



**ORGANISMO DI
MEDIAZIONE**

Via E. Montale, 27 - 36100 Vicenza VI

Mail: mediazione@madeinvicenza.it / **Pec:** info@pec.madeinvicenza.it

Tel: 0444 994 755 - 754 - 760 / www.madeinvicenza.it

Iscritto al n. 1069 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia



Camera di Commercio
Vicenza



madeinVicenza

Azienda Speciale della
Camera di Commercio di Vicenza

Organismo di Mediazione di Made in Vicenza - Azienda Speciale della Camera di Commercio di Vicenza

Lo Sportello di Conciliazione dell'Azienda Speciale "Made in Vicenza" è un organismo di mediazione iscritto presso il Ministero della Giustizia al n. 1069 del Registro degli Organismi deputati a gestire la risoluzione delle controversie civili e commerciali ai sensi del D.Lgs. 28 del 2010, del D.M. 180 del 2010 e successive modifiche.

L'attività dell'Organismo consiste nell'offrire a cittadini, aziende, enti pubblici e privati, la possibilità di risolvere problematiche legali in tempi rapidi e a costi contenuti rispetto al classico iter giudiziario grazie all'assistenza di un terzo imparziale, il mediatore, che li guida verso la ricerca di un accordo soddisfacente e condiviso dalle parti in contenzioso. Per attuare tale finalità l'Organismo deve poter fare affidamento sulla competenza, professionalità e qualità del mediatore, incaricato a definire le controversie in maniera efficiente per entrambe le parti.

Consapevole dell'incarico che gli è stato affidato dal 1 gennaio 2018 dalla Camera di Commercio di Vicenza, l'Organismo di mediazione di Made in Vicenza svolge la sua mission basandosi su valori etici e principi che guidano tutte le attività erogate all'utenza, attenendosi a standard qualitativi di buon livello, in un'ottica di continuo miglioramento e sviluppo. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.

L'impegno dell'Organismo di mediazione di Made in Vicenza consiste nel puntare sulla qualità e sull'efficienza del servizio di mediazione attuando e verificando il concreto rispetto del Regolamento di mediazione che definisce le modalità di avvio e svolgimento degli incontri, i compiti della Segreteria e del Mediatore, i criteri di nomina dei mediatori e ogni altro aspetto relativo al servizio di mediazione, cercando nel contempo di assicurare la massima trasparenza e chiarezza nella diffusione di tutte le informazioni inerenti al funzionamento dell'Organismo ed evitando qualsiasi forma di discriminazione e di favoritismo nell'espletamento dei servizi di mediazione.

L'Organismo di Made in Vicenza opera con dinamicità e flessibilità, cercando di risolvere, con risposta pronta, qualificata e competente, le frequenti problematiche presentate dall'utenza e offrendo soluzioni mirate ed efficienti sia dal punto di vista organizzativo che da quello procedurale e tecnologico.



Riguardo quest'aspetto si fa presente che gli utenti possono anche usufruire di una piattaforma dedicata per una gestione migliore e più celere degli affari di mediazione.

Nell'ottica di garantire la massima trasparenza delle attività poste in essere dall'Organismo, tutte le informazioni inerenti al servizio e alle spese procedurali dei servizi di mediazione sono disponibili sul sito aziendale.

Il procedimento di mediazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

La persona chiamata a svolgere il ruolo di mediatore nell'Organismo di mediazione di Made in Vicenza è tenuta all'osservanza di un Codice Etico che fa parte integrante del Regolamento di mediazione approvato dal Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda e presente nella sezione dedicata del sito internet aziendale.

A chiusura di ogni procedimento, alle parti presenti all'incontro viene chiesto di compilare, come stabilito dal D.Lgs. 28 del 2010, del D.M. 180 del 2010 e successive modifiche, una scheda di valutazione del servizio di mediazione per poter disporre di informazioni utili a migliorare il servizio di mediazione, renderlo sempre più efficiente ed adeguato alle aspettative degli utenti.

Su questi valori l'Organismo di mediazione, ad ogni livello dell'organizzazione, è coinvolto e opera quotidianamente, condividendo gli obiettivi strategici.

Gli standard di qualità del servizio riguardano prevalentemente la gestione dei procedimenti, l'indipendenza e imparzialità del mediatore e dell'Organismo stesso e la celerità delle risposte.

Considerata la delicatezza dei servizi e delle attività espletate dall'Organismo di mediazione di Made in Vicenza, ogni azione deve essere coerente ai valori, ai principi guida e alle procedure aziendali.

Gli obiettivi dell'Organismo di mediazione di Made in Vicenza sono:

- garantire l'espletamento di servizi di mediazione con la massima discrezione e riservatezza
- offrire servizi di mediazione in modo professionale, semplice e veloce
- assicurare professionalità, imparzialità e neutralità dei mediatori durante la gestione dei procedimenti di mediazione
- sviluppo di best practice