

**SERVIZIO DI CONCILIAZIONE - CAMERA ARBITRALE DI MILANO**

Organismo iscritto al n.31 del Registro degli organismi deputati alla gestione delle mediazioni tenuto dal Ministero della Giustizia

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 un punteggio 1 ("insufficiente") ad un punteggio massimo pari a 5 ("ottimo").

Data: \_\_\_\_\_ Generalità della parte che compila il questionario: \_\_\_\_\_

**1) Come e perché si è ricorsi al servizio:**

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

**2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Milano** 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 degli 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 del mediatore	1 2 3 4 5	Imparzialità, indipendenza e neutralità	1 2 3 4 5
Preparazione e professionalità del mediatore	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

**6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera di Commercio di Milano dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?** SI NO

**7) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio online?** SI NO

**8) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Milano?**

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

**9) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Milano ad un familiare/amico/ conoscente?** SI NO

**10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Milano qualora ne avesse bisogno?** SI NO

**11) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative** \_\_\_\_\_

Firma della parte che ha compilato il questionario .....