

ALLEGATO C) al regolamento

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE - Ai sensi dell'art.7, comma 2, lett. B. del D. Lgs 28 - 4 marzo 2010

La presente scheda è composta da nr. 2 pagine ed è consegnata alle parti al termine dell'incontro di mediazione

PREMESSA

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano dell'Organismo di Conciliazione di acquisire informazioni utili ad offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative degli utenti 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").

GENERALITÀ:	Cognome	
Nome		
1) Perché si è ricors	si al servizio:	
□ clausola inserita	a nel contratto	
□ suggerimento de	lel consulente (avvocato/commercialista/altro consuler	nte)
☐ invito del giudic	ce	
□ deposito della d	domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata	dalla controparte
□ obbligatorietà d	del tentativo obbligatorio di mediazione/conciliazione	
☐ Altro (specificar	re)	
2) Come è venuto a co	onoscenza del Servizio di mediazione della Camera di	Commercio di
Firenze?		
□ Giornali		
\square Radio		
☐ Televisione		
☐ Sito Internet de	ella Camera di Commercio	



☐ Materiale informativo/pubblicitario					
☐ Associazione di categoria					
☐ Consulente (Avvocato, Commercialista)					
☐ Associazione dei consumatori					
☐ Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio					
□ Altro:					
3) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Ser SI □ NO	rvizio	o on	line	?	
4) Esprima un giudizio su:					
Disponibilità e cortesia del personale dell'Organismo	1	2	3	4	5
Preparazione e professionalità del personale dell'Organismo	1	2	3	4	5
Semplicità della procedura	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5
Completezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5
Chiarezza della modulistica	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
5) Esprima una valutazione complessiva di gradimento sul Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio di Firenze	1	2	3	4	5



6)) Esprima	un	giudizio	sul	mediatore:
----	-----------	----	----------	-----	------------

Professionalità del mediatore				4	5
Imparzialità, indipendenza e neutralità			3	4	5
Riservatezza	1	2	3	4	5
7) Il costo sostenuto è adeguato al servizio da Lei ricevuto?	SI			NO	
8) Utilizzerà nuovamente il servizio di mediazione della Camera di Comm	nercio	di Fi	renz	e	
qualora ne avesse bisogno?					
SI 🗆	NO]		
9) Eventuali suggerimenti perché in futuro il servizio possa meglio corris	ponde	ere al	le su	ıe	
aspettative					
		_			
Data					
Firma					

Grazie per la cortese attenzione e collaborazione.