



Istituto di Conciliazione
e Alta Formazione

ORGANISMO DI MEDIAZIONE – ISCRIZIONE MINISTERO DELLA GIUSTIZIA N.549

ENTE DI FORMAZIONE – ISCRIZIONE MINISTERO DELLA GIUSTIZIA N.294

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008 – Certificato n.1134

Via Copernico 30 – 20125 Milano

Telefono +39.02.67.07.18.77 – Fax +39.02.66.71.56.81

e-mail info@istitutoicaf.it – www.istitutoicaf.it

SPORTELLLO DI CONCILIAZIONE ICAF DI NOVATE MILANESE

REPORT 05.12.2013 > 05.04.2014 (4 mesi)

DATI EMERSI	NUMERI
Numero di incontri informativi effettuati allo Sportello (05 dicembre 2013 > 05 aprile 2014)	43
Numero di persone ricevute allo Sportello	50
Numero mediazioni avviate	15
Numero mediazione ad oggi concluse	13 / 15
Numero mediazione ad oggi aperte	2 / 15
Numero mediazioni in cui tutte le parti si sono presentate	7 / 13
Numero mediazione concluse con accordo	6 / 13
Numero mediazione che non si sono celebrate ma in cui la parte ha saldato il proprio debito	1 / 13
Complessivamente, mediazione concluse con accordo	7/13

— Incontri suddivisi per mese:

n. incontri dicembre 2013	15
n. incontri gennaio 2014	12
n. incontri febbraio 2014	7
n. incontri marzo 2014	7
n. incontri aprile 2014 (entro il 05.04.2014)	2 (entro il 05.04.2014)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE “SPORTELLLO DI CONCILIAZIONE ICAF DI NOVATE MILANESE”

TOTALE

UTENTI:

50

Dopo ogni incontro di Sportello, viene somministrato a ciascun utente un questionario di soddisfazione sul servizio. Inoltre, viene chiesta all’utente la compilazione di alcune dati personali per la rilevazione statistica dell’utenza.

Il questionario di valutazione è utile e serve a migliorare sempre di più la qualità del servizio.

È capitato che n.4 utenti, per mancanza di tempo, non abbiano compilato il questionario di valutazione. La rilevazione si estende solo a coloro che hanno compilato il questionario.

Ciascun dato sottostante è da rapportare a n. 50 utenti totali.

Nella statistica non viene riportato il dato inerente i colloqui telefonici, non solo per accordarsi circa l’orario di appuntamento ma anche per dare indicazioni sul modo migliore per affrontare o evitare controversie. I colloqui telefonici fine a se stessi, quindi senza un proseguimento allo Sportello sono stati circa una ventina.

Valutazione del servizio “Sportello di Conciliazione ICAF di Novate Milanese”:

	non soddisfacente	poco soddisfacente	buono	molto buono	ottimo
Come valuta le informazioni verbali ricevute dal mediatore allo Sportello?			12	24	14
Come valuta il materiale informativo ricevuto presso lo Sportello?			24	14	12
Come valuta i tempi di attesa per l’incontro allo Sportello?			14	14	22
Come valuta il comportamento del mediatore allo Sportello?			8	26	16
Come valuta preparazione e competenza di tale mediatore?			12	20	18
Come valuta il luogo dello Sportello?			20	24	6
Come valuta le indicazioni / informazioni in generale su come prenotarsi / recarsi allo Sportello?			16	22	12
Come valuta complessivamente il servizio “Sportello di Conciliazione ICAF”?			10	26	14

→ **Materia oggetto della controversia:**

Ciascun utente indica, con l'aiuto dei mediatori presenti all'incontro informativo, qual è la motivazione che lo ha spinto a recarsi allo Sportello.

MATERIA OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	NUMERO
Recupero crediti commerciali	10
Locazione	8
Condominio	7
Recupero crediti fra privati	7
<i>Solo per avere informazioni sulla mediazione civile</i>	6
Divisione	4
Contratti bancari / assicurativi / finanziari	4
Diritto di famiglia	3
Risarcimento danni	3
Separazione coniugale (solo sfera patrimoniale)	2
Recupero crediti condominiali	2
Liquidazioni	1
Eredità	1

→ **Sesso:**

RISPOSTA	NUMERO	PERCENTUALE
FEMMINA	31	62 %
MASCHIO	19	38 %

→ **Età:**

ETÀ	NUMERO	PERCENTUALE
18 - 30	1	2 %
31 – 45	8	16 %
46 – 60	20	40 %
61 – 75	18	36 %
Oltre 75	3	6 %

→ **Dove abita?**

COMUNE	NUMERO	PERCENTUALE
Novate Milanese	35	70%
Milano	4	8 %
Bollate	4	8 %
Baranzate	2	4 %
Varese	2	4 %
Rho	1	2 %
Sesto San Giovanni	1	2 %
Magenta	1	2 %

☐ **Come ha reperito l'informazione circa l'esistenza dello Sportello di Conciliazione ICAF?**

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	NUMERO	SPECIFICA	PERCENTUALE
Passaparola	15		30 %
Giornali e periodici	12	Informazioni Municipali	24 %
Inaugurazione, seminari, convegni	10	Inaugurazione (04.12.2013)	20 %
<i>Altro: lettera a casa</i>	6		12 %
Manifesti, locandine, cartoline	3		6 %
<i>Altro: Carabinieri di Novate</i>	3		6 %
Internet	1	Sito Comune Novate	2 %
Radio e tv	/		
newsletter	/		

☐ **Aveva già sentito parlare di mediazione civile?**

RISPOSTA	NUMERO	PERCENTUALE
SI	12	24 %
NO	38	76 %

☐ **Ha già avviato dei procedimenti di Mediazione Civile e Commerciale?**

RISPOSTA	NUMERO	PERCENTUALE
SI	3	6 %
NO	47	94 %

SPORTELLO DI CONCILIAZIONE ICAF di NOVATE MILANESE

ogni GIOVEDÌ ore 15.00 > 19.00
consulenza gratuita, su appuntamento

via Verdi n.4 – Novate Milanese (MI)
novate@istitutoicaf.it – 340 8448939 (dott.ssa Federica Fullin)
www.istitutoicaf.it