



CARTA DEI SERVIZI

Cos'è. La carta dei servizi si configura come un ulteriore supporto a disposizione degli utenti, attraverso il quale l'Ordine informa sugli standard di qualità nell'erogazione dei servizi, comprensivi della tempistica e della trasparenza dell'attività e della normativa e della modulistica relative a essa.

Standard di qualità. L'erogazione dei servizi all'utenza avviene, nei limiti del possibile, tenuto conto della limitate risorse disponibili (che non gravano sulla finanza pubblica), nel rispetto di standard di qualità definiti per ciascun servizio. Per specifiche informazioni sui singoli servizi e sui relativi standard di qualità è possibile consultare le seguenti pagine del sito istituzionale:

Tenuta di albi e registri (www.avvocati-imperia.it/macreaaalbi.htm)

Tirocinio forense (www.avvocati-imperia.it/pratica.htm)

Taratura parcellare (www.avvocati-imperia.it/tariffeindex.htm)

Formazione continua (www.avvocati-imperia.it/formazione.htm)

Gratuito patrocinio (www.avvocati-imperia.it/GratPatrIndex.htm)

Difesa d'ufficio (www.avvocati-imperia.it/DifUffIndex.htm)

Mediazione e negoziazione (www.avvocati-imperia.it/MediazioneIndex.htm)

Informatica, polisweb e p.c.t. (www.avvocati-imperia.it/Polisweb.htm)

Controlli antiriciclaggio (www.avvocati-imperia.it/antiriciclaggioIndex.htm)

Esposti e composizione controversie (www.avvocati-imperia.it/disciplina.htm)

Accesso (www.avvocati-imperia.it/accessocivicobis.htm)

In ogni sezione è resa disponibile la modulistica necessaria (comunque reperibile all'indirizzo www.avvocati-imperia.it/modulistica.htm) nonché i link alla normativa relativa e altre informazioni utili.

La tempistica media di erogazione dei diversi servizi è consultabile alla pagina www.avvocati-imperia.it/serviziter.htm .

In ogni caso in relazione alla tempistica di erogazione dei diversi servizi è previsto in via regolamentare quanto segue:

1. In generale: i procedimenti di competenza del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Imperia devono essere definiti entro trenta giorni, o nel diverso termine di legge, a far data dalla presentazione delle richieste.
2. Taratura parcellare: il procedimento di opinamento deve concludersi nel termine di giorni novanta dalla data della richiesta.
3. Accredimento di eventi formativi: l'accredimento deve essere deliberato al più tardi nella seconda riunione consiliare successiva alla presentazione della domanda.
4. Accesso: il procedimento di accesso deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione della richiesta, con la comunicazione del relativo esito al richiedente e agli eventuali soggetti controinteressati; i termini sono sospesi nel caso di comunicazione della richiesta ai controinteressati durante il tempo stabilito dalla norma per consentire agli stessi di presentare eventuale opposizione (entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione).

Controlli e reclami. Grazie alla carta dei servizi l'utente può orientarsi e utilizzare correttamente i servizi offerti, esercitando il potere di controllarne la qualità in rapporto agli standard sopraindicati e in funzione del rispetto di diritti o interessi giuridici rilevanti.

A norma dell'art. 30 L. 18/6/2009 n. 69 l'utente che lamenti la violazione di diritti o interessi giuridici rilevanti può chiedere la risoluzione non giurisdizionale della controversia all'Ordine il quale provvede entro trenta giorni dalla richiesta, disponendo, se del caso, la sostituzione di soggetti inadempienti.

Al fine di ricevere i reclami potranno essere indirizzati ai recapiti dell'Ordine, riportati nella seguente pagina web: www.avvocati-imperia.it/contatti.htm

Aggiornamento: 29/6/2020