

Il “Questionario” sulla qualità dei servizi

Lo scenario e gli obiettivi

ALL'INTERNO

- I risultati del Questionario rivolto alla categoria
- I “Lavori in corso”
- Il nuovo listino prezzi 2011
- Gli incontri di divulgazione del diritto dell'informatica
- Il 3° Congresso dei Notai d'Europa
- La nuova sede.

Notartel ha avviato dal 2006 la predisposizione di modelli organizzativi e di procedure di esercizio per ottenere la Certificazione di Qualità a norma ISO di tutti i servizi erogati (ad oggi la Certificazione è stata attribuita per l'erogazione dei servizi di Firma digitale-CA e di Posta Elettronica Certificata). Nell'ambito di tale attività è stata avviata una **ricerca** per verificare la percezione da parte dei notai della qualità dei servizi forniti dalla Società. L'indagine si è posta l'obiettivo di **individuare le aree critiche** sulle quali **intervenire** e di **valutare l'utilità di nuovi servizi**.

La metodologia

La ricerca si è svolta in due fasi: attraverso un Questionario compilabile in forma anonima distribuito ai partecipanti in occasione del Congresso Nazionale di Roma (26- 27 novembre 2010); mediante la possibilità di scaricare il Questionario stesso dalla R.U.N. e restituirlo via fax (10-14 gennaio 2011).

Le domande miravano a ottenere le valutazioni dei notai circa il funzionamento, la fruizione, la comunicazione, l'efficacia e l'utilità dei principali ambiti di attività e servizi forniti da Notartel, e il corrispondente **grado di soddisfazione** circa la capacità degli stessi di perseguire le aspettative dei notai.

Ambito di riferimento

Hanno partecipato alla ricerca compilando in ogni sua parte il questionario proposto **246 notai**. La percentuale di risposta è ammontata complessivamente al **5,1% della categoria**.

La percentuale di risposta appare esigua se la si rapporta alla richiesta di coinvolgimento sui temi della qualità e del miglioramento dei servizi della società che viene da più parti sollecitata.

E' comunque rappresentativa per la validità e per la verifica dei risultati raggiunti.

I rispondenti, sono stati per il **71% maschi**.

Per fascia di età:

fino a 40 anni nel 12% dei casi,

da 41 a 50 anni nel 25% dei casi,

dai 51 anni in su nel 61% dei casi.

Per il 59% dei casi si è trattato di notai in esercizio da più di 20 anni.

Tra i rispondenti si segnalano soprattutto notai residenti in **Emilia Romagna, in Lombardia e nel Lazio, in Piemonte, in Toscana, in Sicilia.**

38 di loro hanno inviato **Osservazioni** scrivendo nello spazio disponibile.

I risultati

Con riferimento alla Comunicazione

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- il **78%** degli intervistati si ritiene *soddisfatto della comunicazione della società mediante gli strumenti istituzionali (lettere del Presidente, comunicati, Infonews),*
- il **68%** si ritiene *soddisfatto della comunicazione mediante comunicati, note, avvisi, lettere della Direzione.*
- il **64%** ritiene *facile l'accesso alle pagine sulla RUN dedicate alla Notartel, la navigazione e la completezza nelle informazioni.*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- *carenti e poco tempestive le informazioni sui malfunzionamenti (avvisi, cause, indicazioni sui tempi di risoluzione);*

Osservazioni sull'utilità di nuovi servizi

- il **74%** degli intervistati ritiene *utile una newsletter periodica dedicata esclusivamente all'informazione sui servizi/attività della Notartel,*
- il **73%** degli intervistati ritiene *utile partecipare personalmente a incontri informativi/formativi organizzati da Notartel nel Distretto.*

Con riferimento alla Firma Digitale

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- il **78%** degli intervistati si ritiene *soddisfatto nel suo complesso dei servizi di firma digitale (rilascio/attivazione Smart card, portale di gestione del certificato, nuovo software di firma "e-Sign", verificatore online).*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- *Anche e-Sign, come già Secur Sign, da un lato non garantisce che la firma sia stata apposta dal titolare; dall'altro lato la firma apposta "digitalmente" qualora fosse "apocrifa" non può essere contestata con nessuna "perizia calligrafica".*

Osservazioni sull'utilità di nuovi servizi

- *Ci vorrebbe un applicativo di firma digitale che consenta la contestazione della firma in quanto apocrifa/falsa/non apposta dal legittimo titolare. Si potrebbe abbinare alla firma uno scatto web-cam o le impronte digitali elettroniche ricavate contestualmente.*

Con riferimento alla Posta Elettronica e alla Posta Elettronica Certificata

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- *l' 84% degli intervistati ritiene estremamente utile poter usufruire di caselle di posta elettronica fornite da Notartel (sia di dominio pubblico che intranet – Lista Sigillo).*
- *L' 81% è soddisfatto dei servizi connessi alle caselle di PEC.*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- *Aumentare lo spazio di memoria per la posta quotidiana ricevuta.*
- *Sarebbe estremamente utile affiancare la lista Sigillo con forum facilmente accessibili e con utilità che agevolino la lettura e il tracciamento delle discussioni.*

Con riferimento a Identity and Access Management IAM

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- *il 58% degli intervistati si ritiene soddisfatto delle modalità di accesso alla R.U.N. con il sistema di autenticazione IAM (percepiscono l'efficacia e l'efficienza per la gestione dello studio) e della attività di comunicazione connessa,*
- *il 62% è soddisfatto della interfaccia online per la gestione dei collaboratori.*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- *è complicato autenticarsi periodicamente e la gestione dei collaboratori è complessa.*

Con riferimento alla Connettività

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- *il 63% degli intervistati si ritiene soddisfatto dei servizi di connettività forniti (banda larga),*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- *il 25% degli intervistati non si ritiene soddisfatto delle modalità di informazione sui servizi di connettività, e infatti l'11% degli intervistati non risponde a questa domanda.*

Con riferimento alla Amministrazione

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- il **68%** degli intervistati si ritiene *soddisfatto delle modalità di informazione/comunicazione degli uffici amministrativi.*
- il **73%** degli intervistati si ritiene *soddisfatto degli strumenti di gestione online dei rapporti amministrativi (estratto conto online, verifica castelletto).*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- il **20%** degli intervistati **non** si ritiene *soddisfatto delle modalità di informazione sui servizi di connettività.*

Con riferimento alla Assistenza

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- il **60%** degli intervistati **mediamente** si ritiene *soddisfatto delle modalità, dei tempi e dei contenuti dei servizi di help-desk,*
- il **30%** degli intervistati **mediamente NON** si ritiene *soddisfatto delle modalità, dei tempi e dei contenuti dei servizi di help-desk.*

Aree critiche di miglioramento dei servizi

- *il tempo di risposta, il tempo di risoluzione del problema, l'efficacia delle risposte.*

Con riferimento alla Qualità

Percezione dei notai sulla qualità dei servizi

- l' **80%** degli intervistati ritiene **utile proseguire da parte di Notartel sulla strada della certificazione di qualità di tutti i servizi.**

Osservazioni sull'utilità di nuovi servizi

- il **77%** degli intervistati ritiene **utile da parte di Notartel il monitoraggio periodico sull'erogazione dei servizi (questionari, statistiche, ecc.).**
- l' **80%** degli intervistati ritiene utile da parte di Notartel la definizione preventiva dei criteri di erogazione dei servizi in termini di efficacia e efficienza al fine della loro successiva valutazione.

“Lavori in corso”

Posta Elettronica Ordinaria

Stiamo lavorando alla nuova piattaforma di erogazione per il servizio di posta elettronica ordinaria per il dominio notariato.it al fine di **eliminare le soglie di occupazione dei messaggi** che vincolano l'accesso; per **permettere il recupero dei messaggi filtrati** dai sistemi antivirus e antispam; per **permettere l'invio di allegati** in formato Gigamessage.

Infrastruttura di gestione delle firme digitali del Consiglio Nazionale

Stiamo pianificando il **rinnovo dei certificati di firma** previsto tra **settembre e dicembre 2011**. Una attività di comunicazione prenderà il via nelle prossime settimane per la **sostituzione delle smart card** e per la eventuale adozione – in aggiunta alla smart card – di un token di firma crittografico in grado di firmare digitalmente in mobilità.

Housing software notarile

Stiamo lavorando a un servizio di housing per software notarile per **ospitare le applicazioni di studio** sfruttando i servizi infrastrutturali del nostro Centro Elaborazione Dati.

Processo Civile Telematico

Stiamo realizzando la **piattaforma del Punto di Accesso** per l'accesso dei notai al Processo Civile Telematico erogato dal ministero di Giustizia. I punti di accesso sono strutture tecnico-organizzative che forniscono ai soggetti abilitati esterni al sistema informatico per il processo civile (D.p.R. 13 febbraio 2001, n. 123) i servizi di connessione al gestore centrale e di trasmissione telematica dei documenti informatici relativi al processo (Polisweb) (*per saperne di più vedi anche in RUN>Informatica*).

Antiriciclaggio Segnalazione Operazioni Sospette

Stiamo lavorando per consentire al sistema informatico che permette ai notai di segnalare, in forma anonimizzata, le operazioni sospette richieste dalla attuale normativa antiriciclaggio, **l'interfacciamento con il nuovo portale realizzato dall'Unità di Informazione Finanziaria**.

Nuovo listino prezzi 2011: il Catasto tutto a 15 centesimi

Dal 15 giugno 2011 è variato il Listino prezzi dei servizi Notartel per i notai.

Tutti i servizi di consultazione alle voci Catasto hanno un costo per i notai, a titolo di rimborso spese, pari a 0,15 Euro (erano 0,50 per le ricerche e 0,25 per gli estratti).

La consultazione delle planimetrie catastali

– fino ad ora gratuita in via sperimentale, da mercoledì 15 giugno 2011 sarà garantita da Notartel con un costo per i notai, a titolo di rimborso spese, anch'esso pari a 0,15 Euro.

Il servizio di consultazione telematica delle planimetrie catastali su Sister2 è disponibile anche per i collaboratori, con un apposito profilo, che possono compilare e trasmettere il file, firmato dal notaio, e visualizzare le planimetrie richieste.

Le Pratiche telematiche

- da mercoledì 15 giugno 2011 la retribuzione del servizio garantito da Notartel ai notai è distribuita con un **criterio graduale che si adegua al valore della transazione economica sottostante**. La modifica non comporta variazioni sugli introiti complessivi della società.

La fatturazione di Notartel della Pratica Telematica presso il registro imprese passa da una retribuzione forfettaria, uguale per tutte le presentazioni (erano 4,50 euro che andavano ad aggiungersi ai diritti e tasse calcolati da InfoCamere e variabili in funzione della pratica inviata) ad un sistema proporzionale al costo della pratica (il 3% su diritti e tasse calcolati da InfoCamere in funzione della pratica inviata).

Il listino prezzi dei servizi Notartel è sempre consultabile online dalle pagine della RUN>servizi online, ed è disponibile sia nella versione in vigore che nelle precedenti. In più sarà scaricabile anche in formato pdf.

Gli incontri di divulgazione del diritto dell'informatica

A partire dal gennaio di quest'anno hanno avuto luogo presso i Consigli Distrettuali oltre 30 incontri di divulgazione del diritto dell'informatica, organizzati dalla Commissione Informatica del Consiglio Nazionale del Notariato. Il progetto ha preso il via dopo l'introduzione nel nostro ordinamento dell'atto notarile informatico e per l'aggiornamento della categoria sui temi dell'informatica giuridica e della prassi tecnologica più avanzata. Gli incontri, che hanno coinvolto oltre 1.500 notai nelle giornate di formazione sia teorica che pratica, sono stati anche **occasione per illustrare i servizi forniti da Notartel** e i progetti in corso funzionali agli argomenti trattati: formazione del documento informatico (firma, atto pubblico scrittura privata autenticata), conservazione del documento informatico, copie ed estratti, trasmissione del documento (PEC), sicurezza, protezione e riservatezza dei dati personali (sistemi di autenticazione ed autorizzazione, trattamento-informativa-consenso), firma ed autentica, consultazione online di archivi informatici (banche dati), consultazione di sistemi informatici giudiziari (PCT- Aste telematiche - segnalazioni antiriciclaggio). E' disponibile anche un **corso online** sui temi legati alla nuova disciplina dell'atto notarile informatico. Il corso, realizzato dalla Fondazione per il Notariato, in collaborazione con la Commissione Informatica e con Notartel, affronta profili di interesse sia teorici che pratici. E' attivo un forum, nel quale il partecipante potrà confrontarsi con gli esperti e con i colleghi, porre questioni e condividere esperienze.

Il 3° Congresso dei Notai d'Europa a Bruxelles

Notartel è tra i sostenitori del 3° Congresso dei Notai d'Europa che si terrà il prossimo 28 giugno a Bruxelles dedicato al tema: "Prospettive del diritto societario europeo per le Pmi".

All'evento parteciperanno i notai dei 21 paesi europei membri del CNUE (il Consiglio del Notariato dell'Unione Europea), i rappresentanti della politica nazionale ed europea insieme agli esponenti del mondo economico, accademico e giuridico per condividere le loro esperienze.

Al centro dei lavori l'analisi del ciclo di vita delle imprese – la loro creazione, sviluppo e trasferimento - in relazione al quadro normativo europeo, che è in fase di radicale evoluzione.

E' possibile scaricare direttamente il programma dei lavori dal web attraverso il sito CNUE

<http://www.notaries-of-europe.eu>

La nuova sede

La realizzazione della nuova sede ubicata in Roma, in via Vincenzo Gravina, n. 4, nell'isolato di fronte alla sede del Consiglio Nazionale, immaginata nel 2006, è giunta alle sue fasi conclusive. I lavori del nuovo stabile (avviati alla fine del 2008), le procedure di tipo amministrativo (accatastamento, abitabilità ecc.) e tecnico (collaudi degli impianti ecc.), sono terminate. La nuova sede sarà operativa entro la fine del mese di giugno.



Dal punto di vista strutturale si tratta di un edificio che rappresenta un notevole passo avanti nel controllo e nella gestione delle componenti tecnologiche (Rete Dati, energia, prevenzione incendi, controllo accessi, eco-compatibilità), e che risponde, quindi, ai più **moderni requisiti di funzionalità gestionale e di sicurezza** con ricadute positive sulla **efficienza complessiva**.

L'operazione è stata finanziata con un leasing quindicennale con restituzione parziale anticipata di una quota dello stesso.