

# Carta della Qualità dei Servizi

## Indice

- 1 Principi
- 2 Obiettivi
- 3 Strumenti
- 4 Servizi
- 4 Percorso

La **Carta della Qualità dei Servizi** fissa i principi e le regole che governano l'erogazione dei nostri servizi telematici ai notai.

Con questo documento si attua un vero e proprio **"patto"** con i nostri clienti, in un contesto di comunicazione e di trasparenza che permetta ai notai di conoscere le modalità e gli standard dei servizi offerti, di verificare gli impegni assunti dalla società, di esprimere le proprie valutazioni e suggerimenti.

La **Carta** è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento che possano scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione dei notai.

## Principi

Notartel si ispira ai principi di gestione della qualità secondo gli standard internazionali **ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità" - ISO 20000 / ITIL "Sistemi di gestione per i servizi IT" e ISO 27001 "Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni"**.

### Organizzazione orientata ai clienti

Ascoltiamo le esigenze dei notai tenendo conto delle loro aspettative e delle diverse particolarità.

### Coinvolgimento del personale

Le risorse umane costituiscono l'essenza della nostra organizzazione ed è il loro coinvolgimento, a tutti i livelli, che ci permette di perseguire gli standard dichiarati nell'erogazione dei servizi ai notai.

---

*La Carta della Qualità dei Servizi e le Schede della Qualità sono pubblicate su:*

<https://webrun.notariato.it/run2/istituzioni/notartel/qualita>

Dicembre 2012

---

---

*Ascoltiamo le esigenze dei notai tenendo conto delle loro aspettative e delle diverse particolarità.*

---

### **Approccio ai processi**

Le nostre attività e risorse sono gestite secondo modelli organizzativi definiti.

### **Miglioramento continuo**

Ottimizziamo il nostro operato prendendo spunto dagli errori e dai suggerimenti dei notai per migliorare i nostri servizi.

### **Approccio ai dati reali nel prendere le decisioni**

Le nostre decisioni si basano sull'analisi dei dati e delle informazioni reali.

### **Rapporto con i fornitori**

Creiamo valore anche attraverso l'attenzione a migliorare i rapporti con i nostri fornitori.

## **Obiettivi**

### **SEMPLIFICAZIONE**

Agevolare il lavoro del notaio, nel rapporto con i singoli clienti e la Pubblica Amministrazione, progettando e offrendo servizi telematici integrati.

### **ACCESSIBILITÀ**

Garantire l'accesso ai nostri servizi attraverso percorsi e strumenti dedicati in base alla specifica realtà organizzativa dello studio notarile.

### **TEMPESTIVITÀ**

Assicurare il rispetto dei tempi di risoluzione previsti per l'erogazione dei servizi.

### **TRASPARENZA**

Favorire la visibilità di tutte le informazioni su programmi, servizi, uffici, modulistica, suggerimenti e reclami.

### **EFFICACIA**

Far percepire al notaio una qualità costante e puntuale nell'erogazione dei servizi secondo modalità e standard dichiarati.



## Strumenti

### SEMPLIFICAZIONE

Portale R.U.N. <https://webrun.notariato.it/>

### ACCESSIBILITÀ

Identity and Access Management IAM

Portale CA <http://ca.notariato.it/>

Portale PEC <http://pec.notariato.it/>

### TEMPESTIVITÀ

Schede della Qualità

### TRASPARENZA

Comunicazione:

**Notizie on line**

**Infonews**

**Relazione Attività**

e-mail: [infontartel@notariato.it](mailto:infontartel@notariato.it)

Assistenza:

**Help Desk**

Tel. **06 3620 9306** - **06 3676 9306** (40 caselle vocali)

e-mail: [helpdesk@notariato.it](mailto:helpdesk@notariato.it)

Qualità:

e-mail: [qualita@notariato.it](mailto:qualita@notariato.it)

### EFFICACIA

Questionari

Reportistica sui servizi

---

*Favoriamo la visibilità di tutte le informazioni su programmi, servizi, uffici, modulistica, suggerimenti e reclami.*

---



## Servizi della Carta della Qualità

### FIRMA DIGITALE

La firma digitale qualificata rilasciata dal Consiglio Nazionale del Notariato certifica anche la «funzione».

### POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Dominio dedicato al servizio di posta elettronica certificata che fornisce al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

### POSTE ELETTRONICA ORDINARIA

Il servizio rende accessibili due domini di posta elettronica: uno dedicato alla posta personale di ciascun notaio, l'altro alla posta generata da mailing list configurate per la categoria.

### PORTALE R.U.N.

La Rete Unitaria del Notariato (R.U.N) è il portale intranet del Notariato ad autenticazione riservata con Identity and Access Management. Uno strumento che raccoglie in un'unica interfaccia contenuti, servizi e applicazioni web interne e esterne con accesso diretto in base a rapporti di convenzione o associazione con la Pubblica Amministrazione. Il portale mette a disposizione anche strumenti di collaborazione all'interno della categoria, quali Blog e Agenda Unica.

## Percorso

### 2012

**Implementazione processo di assistenza e gestione in qualità dell' Help Desk.** Nuovo sw di trouble ticket, classificazione segnalazioni.

### 2011

**Definizione del Modello di Erogazione dei Servizi IT.** Schede del servizio, processi: incident, problem, change, realese.

### 2011

**Aggiornamento Processo di Progettazione Servizi IT.**

### 2011

**Protocollo intesa Notartel CNN sulla Progettazione e Erogazione dei Servizi IT.**

### 2010

**Gestione e consolidamento del "Sistema di Gestione di Qualità".** Individuazione del Responsabile Qualità con incarico esterno. Revisione e aggiornamento della politica e dei processi di sicurezza delle informazioni. Formazione del personale sui requisiti del Sistema Gestione Qualità.

### 2009

**Estensione del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001 all'erogazione del servizio di "Posta Elettronica Certificata – PEC".**

### 2008

**Progettazione e implementazione del Sistema di Gestione Qualità ISO 9001 per il servizio di "Firma Digitale – CA".**

### 2007

**Definizione Modello di Controllo di Gestione.** Reportistica di gestione.  
**Definizione e aggiornamento Modello Organizzativo.** Manuale delle procedure: gestione progetti CNN, acquisti.

### 2006

**Definizione Modello di Controllo di Gestione.** Modello di budget analitico.  
**Definizione e aggiornamento Modello Organizzativo.** Mappatura dei processi.

### 2005

**Definizione e aggiornamento Modello Organizzativo.** Organigramma, descrizione delle funzioni aziendali.