

Roma, 1 agosto 2014

Prot. U/NOT/2014/817

all. 1

email

Oggetto: Qualità: i risultati del I semestre 2014

La nuova Relazione periodica che illustra - per il primo semestre 2014 - l'andamento dei servizi Notartel oggetto della Carta della Qualità - CDQ è allegata e sempre disponibile anche sulla R.U.N./Area istituzioni/Notartel/Qualità.

La Gestione della Qualità

I servizi che rientrano nella CDQ attualmente sono

- la Firma Digitale
- la Posta Elettronica Certificata
- la Posta Elettronica Ordinaria
- il Portale R.U.N.

In continuità con la precedente anche questa terza Relazione semestrale riporta – oltre al glossario dei termini specifici - per ciascun servizio:

- ✓ il totale delle segnalazioni di anomalie ricevute dai clienti/utenti distinte per sottocategorie;
- ✓ il totale dei disservizi bloccanti che hanno riguardato tutti gli utenti nel periodo con descrizione, durata e natura;
- ✓ i valori degli indicatori misurati nel semestre;
- ✓ la comparazione dei suddetti valori con gli impegni di funzionamento (i livelli di servizio) assunti da Notartel.

Notartel spa

società informatica del notariato
via G. V. Gravina, 4 - 00196 Roma
tel. 06 362.09.300 - fax 06 326.50.077
capitale sociale euro 2.500.000
C.F., P. IVA e numero di iscrizione nel Registro
delle Imprese di Roma 05364151000

Ricordiamo che i livelli di prestazione dei singoli servizi (**Service Level Agreement – SLA**) sono resi pubblici e trasparenti da Notartel mediante le **Schede della Qualità - SDQ** dei rispettivi servizi - pubblicate sulla R.U.N. e che l'erogazione e la gestione della qualità dei servizi telematici ai notai è improntata agli 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".

Questa reportistica periodica, pertanto, permette di verificare gli impegni di funzionamento assunti e nello stesso tempo informa gli utenti su quanto abbiamo fatto in termini di assistenza e di interventi per la risoluzione delle situazioni di anomalia.

La **CDQ** e le **SDQ** vengono riviste ed aggiornate periodicamente in funzione dei risultati raggiunti, degli obiettivi strategici e dell'emergere di nuove aspettative da parte dei notai, e sono oggetto di verifica da parte degli ispettori degli enti di certificazione.

Per questo obiettivo - per i servizi certificati - effettuiamo regolarmente rilevazioni della soddisfazione degli utenti attraverso l'impiego di questionari distribuiti in occasione di eventi istituzionali a livello nazionale (è avvenuto ad esempio in occasione dell'ultimo Congresso) o attraverso posta elettronica.

Potete poi sempre esprimere le vostre valutazioni e suggerimenti attraverso forme di comunicazione diretta mediante la casella di posta elettronica dedicata

qualita@notariato.it

Gli obiettivi e gli indicatori

I dati di questa ultima rilevazione confermano per i servizi legati alla Firma Digitale e al Portale RUN i risultati raggiunti, segnando di fatto una stabilizzazione delle segnalazioni da parte degli utenti; sensibilmente migliorato risulta il servizio di Posta ordinaria che registra un numero di segnalazioni inferiore a quelle dei

semestri precedenti ed in linea con quelle degli altri servizi. Gli unici incidenti di rilievo relativi alla PEC - che non hanno tuttavia provocato disservizi - non sono stati segnalati dagli utenti, ma sono stati individuati grazie al monitoraggio interno e gestiti secondo le modalità previste dalle linee guida di Vigilanza dei Certificatori: seguendo l'obiettivo di trasparenza che ci siamo ripromessi essi sono stati debitamente evidenziati e descritti nella Relazione.

Michele Nastri

Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michele Nastri', written in a cursive style.