

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

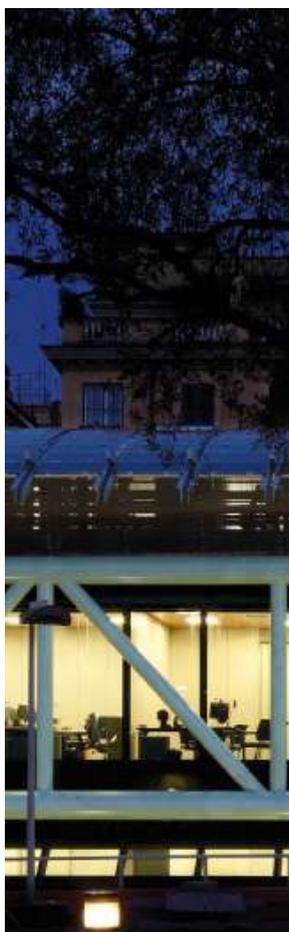
Assicurare il rispetto dei tempi di risoluzione previsti per l'erogazione dei servizi.

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: infonotartel@notariato.it

Assistenza:

Help Desk

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

e-mail: helpdesk@notariato.it

Qualità:

e-mail: 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.