

CARTA 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 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 06.51686957
- Website: www.jemolo.it
- Info mail: segreteria@jemolo.it
- PEC Istituto: istitutojemolo@regione.lazio.legalmail.it
- PEC Organismo: organismojemolo@regione.lazio.legalmail.it
- PEC Roster: istitutojemolo@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.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio;
- per ciascun fattore la descrizione dell'indicatore che ne dà concreta interpretazione;
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che l'Istituto si impegna a garantire e mantenere.

Nella prima colonna della tabella sotto riportata sono riportati gli indicatori per i servizi erogati; nella seconda i livelli di qualità fissati per ciascuno di essi; nella terza i soggetti responsabili per ciascun servizio/attività:

Area	Fattore di qualità e descrizione Indicatori	Livelli di qualità	Competenza primaria
Didattica	Efficienza Corsi (percentuale di discenti soddisfatti complessivamente delle attività didattiche svolte dall'Istituto)	Almeno 85%	Direttore Istituto
Didattica	Iscrizioni (Incremento annuo delle iscrizioni)	+ 15%	Direttore Istituto
Didattica	Diversificazione offerta formativa a catalogo (% nuovi corsi)	+ 10%	Direttore Istituto
Didattica	Tasso di partecipazione ai corsi (mantenimento della % media)	Almeno 80%	Direttore Istituto
Mediazione	Tempi medi di avvio del procedimento di mediazione (definizione del primo incontro delle parti)	entro 6 gg lavorativi	Resp. del Procedimento
Mediazione	Materie oggetto di mediazione	98%	Resp. del Procedimento
Supporto	Continuità nell'erogazione del servizio in caso di guasto alle infrastrutture tecnologiche	entro 24/48 ore	Resp. Sistema Qualità
Qualità	Ascolto del cliente (tempo max fra ricezione reclamo e risposta)	entro 24/48 ore	Resp. Sistema Qualità
Roster	Tempi di risposta alle richieste di assistenza Help Desk	entro 24 ore	Resp. UO Roster
Roster	Tempi di risposta alle richieste consultazione	entro 24 ore	Resp. UO Roster

Roma, 01.06.2017

Firma per approvazione

Redatto dal Resp. Gestione Qualità (Dott. Lorenzo Silipigni)

Approvato dal Direttore dell'Istituto (Dott. Pier Luigi Cataldi)


