello ottimo).

Generalità: **COGNOME** _____ **NOME** _____

1) Perché si è ricorsi al servizio:

- Per clausola inserita nel contratto
- Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
- Su invito del giudice
- Deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata dalla controparte
- Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione
- Altro (specificare)

2) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Viterbo?

- 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)

Allegato E) alla Determinazione presidenziale urgenza n. 2 del 27.07.2021

- 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) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione del Servizio di Conciliazione della CCIAA di Rieti Viterbo** 1 2 3 4 5
- 7) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA di Rieti Viterbo?** SI NO
- 8) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line?** SI NO
- 9) Consiglierebbe il Servizio di Mediazione della CCIAA di Rieti Viterbo ad un familiare/amico/conoscente?** SI NO
- 10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di Mediazione della CCIAA di Rieti Viterbo qualora ne avesse bisogno?** SI NO
- 11) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative**
-
-

Allegato E) alla Determinazione presidenziale urgenza n. 2 del 27.07.2021

Data.....

Firma.....