

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Tramite la "Carta dei Servizi", l'Istituto Arturo Carlo Jemolo stipula un vero e proprio "patto" con gli utenti, siano essi cittadini, aziende o *parti interessate* in genere. In tale "patto" sono definiti i livelli di qualità del servizio che l'Istituto A.C. Jemolo intende garantire agli utenti.

Clienti, utenti e parti interessate dell'Istituto A.C. Jemolo sono:

- gli allievi e gli utenti dei Master e dei Corsi di Alta Formazione Professionale;
- la collettività che intende avvalersi dei servizi dell'Organismo di Mediazione A.C. Jemolo;
- la Regione Lazio, la Comunità Europea e gli Enti Pubblici.

Per la stesura della carta dei servizi, l'Istituto fa riferimento alla Legge 273/1995 che indica i principi fondamentali, gli standard e gli obiettivi di qualità che la Pubblica Amministrazione s'impegna a rispettare in relazione ai servizi offerti. Per dimostrare l'efficacia/efficienza nell'erogazione dei servizi, le carte dei servizi devono essere basate su indicatori:

- Misurabili
- Verificabili

L'Istituto monitora tali indicatori di efficacia dei processi attraverso il proprio Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

### L'Istituto Regionale di Studi Giuridici del Lazio A.C. Jemolo

L'Istituto A.C. Jemolo opera dal 1991 nel campo dell'*alta formazione professionale in campo giuridico*, quale Ente di diritto pubblico costituito dalla Regione Lazio con l'obiettivo di realizzare il progresso culturale, civile e sociale attraverso la promozione di iniziative di studio, ricerca e lo svolgimento di attività di consulenza giuridica e legale. L'Istituto è stato istituito con Legge Regionale n. 40/1987.

Il coordinamento dell'attività formativa è effettuato da un Comitato scientifico didattico composto da personalità di altissimo livello scientifico e culturale. L'attività formativa può essere così riassunta: - I corsi a catalogo - I corsi per Enti pubblici ed Enti locali - La formazione per i mediatori e per formatori in mediazione - Alta formazione per la protezione civile In quest'ultimo caso si segnala l'attività più recente, in quanto la Regione Lazio con deliberazione n.275 del 5 giugno 2018 ha affidato all'Istituto Jemolo l'incarico di istituire una sezione di alta formazione della Protezione Civile.

L'Istituto A.C. Jemolo è anche *Organismo di mediazione* ed è l'unico organismo di natura pubblica esistente in Italia. L'organismo svolge attività di mediazione per la conciliazione delle controversie civili e commerciali vertenti sui diritti disponibili, sia per quanto attiene alle materie per le quali il ricorso alla procedura della mediazione è facoltativa, sia in relazione alle materie per le quali il ricorso alla procedura della mediazione è obbligatoria a decorrere dalla data del 20 marzo 2011 e successive modificazioni.

Dal 2015 l'Istituto A.C. Jemolo eroga anche il servizio *Roster* ossia la banca dati degli Esperti della Regione Lazio per la ricerca e il conferimento di profili professionali ad elevato standard aventi specifiche competenze ed esperienza utili al rafforzamento della capacità amministrativa nella PA, nonché per la fornitura di supporto specialistico per l'attuazione delle politiche europee.

### Contatti

Di seguito si riportano i dati dell'Istituto A.C. Jemolo:

- Sede Roma, Viale Giulio Cesare, 31 - 00192
- Telefono +39 06.96006942
- Website [www.jemolo.it](http://www.jemolo.it)
- Info mail [didattica@jemolo.it](mailto:didattica@jemolo.it)
- PEC Istituto e Roster [istitutojemolo@regione.lazio.legalmail.it](mailto:istitutojemolo@regione.lazio.legalmail.it)
- PEC Organismo [organismojemolo@regione.lazio.legalmail.it](mailto:organismojemolo@regione.lazio.legalmail.it)

### **Eguaglianza e Parità di Trattamento**

L'Istituto A.C. Jemolo garantisce la parità di trattamento nei confronti di tutti i Clienti/Utenti delle proprie attività formative, dei servizi di mediazione e della gestione della banca dati Roster, assicurando elevati standard di qualità, servizio e professionalità.

### **Trasparenza e Collaborazione**

L'Istituto A.C. Jemolo garantisce trasparenza e partecipazione attiva ai propri Clienti/Utenti circa l'offerta formativa, l'attività di mediazione svolta e la gestione della banca dati Roster. Eventuali suggerimenti possono essere inoltrati via posta, mail o a voce, presso i nostri Uffici dove il nostro personale provvederà

ad attuare tutte le azioni e le soluzioni necessarie a garantire la massima soddisfazione possibile del Cliente.

### Sistema di Gestione per la Qualità

L'Istituto A.C. Jemolo ha sviluppato, attua e mantiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità ai requisiti della norma nuova UNI EN ISO 9001:2015, verificato e certificato annualmente da parte di un organismo accreditato. L'Istituto ha attivato pertanto un sistema di monitoraggio, analisi e miglioramento continuo dell'efficacia dei processi organizzativi in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi della qualità e della soddisfazione del cliente.

### Diffusione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene resa nota tramite affissione all'interno degli Uffici della segreteria didattica dell'Istituto A.C. Jemolo e diffusa [via web](#), nonché messa a disposizione di quanti ne facciano richiesta.

### La qualità del servizio

Per misurare il livello qualitativo dei servizi offerti e garantirne il mantenimento, vengono identificati i seguenti indicatori riferiti alle principali prestazioni erogate dall'Istituto A.C. Jemolo.

Nella tabella di seguito sono riportati:

- Area dell'Istituto;
- i fattori di qualità individuati per i servizi erogati;
- per ciascun fattore l'individuazione dell'indicatore obiettivo;
- il valore atteso di qualità del servizio che l'Istituto si impegna a garantire verso gli utenti.

<b>Area</b>	<b>Fattore di qualità e descrizione Indicatori</b>	<b>Livelli di qualità attesi</b>	<b>Competenza primaria</b>
Didattica	Efficacia dei corsi (percentuale di discenti soddisfatti complessivamente delle attività didattiche svolte dall'Istituto)	Almeno 85%	Direttore Istituto
	Iscrizioni (Incremento annuo delle iscrizioni)	+ 15%	Direttore Istituto
	Diversificazione offerta formativa a catalogo-convenzione e seminari (% nuovi corsi)	+ 15%	Direttore Istituto
	Tasso di partecipazione ai corsi (mantenimento della % media)	Almeno 80%	Direttore Istituto
	Incremento delle convenzioni	+10%	Direttore Istituto
	Organizzare eventi di formazione e orientamento alle professioni giuridiche	Almeno 2	Direttore Istituto
Mediazione	Tempi medi di avvio del procedimento di mediazione (definizione del primo incontro delle parti)	entro 6 gg lavorativi	Resp. del Procedimento
	Tempi medi di calendarizzazione del 1° incontro (entro 30 gg per legge)	20 gg	Resp. del Procedimento
	Tempi medi di conclusione del procedimento (90 gg per legge salvo deroga tra le parti)	Entro 90 gg	Resp. del Procedimento
Roster	Tempi di presa in carico dell'assistenza Help-Desk	entro 24 ore	Resp. UO Roster
	Tempi di risposta alle richieste di credenziali di consultazione	entro 24 ore	Resp. UO Roster

Emesso in data 21-09-2022

*Firma*  
Direttore dell'Istituto  
Arcangela Galluzzo