

PRATICHE ANNO 2013	Il questionario dà 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.					Totale Punteggio	Media Punteggio	Totale risposte	
1	Come e perché si è ricorsi al servizio:		Nr.						
	Per clausola inserita nel contratto		2						
	Su suggerimento del consulente		13						
	Su invito del giudice								
	A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte		3						
	Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione		22						
	Altro								40
		<i>insuff.</i>	<i>suff.</i>	<i>discreto</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>			
2	Esprimere un voto di gradimento sul Servizio di mediazione della CCIAA di Sondrio:	1	2	3	4	5			
	Voti espressi			5	9	26	181	4,53	40
3	Esprimere un giudizio complessivo su:	1	2	3	4	5			
	Disponibilità e cortesia dei funzionari	1		4	4	31	184	4,60	40
	Preparazione e professionalità dei funzionari		1	4	5	30	184	4,60	40
	Semplicità della procedura		2	3	9	26	179	4,48	40
	Chiarezza delle informazioni ottenute	3		2	7	28	177	4,43	40
	Precisione e completezza delle informazioni ottenute	1	2	2	6	29	180	4,50	40
	Chiarezza e comprensibilità della modulistica	1	1	3	6	29	181	4,53	40
	Trasparenza delle procedure	2		3	6	29	180	4,50	40
	Gestione dei tempi		1	4	6	29	183	4,58	40
	Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità....)		2	3	7	28	181	4,53	40
	Riservatezza		1	4	6	29	183	4,58	40
4	Esprimere un giudizio sul mediatore:	1	2	3	4	5			
	Disponibilità e cortesia del mediatore		2	2	5	30	180	4,62	39
	Preparazione e professionalità del mediatore			3	6	30	183	4,69	39
	Chiarezza espositiva		2	2	6	30	184	4,60	40
	Imparzialità, indipendenza e neutralità		1	3	7	29	184	4,60	40
	Riservatezza		1	3	6	30	185	4,63	40
5	Il costo sostenuto è conforme al servizio ricevuto:		SI		NO				
	Voti espressi		40		0				40
6	E' a conoscenza dell'attivazione dei sito internet della CCIAA di Sondrio dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc		SI		NO				
	Voti espressi		36		4				40
7	E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line		SI		NO				
	Voti espressi		36		4				40

(31 dicembre 2012) PRATICHE ANNO 2012	Il questionario dà 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.		Totale Punteggio	Media Punteggio	Totale risposte				
1	Come e perché si è ricorsi al servizio:	Nr.							
	Per clausola inserita nel contratto								
	Su suggerimento del consulente	30							
	Su invito del giudice	8							
	A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	36							
	Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	82							
	Altro	1				157			
		<i>insuff.</i>	<i>suff.</i>	<i>discreto</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>			
2	Esprimere un voto di gradimento sul Servizio di mediazione della CCIAA di Sondrio:	1	2	3	4	5			
	Voti espressi	4	1	16	48	87	681	4,37	156
3	Esprimere un giudizio complessivo su:	1	2	3	4	5			
	Disponibilità e cortesia dei funzionari	1	3	1	40	113	735	4,65	158
	Preparazione e professionalità dei funzionari	1	2	6	44	103	714	4,58	156
	Semplicità della procedura	1	3	14	51	86	683	4,41	155
	Chiarezza delle informazioni ottenute	1	1	7	49	98	710	4,55	156
	Precisione e completezza delle informazioni ottenute	1	1	6	43	101	698	4,59	152
	Chiarezza e comprensibilità della modulistica	1	2	10	41	101	704	4,54	155
	Trasparenza delle procedure	1	1	5	45	101	703	4,59	153
	Gestione dei tempi	1	1	8	38	105	704	4,60	153
	Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità....)	2	3	8	41	103	711	4,53	157
	Riservatezza	2	1	4	45	104	716	4,59	156
4	Esprimere un giudizio sul mediatore:	1	2	3	4	5			
	Disponibilità e cortesia del mediatore	1	1	2	21	131	748	4,79	156
	Preparazione e professionalità del mediatore	1	2	6	19	122	709	4,73	150
	Chiarezza espositiva	1	2	3	26	120	718	4,72	152
	Imparzialità, indipendenza e neutralità	1	1	4	23	121	712	4,75	150
	Riservatezza	1	1	3	19	124	708	4,78	148
5	Il costo sostenuto è conforme al servizio ricevuto:		SI		NO				
	Voti espressi		128		30				158
6	E' a conoscenza dell'attivazione dei sito internet della CCIAA di Sondrio dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc		SI		NO				
	Voti espressi		123		25				148
7	E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line		SI		NO				
	Voti espressi		83		65				148

(31 DICEMBRE 2011) PRATICHE ANNO 2011	Il questionario dà 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.		Totale Punteggio	Media Punteggio	Totale risposte					
1	Come e perché si è ricorsi al servizio:	Nr.								
	Per clausola inserita nel contratto									
	Su suggerimento del consulente	20								
	Su invito del giudice	11								
	A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	31								
	Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	86								
	Altro	2							150	
			<i>insuff.</i>	<i>suff.</i>	<i>discreto</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>			
2	Esprimere un voto di gradimento sul Servizio di mediazione della CCIAA di Sondrio:	1	2	3	4	5				
	Voti espressi	2		23	34	78		597	4,36	137
3	Esprimere un giudizio complessivo su:	1	2	3	4	5				
	Disponibilità e cortesia dei funzionari		1	5	21	111		656	4,75	138
	Preparazione e professionalità dei funzionari		1	4	31	101		643	4,69	137
	Semplicità della procedura	2	2	14	35	85		613	4,44	138
	Chiarezza delle informazioni ottenute	1	2	9	29	95		623	4,58	136
	Precisione e completezza delle informazioni ottenute		2	12	29	95		631	4,57	138
	Chiarezza e comprensibilità della modulistica		2	16	35	85		617	4,47	138
	Trasparenza delle procedure		2	11	23	101		634	4,63	137
	Gestione dei tempi		3	13	26	94		619	4,55	136
	Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità....)		1	14	39	83		615	4,49	137
	Riservatezza			6	21	111		657	4,76	138
4	Esprimere un giudizio sul mediatore:	1	2	3	4	5				
	Disponibilità e cortesia del mediatore			4	15	121		677	4,84	140
	Preparazione e professionalità del mediatore		2	4	14	114		642	4,79	134
	Chiarezza espositiva		2	5	15	113		644	4,77	135
	Imparzialità, indipendenza e neutralità			4	12	121		665	4,85	137
	Riservatezza		1	4	11	120		658	4,84	136
5	Il costo sostenuto è conforme al servizio ricevuto:		SI		NO					
	Voti espressi		110		29				139	
6	E' a conoscenza dell'attivazione dei sito internet della CCIAA di Sondrio dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc		SI		NO					
	Voti espressi		106		35				141	
7	E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line		SI		NO					
	Voti espressi		60		78				138	

8	Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Sondrio	Nr.		
	Giornali	10		
	Radio	3		
	Televisione	4		
	Sito Internet della Camera di Commercio	20		
	Associazione di categoria	6		
	Professionista (Avvocato, Commercialista, ...)	96		
	Associazione dei consumatori	1		
	Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio	2		
	Altro	10		152

9	Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Sondrio ad un familiare/amico/conoscente	SI	NO	
	Voti espressi	125	16	141

10	Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Sondrio qualora ne avesse bisogno	SI	NO	
	Voti espressi	133	10	143

11	Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative
1	E' stato un ottimo servizio e non sono all'altezza di un suggerimento meglio di quello che ho ricevuto.
2	Manca aria condizionata nelle sale riunioni
3	Spostare il divano che si trova all'esterno dell'aula di mediazione in quanto si sente ciò che si dice nella sala.
4	Con il tempo sicuramente il servizio acquisterà maggiore competenza.
5	Maggior tempo tra convocazione e data di comparizione.
6	Divulgare il servizio.
7	Accesso gratuito quando la controparte rifiuta di aderire.
8	Adeguare i prezzi ai servizi.
9	La parte che rifiuta la mediazione deve pagarne le conseguenze, ad esempio pagando tutto il costo.
10	Imporre sanzioni a chi non compare.
11	Di fatto per assenza della controparte non è stato possibile entrare nel merito della mediazione:giudizio parziale.
12	Non discusso per mancanza delle parti e giudizio parziale.
13	Maggior è potere propositivo dal mediatore
14	Creare una sede in Livigno, intendo allestire un locale per la mediazione