



**Allegato D)**

**SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI BERGAMO  
con la collaborazione degli Ordini e Collegi professionali giuridico contabili e tecnici  
della provincia di Bergamo**

Organismo di mediazione iscritto al n. 54 del Registro degli Organismi  
deputati alla gestione delle mediazioni tenuto dal Ministero della Giustizia

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE**

**PROCEDURA DI MEDIAZIONE N. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_**

*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 che va da una punteggio 1 (insufficiente) a una soddisfazione massima pari a 5 (ottimo).*

**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 della Camera di Commercio di Bergamo**

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

**7. Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Bergamo?**

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

**8. Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Bergamo a un familiare/amico/conoscente?**  SI  NO

**9. Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Bergamo qualora ne avesse bisogno?**  SI  NO

**10. Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative**

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
Data di compilazione

.....  
Firma