



CONCILIA LEX

Carta dei Servizi

Indice

- 1** Concilia Lex e la Carta dei Servizi
- 2** Principi
- 3** Standard di qualità
- 4** Obiettivi
- 5** Comunicazioni e tutela dell'utenza
- 6** Gestione reclami

1 CONCILIA LEX e la Carta dei Servizi

CONCILIA LEX è un organismo di mediazione iscritto presso il Ministero della Giustizia al n. 143 del Registro degli Organismi deputati a gestire la risoluzione delle controversie civili e commerciali ai sensi del D.Lgs. 28 del 2010, del D.M. 180 del 2010, D.M. 150/2023. E', altresì, Ente di formazione con iscrizione al n. 211 dell'apposito Elenco tenuto presso il Ministero della Giustizia.

La sua mission consiste nel garantire a cittadini, enti pubblici e privati, aziende di risolvere problematiche legali in tempi rapidi e a costi contenuti rispetto al classico iter giudiziario grazie all'assistenza di un mediatore terzo che li guida verso la ricerca di un accordo soddisfacente e condiviso dalle parti in lite. Per attuare tale finalità è necessario puntare sulla competenza e qualità del mediatore che ha il compito di definire le controversie in maniera efficiente per entrambe le parti; da questa premessa nasce la volontà e l'impegno di Concilia Lex di formare e specializzare i mediatori ovvero di organizzare corsi di formazione per acquisire la qualifica di mediatore e corsi di aggiornamento e specializzazione per chi ha già conseguito il titolo di mediatore, improntati su elevati standard di qualità.

Concilia Lex con sede legale a Nocera Inferiore in provincia di Salerno, garantisce il servizio di mediazione e di formazione per mediatori su tutto il territorio nazionale grazie alla presenza di sedi operative autonome ed indipendenti.

Consapevole del servizio pubblico che svolge, Concilia Lex si è dotato di una Carta dei Servizi in cui sono esposti i valori ed i principi che guidano le attività erogate all'utenza, gli standard di qualità cui si ispirano i servizi offerti, gli impegni e gli obiettivi della società al fine di rendere più chiaro e trasparente il rapporto con i cittadini, le imprese e gli enti pubblici in un'ottica di continuo miglioramento e sviluppo.

La Carta dei Servizi è disponibile presso tutte le sedi di Concilia Lex e sul sito www.concilialex.it

2 Principi

Attraverso la Carta dei Servizi, Concilia Lex si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei servizi.

L'impegno di Concilia Lex consiste nel puntare sulla qualità e sull'efficienza del servizio di mediazione e di formazione. Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità, le attività sono ispirate ai principi di:

- **Etica, trasparenza e chiarezza:** attuare e verificare il concreto rispetto del regolamento facendo sì che tutte le informazioni inerenti al funzionamento dell'organismo di mediazione e dell'ente di formazione vengano diffuse in modo chiaro e completo, cercando di assicurare la massima trasparenza
 - **Attenzione al cambiamento:** lungimiranza, flessibilità e dinamicità delle attività erogate con l'obiettivo di anticipare i cambiamenti e risolvere le problematiche con soluzioni mirate ed efficienti
 - **Informatizzazione delle procedure:** gli strumenti informatici a disposizione di Concilia Lex permettono agli utenti di poter usufruire di numerosi servizi on line per una migliore e più celere gestione degli affari di mediazione
 - **Efficienza ed efficacia:** fornire una risposta immediata, qualificata e competente in base alle esigenze richieste dall'utenza attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali
 - **Orientamento al cliente:** monitoraggio continuo dei processi di erogazione dei servizi attraverso l'ascolto e l'attenzione alle relazioni con i clienti, per migliorare la qualità dei servizi forniti ed assicurare la customer satisfaction
 - **Uguaglianza e imparzialità:** evitare qualsiasi forma di discriminazione e di favoritismo nell'ambito dell'espletamento dei servizi di mediazione e di formazione
 - **Partecipazione:** ciascun cliente che usufruisce dei servizi erogati da Concilia Lex compila una scheda di valutazione del servizio, mediante la quale può formulare suggerimenti per migliorare i servizi offerti
- Su questi valori, il team di Concilia Lex, ad ogni livello dell'organizzazione, è coinvolto e coopera quotidianamente, condividendo gli obiettivi strategici.

3 Standard di qualità

La Carta dei Servizi individua gli standard di qualità dei servizi di mediazione e di formazioni erogati da Concilia Lex. I valori che sottendono la definizione di standard di qualità sono relativi all'indipendenza ed imparzialità del mediatore e dell'organismo di mediazione, con riguardo anche alla celerità dei procedimenti.

Concilia Lex svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità col fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni rese ai propri clienti. A garanzia degli standard di qualità dei servizi offerti rispetta i modelli organizzativi e il codice etico ai sensi del D.Lgs. n.231 del 2001.

Operare adottando una condotta impeccabile è fondamentale per ottenere e mantenere nel tempo credibilità, reputazione e consenso.

Sulla base di questi presupposti Concilia Lex ha sottoscritto un proprio codice etico che applica con carattere di volontarietà per assicurare comportamenti corretti e trasparenti in linea con i valori etico-sociali dell'organismo. In tale ottica, ha costituito un Organismo di Vigilanza il cui compito è quello di assicurare un adeguato livello di professionalità e continuità delle azioni intraprese, al fine di prevenire il risk management.

I servizi di formazione offerti da Concilia Lex consentono di scegliere percorsi formativi che si contraddistinguono per l'elevato standard di qualità e di innovazione, grazie alla presenza di un eccellente Comitato Scientifico composto da docenti universitari e dai massimi esperti del settore della formazione e mediazione a livello nazionale.

4 Obiettivi

L'obiettivo principale che Concilia Lex intende raggiungere mediante la predisposizione della Carta dei Servizi, è quello di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il rapporto con l'utenza e allo stesso tempo soddisfare le loro aspettative ed esigenze.

Considerata la delicatezza dei servizi e delle attività espletate, ogni azione deve essere coerente ai valori, ai principi guida e alle procedure aziendali.

Gli obiettivi della Carta dei Servizi di Concilia Lex sono:

- garantire l'espletamento di servizi di mediazione con la massima discrezione e riservatezza
- offrire servizi di mediazione in modo innovativo, semplice e veloce
- organizzazione di corsi di formazione e di specializzazione in grado di formare mediatori di alta qualità
- assicurare professionalità, imparzialità e neutralità dei mediatori durante la gestione dei procedimenti di mediazione
- sviluppo di best practice e di una concezione della professione orientata alla formazione e all'autosviluppo delle competenze, sia individuali che aziendali

5 Comunicazioni e tutela dell'utenza

La Carta dei Servizi è lo strumento di comunicazione per eccellenza che descrive la strategia e fornisce informazioni generali sui servizi erogati e sugli standard che Concilia Lex si impegna a rispettare per facilitare la relazione con i cittadini, le imprese e gli enti pubblici.

Per agevolare tale relazione, il team di Concilia Lex è a completa disposizione per fornire chiarimenti e rispondere in modo esaustivo, adeguato e tempestivo a tutte le domande.

Al fine di rendere più chiari e comprensibili i documenti destinati all'utenza, sistematicamente viene verificata l'intera documentazione con lo scopo di semplificare i documenti e renderli sempre più accessibili.

Nell'ottica di garantire la massima trasparenza delle attività poste in essere da Concilia Lex , tutte le informazioni inerenti alle spese procedurali dei servizi di mediazione e ai costi dei corsi di formazione e di aggiornamento sono disponibili sul sito www.concilialex.it

6 Gestione reclami

Per Concilia Lex è fondamentale mantenere la fiducia del cliente ed è per questo che si impegna ogni giorno a fornire dei servizi di conciliazione e formazione di qualità.

Eventuali reclami sui servizi di mediazione possono essere inoltrati all'indirizzo di posta certificata concilia.lex@pec.it.

Concilia Lex è sempre attenta a recepire informazioni e feedback da parte degli utenti che ricevono il servizio di mediazione e di formazione al fine di consentire il raggiungimento di uno dei suoi obiettivi primari riconducibile al continuo miglioramento e sviluppo delle sue attività.

Schede di valutazione del servizio di mediazione e schede di valutazione dei corsi di formazione sono sempre erogate agli utenti per verificare il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.

Periodicamente Concilia Lex acquisisce le valutazioni sottoscritte circa la qualità dei servizi di mediazione e di formazione forniti e si impegna, in modo sistematico, a ricercare, nello svolgimento del servizio, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con l'utenza.