

ALLEGATO C**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELL'ORGANISMO
"MEDIAMO ADR"****(art.7, co.2, lett. D.Lgs. 4 marzo 2010 n.28)**

La presente scheda è composta da nr. 2 pagine ed è consegnata alle parti al termine della procedura di mediazione.

PREMESSA

Questo questionario darà la possibilità al Responsabile 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 1 ("insufficiente") a 5 ("ottimo").

GENERALITÀ: Cognome _____ Nome _____

1) Perché si è ricorsi al servizio:

- Clausola inserita nel contratto
- Suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
- Invito del giudice
- Deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione effettuata dalla controparte
- Obbligatorietà del tentativo obbligatorio di mediazione/conciliazione
- Altro (specificare)

2) Come è venuto a conoscenza del Servizio di conciliazione dell'Organismo "MEDIAMO ADR"?

- Giornali
- Radio
- Televisione
- Sito Internet
- Materiale informativo/pubblicitario
- Associazione di categoria
- Consulente (Avvocato, Commercialista...)
- Associazione dei consumatori
- Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio
- Altro: _____

3) 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

4) Esprima una valutazione complessiva di gradimento sul Servizio di Conciliazione dell'Organismo "MEDIAMO ADR"

1 2 3 4 5

5) Esprima un giudizio sul mediatore:

Professionalità del mediatore 1 2 3 4 5

Imparzialità, indipendenza e neutralità 1 2 3 4 5

Riservatezza 1 2 3 4 5

6) Il costo sostenuto è adeguato al servizio da Lei ricevuto? SI NO

7) Utilizzerà nuovamente il servizio di mediazione dell'Organismo Mediamo ADR qualora ne avesse bisogno? SI NO

8) Eventuali suggerimenti perché in futuro il servizio possa meglio corrispondere alle sue aspettative

Data _____

Firma _____

Grazie per la cortese collaborazione.