

### ALLEGATO 3

AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE dell'Organismo Tecnici Specialisti

#### SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

(art. 7, comma 5, lettera *b*) del D.M. n. 180/2010)

Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da una punteggio 1 ("insufficiente") ad una soddisfazione massima pari a 5 ("ottimo").

**Data e luogo di compilazione:** \_\_\_\_\_

**N° \_\_\_\_\_ R.A.M.**

**Generalità della parte che compila il questionario** \_\_\_\_\_

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

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

#### 2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo Tecnici Specialisti (su una tabella da 1 a 5, dove 5 esprime la massima soddisfazione e uno nessuna soddisfazione)

1 2 3 4 5

#### 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) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione dell'Organismo Tecnici Specialisti**

- 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: \_\_\_\_\_

**7) Consiglierà il Servizio di mediazione di Tecnici Specialisti ad un familiare/amico/ conoscente?**

SI NO

**8) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione di Tecnici Specialisti qualora ne avesse bisogno?**



SI NO

**9) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative**

---

---

---

---

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

