













CARTA DEI SERVIZI







CARTA DEI SERVIZI 2022





Ho il piacere di presentarvi la Carta dei Servizi 2022, documento con il quale Consap – nel rispondere alle previsioni normative del D. Lgs 27/10/2009 n. 150 che richiedono la definizione, misurazione e trasparenza degli standard di qualità per attuare il «Ciclo di gestione della Performance» dell'organizzazione - individua gli Indicatori Chiave di Prestazione (KPI) in materia di Accessibilità, Efficacia e Trasparenza, tracciando le aree di miglioramento della qualità dei servizi offerti sulle quali interverremo nell'immediato futuro. Frutto di un lungo lavoro di mappatura e analisi di tutti i processi operativi aziendali e delle loro implicazioni con i destinatari dei nostri servizi, la Carta va interpretata non solo come la certificazione dell'impegno che intendiamo assumere per la tutela dei diritti degli utenti, ma soprattutto come uno stimolo al dialogo tra la nostra organizzazione e i suoi stakeholder finalizzato all'individuazione di nuove aree di sviluppo e miglioramento. Proprio grazie ai vostri feedback, infatti, saremo in grado di perfezionare il piano di certificazione della qualità aziendale già in atto con l'adozione di precisi interventi mirati alla formazione dei nostri dipendenti, all'organizzazione del lavoro, ai processi operativi e alle tecnologie digitali "anytime-anywhere", con l'obiettivo di perseguire standard di qualità sempre più elevati in materia di sicurezza, legalità, protezione dei dati, privacy e rispetto dell'ambiente.

> L'Amministratore Delegato (Prof. Ayv. Vincénzo Sanaşi d'Arpe)

> > Vivous John F

INDICE DEI CONTENUTI



01 - Perché una Carta dei Servizi	3
02 - Chi siamo	5
2.1 - La nostra storia	9
2.2 - La nostra Mission	11
2.3 - I nostri Stakeholder	13
2.4 - Le persone	15
2.5 - Consap in numeri	17
03 - A chi ci rivolgiamo	19
04 - Dimensioni di valutazione dei servizi	23

05 - Servizi offerti ai Cittadini	25
06 - Servizi offerti ai Professionisti	29
07 - Servizi offerti agli Esercenti	31
08 - Servizi offerti alle Imprese	33
09 - Servizi offerti alle Banche	35
10 - Servizi offerti alla Collettività	37
11 - Indicatori per categorie di utenza	41
12 - Prospettive future	55







01 PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI



www.consap.it

La Carta dei Servizi rappresenta la formalizzazione dell'impegno assunto da Consap in merito ai servizi offerti e alle modalità di erogazione degli stessi. Con la Carta, la nostra Società si impegna ad assicurare determinati Standard di qualità in termini di:

Accessibilità Efficacia Trasparenza



La Carta dei Servizi è dunque un "patto" che Consap vuole stringere con i cittadini, i professionisti, gli esercenti, le imprese, le banche, la collettività e costituisce al tempo stesso il veicolo con cui:

Informa sulle modalità di accesso ai servizi offerti comunicandone i contenuti

Fissa gli standard di qualità dei servizi offerti a partire dall'anno successivo alla sua pubblicazione

Individua le aree di miglioramento della qualità dei servizi offerti a partire dall'anno successivo alla sua pubblicazione

Fornisce uno strumento a tutela dei diritti dei propri stakeholder

Inoltre, grazie ai feedback che pervengono dagli stakeholder esterni, Consap individua e persegue gli **obiettivi di miglioramento** della propria organizzazione interna volti ad un continuo innalzamento delle performance della società.

Consap – Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici Spa – è una azienda di diritto privato totalmente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, costituita come società in house al fine di garantire lo svolgimento di numerosi compiti di rilievo pubblicistico.

La missione aziendale è caratterizzata da diverse attività e funzioni di interesse pubblico, affidate a Consap a diverso titolo, in quanto attinenti alle finalità istituzionali della Società sempre per i loro aspetti pubblicistici.



"Consap rappresenta il modello dell'assicuratore pubblico che si occupa della copertura dei rischi della collettività"



Questo ha permesso di sviluppare nuove competenze anche in ambito finanziario, tecnologico e socioeconomico, portando la società a gestire attualmente 42 linee di attività – per conto di diverse Istituzioni – distinte tra servizi assicurativi pubblici, finanziari e di sostegno alla collettività con criteri di efficacia, efficienza ed economicità.



I fondi e le attività costituiscono gestioni separate dal patrimonio, reso autonomo per garantire innanzitutto la tutela e l'integrità dei Fondi pubblici e nel contempo assicurare un margine di redditività agli stessi: Consap - sottoposta a controllo contabile della Corte dei Conti - impiega infatti le liquidità disponibili dei Fondi esclusivamente in investimenti sicuri e adeguati, anche sulla base delle specifiche prescrizioni normative. Le concessioni e le convenzioni delineano in modo circostanziato l'operatività dell'azienda, e stabiliscono dettagliatamente i compiti attribuiti a Consap da parte delle amministrazioni concedenti.



"Tutela e integrità dei Fondi pubblici"



Le attività gestite per conto delle amministrazioni statali, sia in riferimento ai Fondi sia alle altre funzioni di rilievo pubblico, non sono svolte a fine di lucro.

Consap è stata costituita nel 1993 per scissione dall'Istituto Nazionale delle Assicurazioni (INA), in occasione della sua privatizzazione.

All'atto della costituzione, sono state attribuite a Consap, in regime di concessione dell'allora Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato (oggi Ministero dello Sviluppo Economico), le attività di rilievo pubblicistico già presso l'INA, tra cui le c.d. "cessioni legali", quote di premi che le compagnie di assicurazione versavano per legge all'INA sui rischi assunti per le polizze vita e che Consap aveva avuto l'incarico di restituire alle compagnie stesse.



A queste attività si aggiunge la gestione dei **servizi assicurativi di rilievo pubblico** al tempo gestiti da INA, tra cui in particolare quella del Fondo di garanzia per le vittime della strada e il Fondo di solidarietà in favore delle vittime di mafia, estorsione e usura.

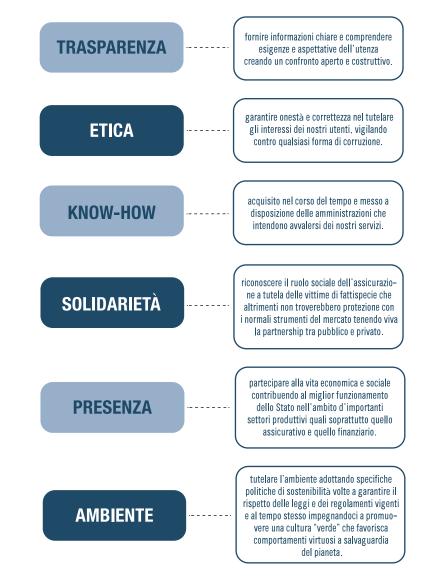
Posizionata come indispensabile complemento al comparto assicurativo tradizionale, Consap rappresenta quindi il modello dell'assicuratore pubblico che, intervenendo in forma sussidiaria rispetto al mercato, si occupa della copertura dei "rischi della collettività", non risarcibili dai normali meccanismi contrattuali.



La nostra *mission* è quella di **generare un valore economico, sociale e culturale per il Paese** attraverso l'importante patrimonio di competenze acquisite nel corso della nostra storia e messe al servizio della collettività.

Per noi, essere al servizio del Paese significa prima di tutto riuscire a instaurare un rapporto di fiducia con l'utenza alla quale ci rivolgiamo e per farlo abbiamo individuato precisi valori ispiratori.





1 _______ 12



Poiché Consap è una società che mira alla creazione di Valore per il sistema Paese, a maggior ragione deve sviluppare forme di trasparenza, comunicazione e collaborazione con i propri stakeholder interni ed esterni per comprendere le loro diverse esigenze, interessi e aspettative.

gno quotidiano è volto a soddisfare e conciliare le esigenze dei diversi portatori di interesse coinvolti nei processi. L'individuazione degli stakeholder e delle loro aspettative fa parte di un disegno strategico più ampio che aiuta Consap a identificare rischi e opportunità in tema di sostenibilità, nonché a supportare il management nel raggiungimento degli obiettivi.

Nonostante la complessità del network in cui operiamo, il nostro impe-

Di seguito riportiamo la mappatura dei nostri stakeholder.

Stakeholder

Aspettative



Beneficiari

dei Servizi





Dipendenti

e Collaboratori



Azionista

MEF



Giovani, famiglie, soggetti danneggiati, vittime dei reati di mafia. estorsione, usura e reati intenzionali violenti, banche, finanziarie. assicurazioni. professionisti

Affidabilità, continuità, puntualità di risposta, soluzione dei problemi, qualità del servizio

Istituzioni e PA

della Famiglia, Istituto

Nazionale della

Previdenza Sociale,

Dip. della Protezione

Civile, Dipartimento

del Tesoro, Regioni

Affidabilità.

efficienza, collaborazione

MEF, MISE, P.C.M., Personale. Ministero dell'Interno, professionisti, periti, MIUR, CIPE, MIBACT, imprese designate, Ministero dei Trasporti, imprese cessionarie, Min. della Giustizia, Corte dei Conti, IVASS, Garanti, Dip. della Gioventù, ANAC, Dip.

Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, comunicazione

partecipazione

Trasparenza, società di consulenza chiarezza delle specia**l**izzate informazioni, equilibrio economico

Associazioni dei consumatori

Associazioni dei consumatori

Collaborazione

spettative

Stakeholder



di categoria

ANIA, ABI,

Associazioni delle

vittime dei reati di

mafia, estorsione,

usura e reati

intenzionali violenti,

Associazioni

commercianti

e industriali,

Associazioni

professionali

Collaborazione

Associazioni



sindacali

FIBA/CISL,

FISAC/CGIL, F.N.A.,

SNFIA, UILCA, FIDIA

Collaborazione

Organizzazioni





Media

Giornali



Fornitori

Fornitori di servizi esternalizzati

Correttezza

trasparenza

Chiarezza delle informazioni, di rapporto, trasparenza condivisione codice etico, qualificazione,

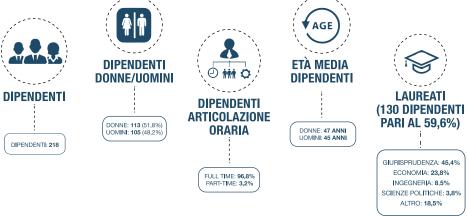
Collettività e territorio

International Maritime Organization, Centri di Informazione esteri

Affidabilità, sicurezza. henessere sociale

Perseguiamo l'obiettivo di promuovere uno sviluppo etico, sostenibile e duraturo nel tempo creando così valore per tutti i nostri stakeholder attraverso la professionalità e la passione delle persone che lavorano in Consap. L'alta attenzione ad operare in modo affidabile ed efficiente è la base su cui abbiamo costituito la nostra attività diretta a tutte le categorie di stakeholder, grazie agli sforzi dei dipendenti della Società.

Essere "persone di Consap" vuol dire sentirsi orgogliosi di mettere il proprio entusiasmo e la propria professionalità al servizio di un'azienda che contribuisce allo sviluppo socio-economico e alla modernizzazione del Paese.



*dati aggiornati al 31/12/2021

Consap è impegnata a sostenere la **cultura del dialogo** e della **condivisione** per stimolare tutti ad operare con partecipazione e spirito d'iniziativa alla vita lavorativa, anche attraverso specifici piani di **sviluppo** mirati all'acquisizione di **nuove competenze**, all'accrescimento personale e quindi di **nuovi modelli di gestione.**



16

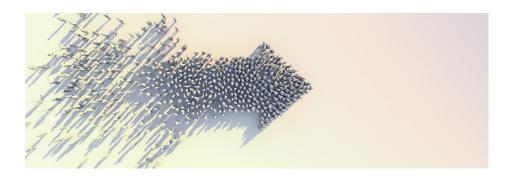
15 —————

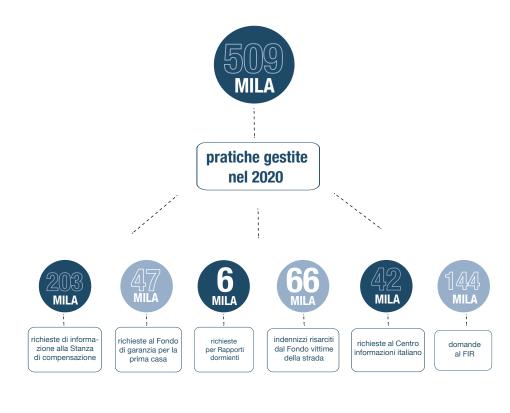


www.consap.it

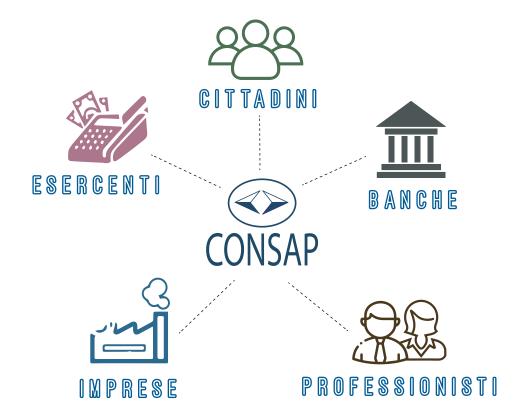


* i dati si riferiscono al periodo dicembre 2020 - giugno 2021



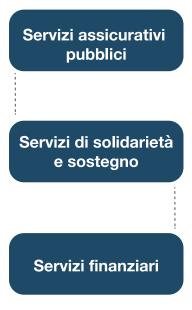






19

Abbiamo individuato **cinque categorie d'utenza -** Cittadini, esercenti, banche, imprese e professionisti – alle quali offriamo attività comprese all'interno di tre aree d'azione:



Così come le funzioni assegnate e i servizi erogati si sono ampliati e diversificati nel corso degli anni, allo stesso modo l'utenza finale di Consap continua a cambiare, e i destinatari della nostra attività sono in costante evoluzione.

______20



Le categorie di utenza comprendono al loro interno differenziazioni intrinseche. Tra i "Professionisti" ad esempio, abbiamo avvocati, assicuratori, brokers e addirittura "professionisti in divenire" come chi, aspira ad iscriversi al ruolo dei periti assicurativi.

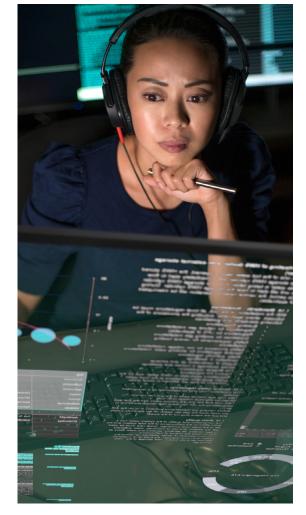


"I destinatari delle varie attività sono in continua evoluzione"

Anche tra le imprese si nota una forte differenziazione interna. Si annoverano in questa categoria compagnie di assicurazione r.c. auto, assicuratori navali, o tutte quelle imprese che hanno aderito al **furto di identità.**

Ma è proprio in questo contesto di apparente frammentarietà che emerge il cardine della nostra Società: il suo ruolo sociale, poichè chi si rivolge a Consap è, in ogni caso, qualcuno che ha bisogno di un supporto o di un sostegno da parte dello Stato.

Con un'utenza così variegata e in continuo divenire, la nostra sfida è proprio quella di rispondere con efficacia e con capacità d' innovazione alle esigenze e ai problemi dei soggetti che intendono usufruire dei servizi offerti da Consap.



21 ______ 22





ACCESSIBILITÀ

È la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono all'utente di individuare agevolmente e in modo chiaro il punto di accesso al servizio nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

EFFICACIA

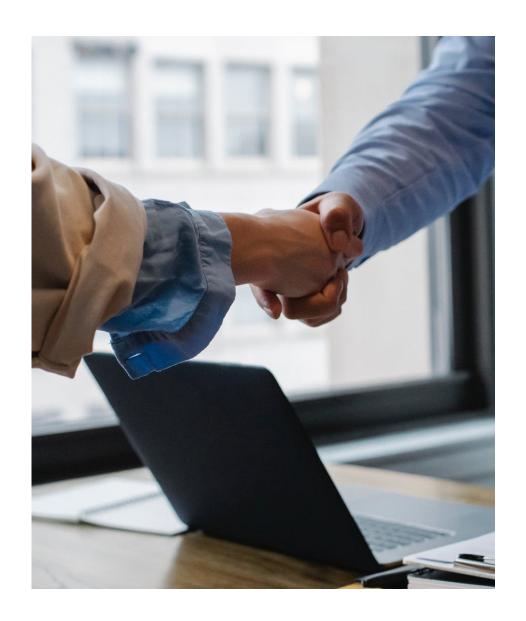


È la rispondenza del servizio erogato ai risultati attesi dall'utente. Un servizio è efficace se è erogato in modo formalmente corretto, è coerente alle aspettative dell'interessato e quindi rispetta compiutamente l'esigenza dello stesso.

TRASPARENZA



La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità di un insieme predefinito di documenti chiari e comprensibili che consentono la massima diffusione possibile di informazioni della Società ai propri utenti.



www.consap.it

I servizi che Consap gestisce per i Cittadini sono numerosi e di varie tipologie. I più importanti da citare sono quelli di natura assicurativa, come il Fondo di Garanzia per le vittime della strada e la Stanza di compensazione, che rappresentano il cuore dell'azienda.

Ai cittadini sono indirizzati anche i **fondi di solidarietà**, come il Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire e il Fondo **sospensione mutui** per l'acquisto della prima casa.

Rappresentiamo di seguito le caratteristiche principali delle attività dedicate a questa categoria di utenza:

Fondo di garanzia vittime della strada

Il Fondo risarcisce i danni causati da veicoli o natanti nei casi in cui non interviene l'assicurazione per la r.c. auto obbligatoria o l'assicurazione per la responsabilità civile natanti, come ad esempio i sinistri causati da veicoli non identificati, non assicurati o assicurati con imprese insolventi ed altre tipologie.

Stanza di compensazione

si occupa del risarcimento diretto dei danni derivanti dalla circolazione stradale regolando i rapporti economici tra le imprese di assicurazione; permette agli assicurati responsabili di un sinistro di rimborsare lo stesso al fine di evitare le penalizzazioni previste nei contratti Rc.Auto con clausole bonus/malus ed assimilate.

Organismo di indennizzo

Istruisce e liquida i danneggiati che hanno subito sinistri accaduti in paesi SEE (Spazio Economico Europeo) in base a quanto previsto dalla IV Direttiva. Rimborsa i fondi esteri per i sinistri accaduti in Italia con responsabili Italiani. E' Membro del Council of Bureaux (Bruxelles) dal 2020.

Centro Informazione Italiano (Copertura sinistri RC auto)

Fornisce ai danneggiati informazioni sulle coperture r.c. auto dei veicoli italiani o esteri responsabili di un sinistro, sul mandatario in Italia degli assicuratori esteri - o sul soggetto a cui rivolgere la richiesta di risarcimento - nonché riscontra le richieste degli omologhi Centri europei.

Fondo vittime della mafia, dell'estorsione, dell'usura e di reati intenzionali violenti e orfani per crimini domestici Il Fondo ha la finalità di risarcire, indennizzare e sostenere economicamente, nei casi di crimini particolarmente riprovevoli sotto il profilo sociale, i danneggiati dai suddetti reati che abbiano collaborato con la giustizia.

Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire Assicura un indennizzo agli acquirenti che, a seguito di situazioni di crisi economica del costruttore, hanno subito la perdita di somme di denaro o altri beni.

Fondo prima casa

Attraverso una garanzia statale, agevola l'accesso ad un mutuo per l'acquisto della prima casa a tutti i cittadini; assicura, inoltre, una garanzia statale maggiore per i giovani under 36 e per le famiglie mono-genitoriali.

Fondo sospensione mutui per l'acquisto della prima casa

Il fondo è rivolto a chi ha contratto un mutuo per l'acquisto della prima casa e, a causa di temporanee difficoltà, come la perdita di lavoro, chiede la sospensione del pagamento delle rate. Il cittadino deve fare domanda alla sua banca che, una volta raccolta la documentazione necessaria, la trasmetterà a Consap, gestore del Fondo.

05 SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI

CITTADINI



www.consap.it

Fondo per il credito ai giovani

Il cosiddetto Fondo per lo studio ha l'obiettivo di favorire il credito ai giovani che richiedono un finanziamento per l'iscrizione all'università, per seguire corsi di specializzazione post lauream o per approfondire la conoscenza di una lingua straniera, grazie ad un prestito garantito dallo Stato.

Rapporti e Polizze dormienti

Consap si occupa delle richieste di restituzione dei cosiddetti Rapporti e Polizze dormienti, ovvero somme provenienti dai conti correnti e dai rapporti definiti "dormienti" all'interno del sistema bancario, assicurativo e finanziario, a favore degli aventi diritto.

Fondo Indennizzo Risparmiatori Il Fondo indennizza i risparmiatori che avevano acquistato azioni ed obbligazioni emesse dalle seguenti banche poste in liquidazione coatta amministrativa: Banca Etruria, Banca delle Marche, Cassa di risparmio della Provincia di Chieti, Cassa di risparmio di Ferrara, Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca e le loro controllate.

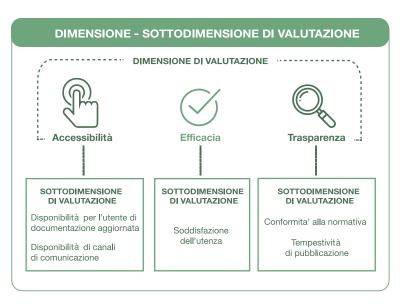
Bonus veicoli sicuri

Consap è stata incaricata dal Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibile di erogare il contributo del così detto "buono veicoli sicuri", stanziato per rimborsare l'aumento di 9,95€ previsto dalla legge di bilancio 2021 della tariffa di revisione obbligatoria dei veicoli a motore.

Bonus idrico

Consap è stata incaricata dal Ministero della transizione ecologica di erogare il contributo previsto dal "Fondo per il risparmio di risorse idriche", istituito in favore delle persone fisiche residenti in Italia per "interventi di sostituzione di vasi sanitari in ceramica con nuovi apparecchi a scarico ridotto e di apparecchi di rubinetteria sanitaria, soffioni doccia e colonne doccia esistenti con nuovi apparecchi a limitazione di flusso d'acqua, su edifici esistenti, parti di edifici esistenti o singole unità immobiliari" eseguiti entro il 31 dicembre 2021.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:





www.consap.it

Consap si rivolge a due specifiche categorie di **professionisti**, in quanto si occupa della tenuta e dell'esame di ammissione al **Ruolo** dei periti assicurativi, nonché della gestione del Fondo di garanzia per i mediatori di assicurazione di riassicurazione, cosiddetto Fondo Brokers.

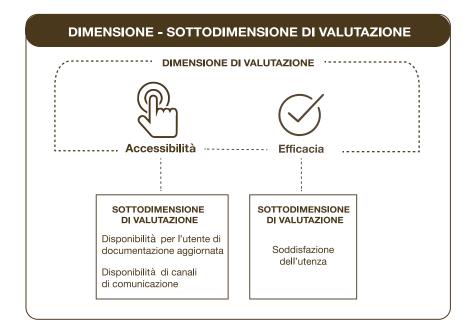
Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

Ruolo periti assicurativi

Le attività principali del Ruolo attengono alla gestione dell'anagrafe dei periti (iscrizioni, cancellazioni, reiscrizioni, aggiornamenti), all'organizzazione e all'espletamento della prova di idoneità per l'iscrizione al Ruolo, alla riscossione ed al recupero del contributo di gestione.

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Il Fondo garantisce il risarcimento per i danni patrimoniali causati dai mediatori, nella distribuzione di prodotti assicurativi ovvero nell'assistenza e consulenza finalizzate a tali attività. Per misurare la propria performance su ognuno di essi, saranno misurati gli indicatori di accessibilità ed efficacia.







Da diverso tempo, Consap lavora per gli **esercenti** che hanno aderito a specifiche iniziative **a sostegno della scuola** e, più in generale, **della cultura**.

Finora, i servizi erogati per questa categoria di utenza riguardano:

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

Bonus diciottenni
- 18app

Consap gestisce, all'interno dell'iniziativa 18app, il rimborso agli esercenti delle fatture relative agli acquisti di prodotti culturali effettuati dai ragazzi che compiono diciotto anni.

Carta del docente

Consap gestisce, all'interno della iniziativa Carta del docente, il rimborso agli esercenti delle fatture relative agli acquisti per la formazione e l'aggiornamento effettuati dai docenti.





www.consap.it

Oltre ai servizi assicurativi dedicati ai cittadini, Consap si rivolge alle **imprese** del settore **marittimo** per il rilascio delle **certificazioni navali**. Inoltre, gestisce il **servizio antifrode** denominato **Furto d'identità** per le imprese che vi aderiscono, nonché il **fondo di solidarietà** a favore delle aziende che sono state vittime di **estorsione e usura.**

Rilascio di Certificazioni navali Si tratta di specifiche attestazioni in merito alla copertura assicurativa della responsabilità civile per danni derivanti da inquinamento da idrocarburi trasportati dalle navi (c.d. Blue card CLC), per i danni dovuti a inquinamento da combustibile (c.d. Bunker oil), relative al trasporto per mare dei passeggeri e del loro bagaglio (c.d. Blue card Athens Convention), e garanzie finanziarie in favore dei lavoratori marittimi (Certificazione Maritime Labour Convention).

Sistema di prevenzione del furto d'identità

È un Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto di identità, che consente agli aderenti iscritti di verificare l'autenticità dei dati forniti dalle persone fisiche all'atto di una richiesta di servizi bancari, finanziari, assicurativi o di un pagamento differito. Le verifiche sono effettuate dal Sistema mediante la consultazione degli archivi dei dati d'identità e di reddito detenuti da organismi pubblici, fornendo un riscontro in tempo reale

Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura

Il Fondo ha la finalità di sostenere economicamente, con prestiti agevolati e indennizzi a fondo perduto, le imprese vittime di estorsione e usura che abbiano collaborato con la giustizia con regolare denuncia del reato subito

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:





www.consap.it

Consap si occupa di servizi finanziari supportando gli istituti di credito in **numerosi ambiti**.

Nello specifico, ha il ruolo di valutare il rispetto dei **requisiti** per l'accesso ai **fondi**, relativamente alle domande pervenute dalle banche, per il **Fondo sospensione mutui**, il **Fondo prima casa** e il **Fondo per il credito ai giovani.**

Fondo sospensione mutui

Consap ha il ruolo di valutare il rispetto dei requisiti per l'accesso ai fondi, relativamente alle domande pervenute dalle banche. Quindi, acquisita la documentazione, entro 20 giorni solari, comunica la propria decisione alla Banca motivando l'eventuale decisione di non ammissione della domanda. La banca è tenuta a comunicare al mutuatario la motivazione della mancata accettazione della sua domanda.

Fondo prima casa

Consap ha il ruolo di valutare il rispetto dei requisiti per l'accesso ai fondi, relativamente alle domande pervenute dalle banche. Quindi, acquisita la documentazione, entro 20 giorni solari consecutivi, comunica alla banca l'ammissione alla garanzia. La banca entro 90 giorni comunica a Consap il perfezionamento del mutuo garantito, o la mancata erogazione del mutuo (in tale ultimo caso la garanzia decade).

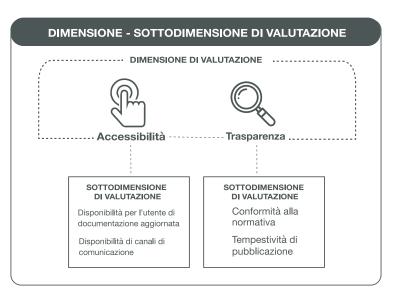
Fondo per il credito ai giovani

Consap si occupa della gestione del Fondo e della valutazione del rispetto dei requisiti per l'accesso al Fondo, relativamente alle domande pervenute dai soggetti finanziatori.

Inoltre, Consap gestisce:

Fondo di Garanzia sulla Cartolarizzazione delle Sofferenze (GACS) Consap si occupa della gestione del Fondo, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, con lo scopo di agevolare lo smobilizzo dei crediti in sofferenza dai bilanci delle banche italiane.

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:



10 SERVIZI OFFERTI ALLA COLLETTIVITÀ



In sintesi, l'azienda è costantemente impegnata in attività di interesse pubblico, ovvero a favore della **collettività**. Per assicurare la pronta soddisfazione delle istanze avanzate da **vittime, consumatori e utenti**, Consap garantisce un accesso alle informazioni il più possibile **chiaro e dettagliato**, utilizzando i seguenti strumenti:

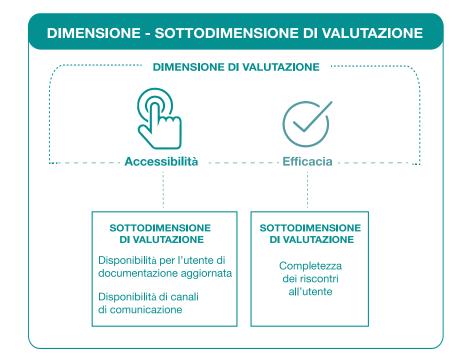
Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

Orientamento e accoglienza dell'utenza

Per svolgere al meglio tali funzioni, Consap aggiorna costantemente le informazioni e la documentazione che consente ai suoi utenti di fruire dei servizi ad essi rivolti.

Aggiornamento costante del sito istituzionale consap.it

Consap si impegna a revisionare e modificare il sito internet, considerato primo punto di contatto con l'utenza, nonché a tenere costantemente aggiornati i suoi contatti con il pubblico



www.consap.it

Per misurare la performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

Accesso Civico semplice

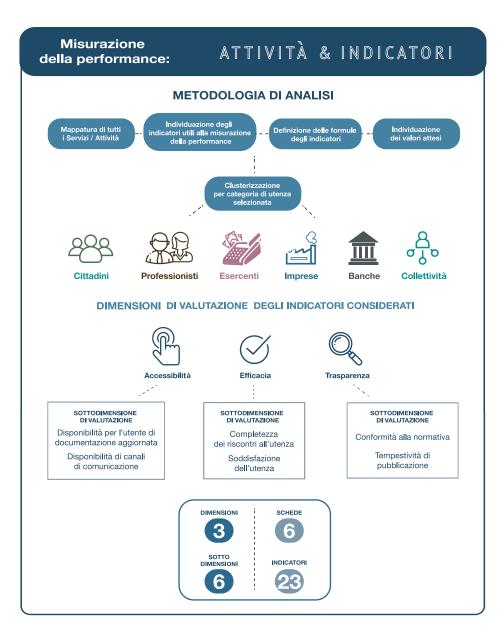
Ovvero la possibilità - da parte di qualsiasi richiedente, in modo del tutto gratuito e senza alcun bisogno di motivare l'istanza - di richiedere a Consap documenti, informazioni, dati per i quali sussiste l'obbligo (ai sensi e per gli effetti dell'articolo 5, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.) di pubblicazione.

Accesso Civico generalizzato

Ovvero la facoltà - da parte di qualsiasi richiedente, in modo del tutto gratuito e senza alcun bisogno di motivare l'istanza - di richiedere a Consap anche documenti, informazioni e dati ulteriori rispetto a quelli per cui sussiste l'obbligo di pubblicazione.









41 — 42

SCHEDA SERVIZI AI CITTADINI

www.consap.it

INDICATORI

ATTIVITÀ

SERVIZI RIVOLTI AI CITTADINI	ATTIVITÀ DI COMPETENZA
Fondo di garanzia vittime della strada	Gestione informazioni ai danneggiati
Stanza di compensazione	Gestione dei rimborsi dei sinistri causati dagli assicurati, al fine di evitare le penalizzazioni previste nei contratti Rc auto con clausole bonus-malus ed assimilate
Organismo di indennizzo	Gestione liquidazione sinistri
Centro di informazione	info sulle coperture RCA di veicoli italiani o esteri responsabili di un sinistro
Fondo vittime della mafia, della estorsione dell'usura e dei reati violenti e orfani per crimini domestici	Gestione pagamenti indennizzi ed erogazione mutui agevolati agli aventi diritto
Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire	Gestione degli indennizzi agli acquirenti di beni immobili da costruire
Fondo sospensione mutui	Attivazione del beneficio
Fondo prima casa	Rilascio della garanzia
Fondo per il credito dei giovani	Rilascio della garanzia
Rapporti e polizze dormienti	Gestione delle domande di rimborso
Fondo indennizzo risparmiatori	Erogazione degli indennizzi
Bonus veicoli sicuri	Erogazione del bonus
Bonus idrico	Erogazione del bonus

43

Indicatore	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD ATTESO
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazione e documentazione aggiornata che consentono all'utente di fruire in modo agevole sel servizio	Presenza / Assenza	Presente
Accessibilita	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia (1)	Soddisfazione dell'utenza	Numero dei reclami*ricevuti rispetto al totale delle pratiche gestite	Nr. reclami / Nr. pratiche	<1%
Transparanta (2)	Conformità alla normativa	Rispetto degli obblighi di pubblicazione in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza -PTPCT- vigente in Azienda	Presenza / Assenza	Presente
Trasparenza (2)	Tempestività di pubblicazione	Rispetto delle scadenze relative agli obblighi di pubblicazione di dati-informazioni in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel PTPCT vigente in Azienda	Numero di adempimenti nei tempi previsti / Totale adempimenti	100%

*IL RECLAMO È UNA COMUNICAZIONE FORMALE CON CUI L' UTENTE/CLIENTE SEGNALA UNA SITUAZIONE DI CRITICITÀ E/O DISSERVIZIO DELLA QUALE L'AZIENDA È RESPONSABILE.

⁽I) NON RILEVATA PER FONDO INDENNIZZO RISPARMIATORI.

⁽²⁾ RILEVATA SOLO PER FONDO SOSPENSIONE MUTU I, FONDO PRIMA CASA E FONDO PER IL CREDI TO AI GIOVANI.

SCHEDA SERVIZI AI PROFESSIONISTI ATTIVITÀ



SCHEDA SERVIZI PROFESSIONISTI



INDICATORI

SERVIZI RIVOLTI AI PROFESSIONISTI	ATTIVITÀ DI COMPETENZA
Ruolo periti assicurativi	Gestione amministrativa del «Ruolo periti assicurativi»
Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione	Gestione amministrativa del Fondo

Indicatore	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD ATTESO
Accessibilità -	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazione e documentazione aggiornata che consentono all'utente di fruire in modo agevole sel servizio	Presenza / Assenza	Presente
Accessibility -	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Numero dei reclami* ricevuti rispetto al totale delle pratiche gestite	Nr. reclami / Nr. pratiche	<1%**

*IL RECLAMO È UNA COMUNICAZIONE FORMALE CON CUI L' UTENTE/CLIENTE SEGNALA UNA SITUAZIONE DI CRITICITÀ E/O DISSERVIZIO DELLA QUALE L'AZIENDA È RESPONSABILE.

^{**}VALORE ATTESO PER IL R UOLO PERITI ASSICURATIVI: PER RECLAMI RISPET TO ALLE SANZIONI <10%;
PER RECLAMI RISPETTO ALLE PROVE DI IDONEITÀ CON ESITO NEGATIVO: <3%

SCHEDA SERVIZI AGLI ESERCENTI ATTIVITÀ



SCHEDA SERVIZI AGLI ESERCENTI

INDICATORI



SERVIZI RIVOLTI AGLI ESERCENTI	ATTIVITÀ DI COMPETENZA
Bonus diciottenni - 18app	Pagamento delle fatture emesse dagli esercenti
Carta del docente	Pagamento delle fatture emesse dagli esercenti

Indicatore	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD ATTESO
Accessibilità -	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazione e documentazione aggiornata che consentono all'utente di fruire in modo agevole sel servizio	Presenza / Assenza	Presente
Accessibilita -	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia	Completezza dei riscontri all' utenza	Numero dei riscontri alle richieste di assistenza esercenti che hanno aderito all'iniziativa	Nr. riscontri / Totale richieste	100%

SCHEDA SERVIZI ALLE IMPRESE ATTIVITÀ



SCHEDA SERVIZI ALLE IMPRESE INDICATORI



SERVIZI RIVOLTI ALLE IMPRESE	ATTIVITÀ DI COMPETENZA
Rilascio di Certificazioni navali: Blue card, Bunker oil, Athens convention, MLC, Certificazione CLC	Rilascio di certificazione
Sistema di prevenzione del furto d'identità	Assistenza agli aderenti convenzionati
Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura	Gestione dei pagamenti degli indennizzi e dell'erogazione dei mutui agevolati agli aventi diritto

Indicatore	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD ATTESO
Accessibilità -	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazione e documentazione aggiornata che consentono all'utente di fruire in modo agevole sel servizio	Presenza / Assenza	Presente
Accessionita	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'utenza	Numero dei reclami* ricevuti rispetto al totale delle pratiche gestite	Nr. riscontri / Totale richieste	<1%**

^{*}IL RECLAMO È UNA COMUNICAZIONE FORMALE CON CUI L' UTENTE/CLIENTE SEGNALA UNA SITUAZIONE DI CRITICITÀ E/O DISSERVIZIO DELLA QUALE L'AZIENDA È RESPONSABILE.

^{**}valore atteso per il sistema di prevenzione del furto d' identità (assistenza agli aderenti convenzionati) <2%

SCHEDA SERVIZI ALLE BANCHE ATTIVITÀ



SCHEDA SERVIZI ALLE BANCHE INDICATORI



SERVIZI RIVOLTI ALLE BANCHE	ATTIVITÀ DI COMPETENZA
Fondo sospensione mutui	Attivazione del beneficio
Fondo prima casa	Rilascio della garanzia
Fondo per il credito ai giovani	Rilascio della garanzia
Fondo di Garanzia sulla Cartolarizzazione delle Sofferenze	Rilascio della garanzia

Indicatore	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD ATTESO
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazione e documentazione aggiornata che consentono all'utente di fruire in modo agevole sel servizio	Presenza / Assenza	Presente
Accessionita	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Trasparenza	Conformità alla normativa	Rispetto degli obblighi di pubblicazio- ne in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza -PTPCT- vigente in Azienda	Presenza / Assenza	Presente
Haspateliza	Tempestività di pubblicazione	Rispetto delle scadenze relative agli obblighi di pubblicazione di dati-informazioni in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel PTPCT vigente in Azienda	Numero di adempimenti nei tempi previsti / Totale adempimenti	100%

SCHEDA SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ « Son Month de la Constantion de

SCHEDA SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ



INDICATORI

www.consap.it

SERVIZI RIVOLTI ALLA COLLETTIVITÀ	ATTIVITÀ DI COMPETENZA	
Comunicazione con l'utenza	Orientamento e accoglienza; aggiornamento del portale web	
Accesso civico	Accesso civico semplice e generalizzato	

Indicatore	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD ATTESO
Accessibilità -	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazione e documentazione aggiornata che consentono all'utente di fruire in modo agevole sel servizio	Presenza / Assenza	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza / Assenza	Presente
Efficacia (1)	Completezza dei riscontri all'utenza	Numero dei riscontri agli utenti	Nr. riscontri / Tot. richieste	100%
Trasparenza (2) —	Conformità alla normativa	Rispetto degli obblighi di pubblicazio- ne in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza -PTPCT- vigente in Azienda	Presenza / Assenza	Presente
	Tempestività di pubblicazione	Rispetto delle scadenze relative agli obblighi di pubblicazione di dati-informazioni in Società Trasparete in linea con gli adempimenti definiti nel PTPCT vigente in Azienda	Numero di adempimenti nei tempi previsti / Totale adempimenti	100%

(I) RILEVATA SOLO PER COMUNICAZIONE CON L'UTENZA.

(2) RILEVATA SOLO PER ACCESSO CIVICO.

12 PROSPETTIVE FUTURE



La Carta dei servizi esprime l'impegno di Consap a erogare i servizi ai propri utenti secondo **standard di qualità definiti e dichiarati**.

Nei prossimi anni, intendiamo proseguire lungo questo cammino per innalzare ulteriormente il livello qualitativo dei servizi erogati, adottando un approccio di **miglioramento continuo** che si svilupperà lungo queste direttrici principali:

Uso sempre più pervasivo dei canali digitali di erogazione dei servizi in linea con gli indirizzi nazionali e internazionali, istituzionali e di mercato, al fine di facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi di Consap anytime anywhere, attraverso diverse tipologie di device fissi e mobili e in modo integrato con gli altri servizi digitali offerti dalle pubbliche amministrazioni.

Sviluppo ed evoluzione del Contact Center e del sito internet istituzionale

al fine di informare e assistere l'utenza in modo sempre più efficace, tempestivo e adeguato alle esigenze dell'utenza stessa.

Ampliamento del modello di qualità dei servizi con nuove caratteristiche ed indicatori

al fine di rappresentare in modo sempre più adeguato e puntuale i diversi obiettivi da raggiungere per soddisfare pienamente le aspettative dell'utenza.



Tale piano di miglioramento della qualità dei servizi di Consap sarà sostenuto da un piano parallelo di **sviluppo e certificazione** del sistema di gestione della **qualità aziendale**, con interventi coordinati che riguarderanno **il personale**, **i processi operativi** e le **tecnologie** Consap e che saranno basati sull'adozione sistematica e progressiva di **best practice** di mercato.

- 55

A cura di:

Servizio Comunicazione e media relation Servizio Organizzazione e processi Servizio Studi ed elaborazioni statistiche















