

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E DELLA SODDISFAZIONE PERCEPITA (Customer satisfaction)

Gentile Utente,

il questionario che Le richiediamo di compilare è parte essenziale del procedimento di mediazione al quale Ella ha partecipato. È redatto al fine di rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi. Le chiediamo di volerlo gentilmente compilare e di restituircelo, con la Sua sottoscrizione e l'indicazione delle sue generalità, inoltrandolo tramite via telematica al responsabile dell'organismo o tramite posta elettronica, agli indirizzi sotto indicati.

La ringraziamo sin d'ora per la collaborazione.

Come valuta le informazioni verbali ricevute dall'Ufficio per l'accesso alla mediazione
Come giudica il comportamento del personale che ha incontrato in ufficio o con cui è entrato in contatto (riportare la valutazione numerica corrispondente: 1 Insoddisfacente, 2 Poco soddisfacente, 3 Buono, 4 Più che buono, 5 Ottimo)

Attività	1	2	3	4	5
Come giudica le informazioni contenute nel sito web (compilare solo se si è utilizzato il sito)					
Come giudica la modulistica che le è stata consegnata o che ha scaricato da internet					
Come giudica i tempi di attesa per la risposta per la prima convocazione avanti al mediatore					
Come giudica il primo incontro col mediatore					
Come giudica la competenza del mediatore					
Come valuta l'attività del mediatore ai fini della composizione amichevole della controversia					
Come valuta l'esito finale del procedimento					
Come valuta l'imparzialità, l'indipendenza e la neutralità dimostrate dal mediatore					
Come giudica la proposta effettuata dal mediatore (rispondere solo se il mediatore ha formulato la proposta)					
Indichi una valutazione complessiva del servizio					

Nome

Cognome

Data di nascita

Luogo di nascita

Firma

La presente scheda, compilata in ogni sua parte, va trasmessa al responsabile dell'organismo a mezzo:

fax al nr. posta elettronica (indicare nell'oggetto: Cognome - scheda valutazione)