

Carta dei Servizi 2025



Indice

1. Perché una Carta dei Servizi	3	10. Servizi offerti alla collettività	25
2. Chi siamo	5	11. Indicatori per categoria di utenza	27
2.1 La nostra storia	6	11.1 Scheda servizi ai cittadini	29
2.2 La nostra mission	6	11.2 Scheda servizi ai professionisti	30
2.3 I nostri stakeholder	7	11.3 Scheda servizi agli esercenti	31
2.4 Le persone	9	11.4 Scheda servizi alle imprese	32
2.5 Consap in numeri	10	11.5 Scheda servizi alle banche	33
3. A chi ci rivolgiamo	11	11.6 Scheda servizi alla collettività	34
4. Dimensioni di valutazione dei servizi	13	12. Prospettive future	35
5. Servizi offerti ai cittadini	14	13. I risultati della Carta dei Servizi del 2024	38
6. Servizi offerti ai professionisti	17		
7. Servizi offerti agli esercenti	19		
8. Servizi offerti alle imprese	21		
9. Servizi offerti alle banche	23		

01

Perché una Carta dei Servizi

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.



02

Chi siamo

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. Questo ha permesso di sviluppare **nuove competenze anche in ambito finanziario, tecnologico e socioeconomico, portando la società a gestire attualmente oltre 30 linee di attività** – per conto di diverse Istituzioni – distinte tra servizi assicurativi pubblici, finanziari e

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

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.

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**.

2.1 La nostra storia

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.

2.2 La nostra mission

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.

Trasparenza

Fornire informazioni chiare e comprendere esigenze e aspettative dell'utenza creando un confronto aperto e costruttivo.

Etica

Garantire onestà e concretezza nel tutelare gli interessi dei nostri utenti, vigilando contro qualsiasi forma di corruzione.

Know-How

Acquisto nel corso del tempo e messo a disposizione delle amministrazioni che intendono avvalersi dei nostri servizi.

Solidarietà

Valorizzare il ruolo sociale dell'assicuratore tutelando le vittime che non trovano protezione con i normali strumenti di mercato.

Presenza

Contribuire alla vita economica e al buon funzionamento dello Stato in settori chiave come l'assicurativo e il finanziario.

Ambiente

Tutelare l'ambiente con politiche sostenibili e promuovendo una "cultura verde" e comportamenti virtuosi.

2.3 I nostri stakeholder

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.

Nonostante la complessità del network in cui operiamo, il nostro impegno 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.

Di seguito riportiamo la mappatura dei nostri stakeholder.

Stakeholder

Aspettative



Beneficiari dei servizi

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

MEF, MIMIT, PCM, Ministero dell'Interno, MIM, CIPESS, MIC, MIT, Ministero della Giustizia, Corte dei Conti, IVASS, Garanti, Dip. per le politiche giovanili e il servizio civile universale, ANAC, DIPOFAM, INPS, Dip. della Protezione Civile, Dip. del Tesoro, Regioni

Affidabilità, continuità, puntualità efficienza, collaborazione



Dipendenti e collaboratori

Personale, professionisti, periti, imprese designate, imprese cessionarie, società di consulenza specializzate.

Integrazione, formazione, clima interno, remunerazione, sicurezza, comunicazione interna, partecipazione



Azionista

Shareholder



Associazioni dei Consumatori

Associazioni dei Consumatori



Associazioni di categoria

ANIA, ABI, Associazioni delle vittime dei reati di mafia, estorsione, usura e reati intenzionali violenti, Associazioni commercianti e industriali, Associazioni professionali



Organizzazioni sindacali

FIBA/CISL, FISAC/CGIL, F.N.A., SNFIA, UILCA, FIDIA



Fornitori

Fornitori di servizi esternalizzati



Media

Quotidiani, giornali online, web, radio, TV, social



Collettività e territorio

International Maritime Organization, Centri di Informazione esteri, CONFITARMA

Trasparenza, chiarezza delle informazioni, equilibrio economico

Collaborazione

Collaborazione

Collaborazione

Correttezza di rapporto, condivisione codice etico, qualificazione, trasparenza

Chiarezza delle informazioni, trasparenza

Affidabilità, sicurezza, benessere sociale

2.4 Le persone

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.

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**.

FORZA LAVORO



DIPENDENTI UOMINI/DONNE



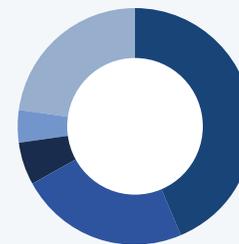
ETÀ MEDIA DIPENDENTI



ARTICOLAZIONE ORARI DIPENDENTI



LAUREATI



Giurisprudenza	43,5%
Economia e commercio	19,8%
Ingegneria	9,2%
Scienze Politiche	3,8%
Altro	23,7%

2.5 Consap in numeri

Circa
278 mln €

Importi erogati per indennizzi relativi ai sinistri per Fondo di Garanzia per le Vittime della Strada

Oltre
90 mila

Richieste di ammissione al Fondo di Garanzia per la Prima Casa

Circa
37 milioni

Riscontri effettuati tramite il sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo con specifico riferimento al Furto d'identità

230 mila

Richieste degli assicurati – responsabili alla stanza di compensazione

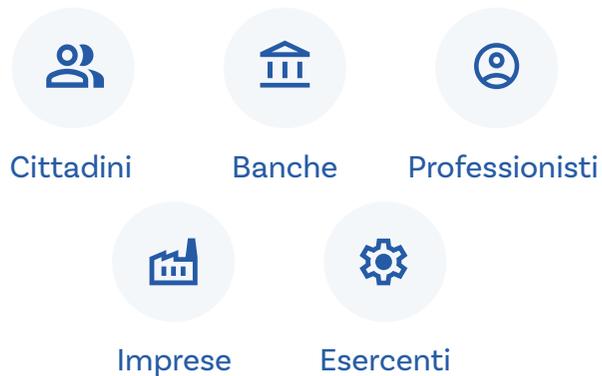
6.977

Istanze pervenute per i rapporti dormienti



03

A chi ci rivolgiamo



Abbiamo individuato **cinque categorie d'utenza** alle quali offriamo attività comprese all'interno di tre aree d'azione:

Servizi assicurativi pubblici
Servizi di solidarietà e sostegno
Servizi finanziari

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.

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**.

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, poiché 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.**



04

Dimensioni di valutazione dei servizi



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.

05

Servizi offerti ai cittadini

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 core business dell'azienda.

A questa categoria di utenza 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.

Di seguito si rappresentano le caratteristiche principali delle attività dedicate ai cittadini:

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.

Organismo di indennizzo

Informa e agevola l'utenza danneggiata nell'ottenere il risarcimento dei danni per sinistri r.c. auto subiti all'estero.

Centro di informazione

Sempre nell'ambito dell'r.c. auto, il Centro di informazione ha il compito di fornire ai danneggiati informazioni sulle coperture assicurative dei veicoli italiani o esteri responsabili di un sinistro, nonché di riscontrare le richieste degli omologhi Centri europei per i sinistri causati da veicoli italiani a danno di residenti all'estero.

Fondo vittime della mafia, dell'estorsione, dell'usura e di reati intenzionali violenti

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 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.

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 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 dormienti

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

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.

Fondo indennizzo Risparmiatori

Il Fondo indennizza i risparmiatori che avevano acquistato azioni ed obbligazioni emesse dalle seguenti banche, in quanto 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.

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

Dimensione di valutazione



Accessibilità

Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

Disponibilità di canali di comunicazione



Efficacia

Sottodimensione di valutazione

Soddisfazione dell'utenza



Trasparenza

Sottodimensione di valutazione

Conformità alla normativa

Tempestività di pubblicazione della Società

ai propri clienti

06

Servizi offerti ai *professionisti*

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.

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 annuale 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 performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:



Accessibilità

Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

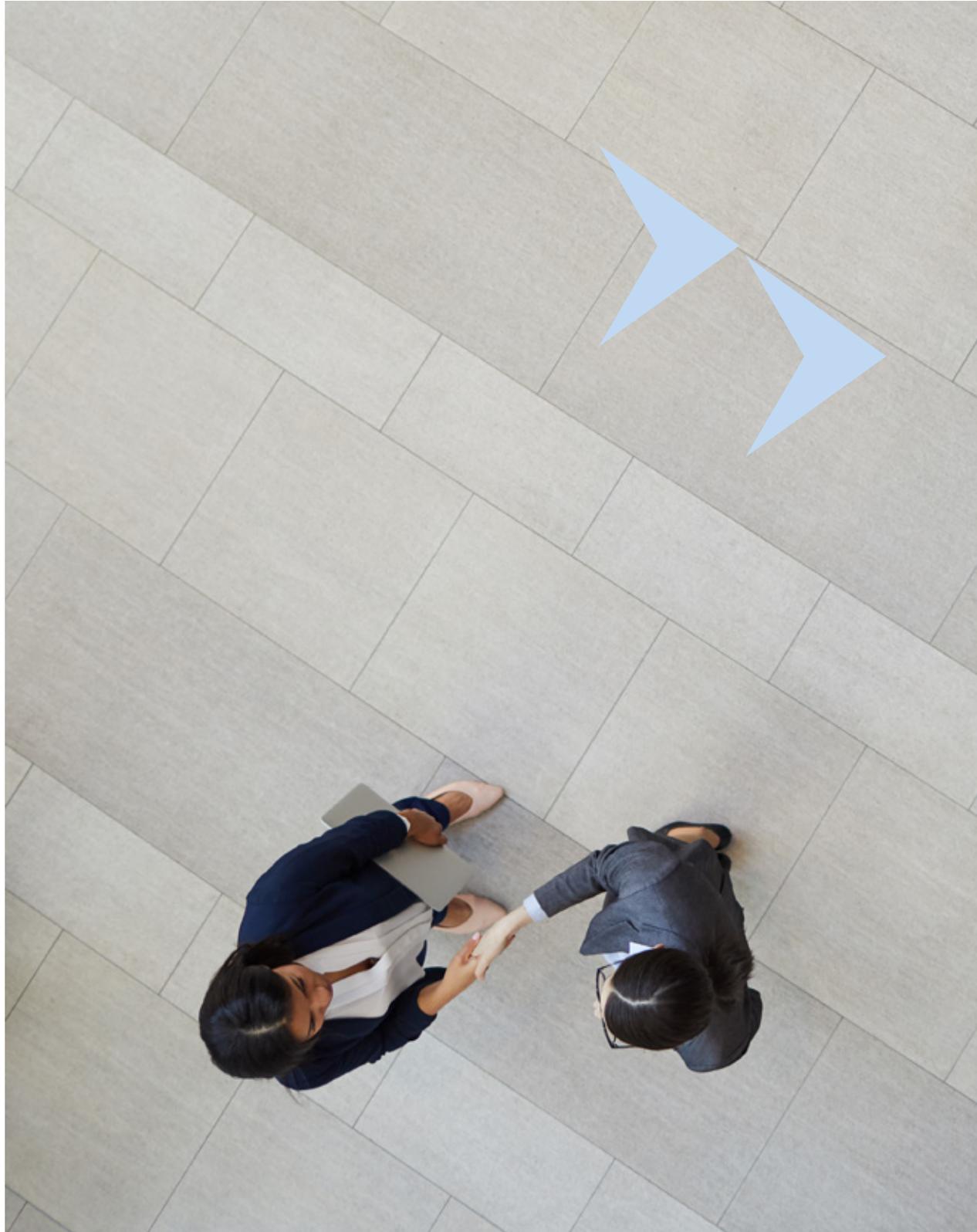
Disponibilità di canali di comunicazione



Efficacia

Sottodimensione di valutazione

Soddisfazione dell'utenza



07

Servizi offerti agli esercenti

Da diverso tempo, Consap lavora per gli **esercenti** che hanno aderito a specifiche iniziative **a sostegno della scuola e**, più in generale, **della cultura**. Fino ad ora, i servizi erogati per questa categoria di utenza riguardano:

Carta del docente

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

Carte Cultura

A partire dal 2024, l'iniziativa denominata 18app è stata sostituita dalla "Carta della cultura Giova-

ni" e dalla "Carta del merito" che rispettivamente prevedono l'attribuzione di una carta elettronica di 500 euro per i neo-diciottenni appartenenti a nuclei familiari con ISEE non superiore a 35.000 euro e l'attribuzione di una carta elettronica di 500 euro ai soggetti che hanno conseguito, non oltre l'anno di compimento del diciannovesimo anno di età, il diploma finale presso istituti di istruzione secondaria superiore o equiparati con una votazione di almeno 100/100, entrambe da utilizzare in forma di buoni presso gli esercenti convenzionati per acquisti di beni culturali.

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



Accessibilità

Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

Disponibilità di canali di comunicazione



Efficacia

Sottodimensione di valutazione

Completezza dei riscontri all'utenza



08

Servizi offerti alle *imprese*

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**.

Nello specifico, i servizi dedicati alle imprese sono i seguenti:

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, le imprese vittime di estorsione e usura che abbiano collaborato con la giustizia con regolare denuncia del reato subito.

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 performance sui servizi offerti, saranno misurati i seguenti indicatori:

Dimensione di valutazione



Accessibilità Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

Disponibilità di canali di comunicazione



Efficacia Sottodimensione di valutazione

Soddisfazione dell'utenza

09

Servizi offerti alle *banche*

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 testualmente 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.

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

Dimensione di valutazione



Accessibilità

Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

Disponibilità di canali di comunicazione



Trasparenza

Sottodimensione di valutazione

Conformità alla normativa

Tempestività di pubblicazione

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:

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 di tenere costantemente aggiornati i suoi contatti con il pubblico.

Accesso Civico

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. e della Legge 241/1990) di pubblicazione.

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

Dimensione di valutazione



Accessibilità Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

Disponibilità di canali di comunicazione



Efficacia Sottodimensione di valutazione

Completezza dei riscontri all'utenza



Trasparenza Sottodimensione di valutazione

Conformità alla normativa

Tempestività di pubblicazione

11

Indicatori per categoria d'utenza

Misurazione della performance: attività e indicatori

Metodologia di analisi

Mappatura di tutti i Servizi/Attività

Individuazione degli indicatori utili alla misurazione della performance

Definizione delle formule degli indicatori

Individuazione dei valori attesi

Clusterizzazione per categoria di utenza selezionata



Cittadini



Professionisti



Esercenti



Imprese



Banche



Collettività

Dimensione di valutazione



Accessibilità

Sottodimensione di valutazione

Disponibilità per l'utente di documentazione aggiornata

Disponibilità di canali di comunicazione



Efficacia

Sottodimensione di valutazione

Soddisfazione dell'utenza

Completezza dei riscontri all'utenza

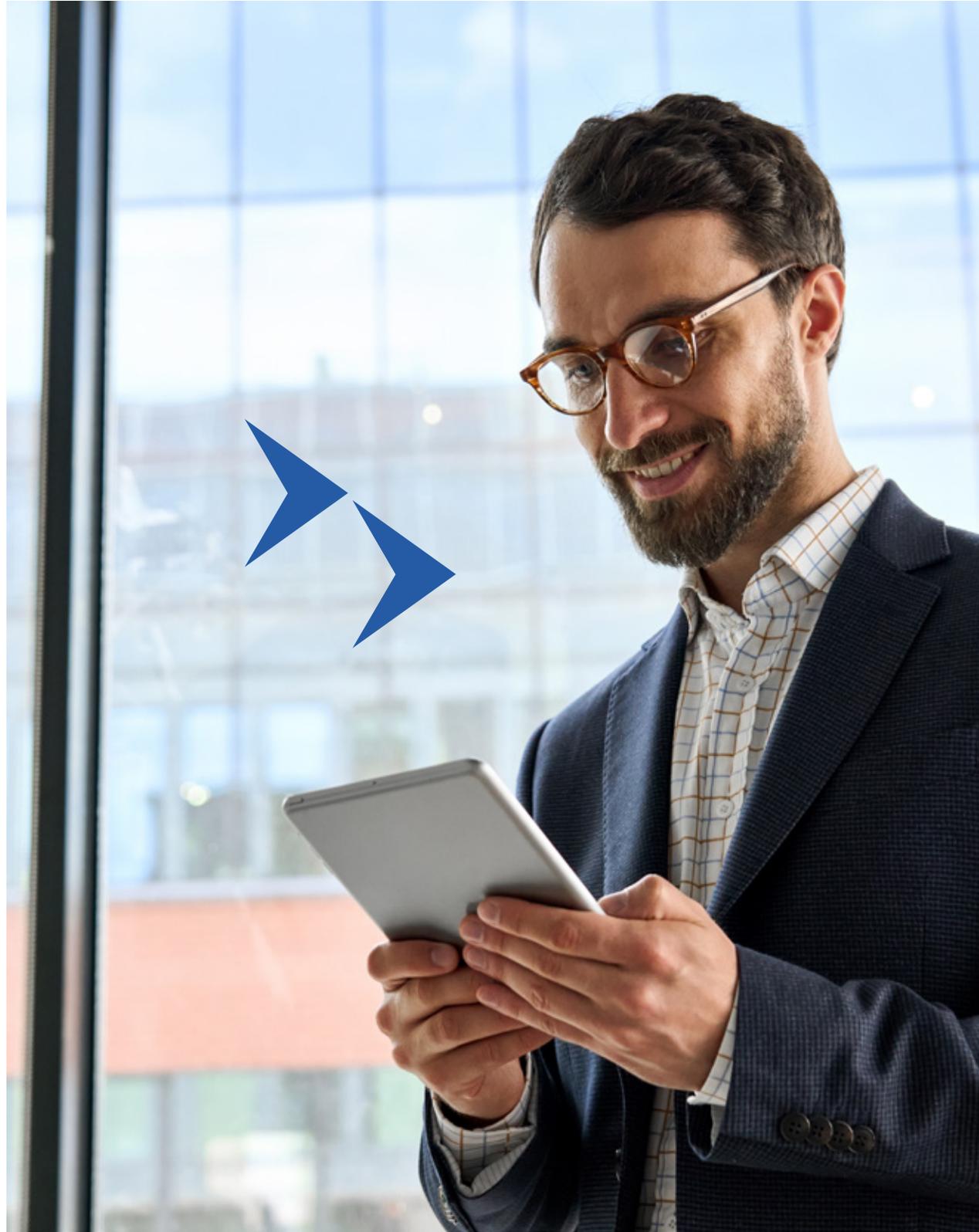


Trasparenza

Sottodimensione di valutazione

Conformità alla normativa

Tempestività di pubblicazione



11.1 Scheda servizi ai cittadini

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata ⁽¹⁾	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza/Assenza	Presente
	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%**
Trasparenza ⁽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
	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%

Servizi interessati

Fondo di garanzia vittime della strada

Stanza di compensazione

Organismo di indennizzo

Centro di informazione

Fondo vittime mafia, estorsione, usura, reati violenti e orfani per crimini domestici

Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire

Fondo prima casa

Fondo sospensione mutui

Fondo per il credito ai giovani

Rapporti dormienti

Fondo Indennizzo Risparmiatori

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

* 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 Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione è: <5%.

⁽¹⁾ Non rilevata per Fondo Indennizzo Risparmiatori

⁽²⁾ Prevista solo per Fondo sospensione mutui, Fondo prima casa e Fondo per il credito ai giovani

11.2 Scheda servizi ai professionisti

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza/Assenza	Presente
	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%**

Servizi interessati

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Ruolo periti assicurativi

*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 Ruolo periti assicurativi: per reclami rispetto alle sanzioni: <10%; per reclami rispetto alle prove di idoneità con esito negativo: <3%

11.3 Scheda servizi agli esercenti

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza/Assenza	Presente
	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 degli esercenti che hanno aderito all'iniziativa	Nr. riscontri/ Totale richieste	100%

Servizi interessati

Carta del docente

18App / Carte della cultura giovani e del merito

11.4 Scheda servizi alle imprese

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione aggiornata	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza/Assenza	Presente
	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%**

Servizi interessati

Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura

Rilascio di Certificazioni navali: Blue Card, Bunker Oil, Athens convention, MLC, Certificazione CLC

Sistema di prevenzione del furto di identità

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

*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) è: <2%;

Valore atteso per il Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione è: <5%

11.5 Scheda servizi alle banche

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del servizio	Presenza/Assenza	Presente
	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 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
	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%

Servizi interessati

Fondo sospensione mutui

Fondo prima casa

Fondo per il credito ai giovani

11.6 Scheda servizi alla collettività

Indicatori

Indicatore	Sotto dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore standard atteso
Accessibilità	Disponibilità di documentazione	Disponibilità di informazioni e documentazione aggiornata che consentano all'utente di fruire in modo agevole del 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/ Totale richieste	100%
Trasparenza ⁽²⁾	Conformità	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
	Tempestività	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%

Servizi interessati

Comunicazione con l'utenza

Accesso civico

⁽¹⁾ Solo comunicazione con l'utenza

⁽²⁾ Solo accesso civico

12

Prospettive future

La Carta dei Servizi testimonia l'impegno quotidiano di **Consap**, che, pur operando in un contesto complesso, **continua** a rappresentare un punto di riferimento affidabile ed efficiente per la Pubblica Amministrazione e per la collettività e **ad erogare i servizi ai propri utenti secondo standard di qualità alti, definiti e dichiarati**.

L'impegno nei prossimi anni è quello di innalzare ulteriormente il livello qualitativo dei servizi erogati, adottando un approccio di miglioramento continuo, 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, i flussi e le tecnologie Consap e che saranno basati sull'adozione sistematica e progressiva di best practice di mercato.

Sostenibilità

Consap ha adottato politiche aziendali volte a garantire **uno sviluppo sostenibile e armonico in tutte le sue tre dimensioni: ambientale, sociale ed economica**. La Società è impegnata a portare avanti iniziative di miglioramento organizzativo e di riqualificazione tecnologica tese al contenimento dei consumi, all'aumento dell'efficienza e al miglioramento delle condizioni di benessere dei propri dipendenti, alla **gestione e smaltimento differenziato di carta e cartone e alla dematerializzazione dei processi e dei servizi aziendali** per una crescita sostenibile e futuribile verso obiettivi non soltanto di natura economica, ma anche di tutela ambientale, trasparenza, etica ed efficienza.

Customer satisfaction

Consap continua a investire in innovazione e qualità dei servizi per migliorare costantemente la Customer Satisfaction. Tra le iniziative più rilevanti in via di definizione c'è **Consy, il nuovo ChatBot intelligente pensato per assistere gli utenti** in modo semplice, rapido e intuitivo. Consy è progettato per rispondere alle esigenze di ogni cittadino, fornendo informazioni chiare e supporto immediato sui servizi Consap, garantendo così un'esperienza digitale sempre più accessibile, efficiente e orientata al cliente.

Il Codice Etico

Il **Codice Etico** – recentemente aggiornato – è uno strumento di autoregolamentazione, volontario e unilaterale, approvato dal Consiglio di Amministrazione diretto a definire i principi, i valori ispiratori, i modelli e le norme di comportamento che vengono riconosciuti, accettati e condivisi da tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Consap.

Cybersicurezza

Consap ha per la prima volta interamente informatizzato la gestione della privacy e adottato un MOP (Modello Organizzativo Privacy) per la gestione e valutazione dei rischi in materia di trattamento dei dati personali. Si è rafforzata la

resilienza digitale della Società, ossia la capacità di prevenire, rilevare e mitigare le conseguenze di un attacco informatico, minimizzandone gli impatti operativi, economici e reputazionali. Consap ha nominato un proprio Referente per la Cybersicurezza, punto di riferimento interno per il coordinamento delle attività in materia di cybersicurezza e di contatto con l'ACN (Agenzia Nazionale per la Cybersicurezza) – ha aggiunto-. La nomina del Referente è il primo passo verso la costruzione di una cultura della cybersecurity, dove l'integrazione dei requisiti normativi nei processi aziendali non degrada a mero esercizio di conformità, ma si eleva ad opportunità di miglioramento per la Società. Consap, ha implementato un Sistema di **whistleblowing** per l'inoltro delle segnalazioni in conformità alle vigenti prescrizioni dettate dal Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24.

Parità di genere e sociale

Consap, nell'ottica di un percorso avviato da anni per il riconoscimento della **parità di genere**, ha firmato il **Codice per le imprese responsabili in favore della maternità**, confermando l'impegno a favore delle donne e delle lavoratrici madri. Il codice introduce una nuova normativa finalizzata nei prossimi anni a sostenere le donne nel percorso professionale, in particolare quelle che scelgono di diventare madri. Questo

intervento si innesta in una più ampia strategia per promuovere l'inclusione lavorativa femminile, garantendo misure che favoriscano il work life balance, ovvero l'equilibrio tra la vita privata e il lavoro. **Consap prosegue anche il suo impegno nel sociale:** nel 2025, è diventata "Impresa Contro il Cancro AIRC". La Società, sostenendo Fondazione AIRC per la ricerca sul Cancro ETS, supporta la miglior ricerca oncologica in Italia.

Consap supporta come **Corporate Golden Donor** da quest'anno anche il FAI, il **Fondo per l'Ambiente** che da 50 anni si impegna a proteggere il patrimonio italiano di arte, natura e cultura insieme a tutti coloro che hanno a cuore il futuro del nostro Paese.



13

I risultati della Carta dei Servizi del 2024

1. La Carta dei Servizi 2024

La Carta dei Servizi 2024 presenta la stessa struttura rispetto a quella relativa all'anno precedente ad eccezione delle iniziative denominate "Bonus Idrico" e "Bonus Veicoli Sicuri" che sono state escluse per termine dell'attività alla fine, rispettivamente, del 2023 e del primo trimestre 2024.

2. Sistema di monitoraggio

Il sistema di monitoraggio degli indicatori previsti nella Carta dei Servizi - individuati dal Gruppo di Lavoro del progetto Carta dei Servizi - è attuato at-

traverso uno schema che prevede l'interazione tra il **Servizio Studi ed Elaborazioni Statistiche (SSES)** e i Referenti incaricati dai diversi Servizi interessati.

3. Fasi operative

I Referenti raccolgono i dati grezzi all'interno delle attività oggetto di monitoraggio e li comunicano trimestralmente al SSES secondo uno schema di rilevazione predisposto dal SSES stesso. Il SSES si occupa dell'**acquisizione dei dati**, dell'**analisi**, dell'**elaborazione degli Indicatori Chiave di Prestazione (KPI)** nonché della predisposizione dei **Report di monitoraggio**.

4. Dimensioni, indicatori e valori

Gli indicatori sono stati definiti secondo tre tipologie di **dimensioni di valutazione** per la misurazione delle performance delle attività Consap sottoposte a monitoraggio:

- l'**accessibilità**: intesa come disponibilità e diffusione di un insieme di informazioni che consentono all'utente di individuare agevolmente e in modo chiaro il punto di accesso al servizio nonché le modalità per fruirne;
- l'**efficacia**: intesa come la rispondenza del servizio erogato ai risultati attesi dall'utente (un servizio è efficace se è erogato in modo formalmente corretto e coerente alle aspettative dell'interessato);
- la **trasparenza**: intesa come disponibilità di un insieme predefinito di dati/documenti chiari e comprensibili che consentono la massima diffusione possibile di informazioni della Società e ai propri utenti.

Nello specifico, per ogni dimensione di valutazione sono state individuate delle **sottodimensioni** per le quali sono stati definiti i diversi indicatori per la misurazione delle performance, in particolare:

- l'accessibilità è stata misurata attraverso una variabile dicotomica (Presente/Assente) per entrambe le sottodimensioni considerate: **disponibilità di documentazione aggiornata** e

disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC);

- l'efficacia è stata misurata come il rapporto tra numero dei reclami ricevuti rispetto al totale delle pratiche per quelle attività che hanno come sottodimensione la **soddisfazione dell'utenza** e come rapporto tra numero dei riscontri per richieste di assistenza rispetto al totale delle richieste per quelle attività che hanno come sottodimensione la **completezza dei riscontri all'utenza**;
- la trasparenza è stata misurata attraverso una variabile dicotomica (Presente/Assente) per la sottodimensione della **conformità** (rispetto degli obblighi di pubblicazione in Società Trasparente in linea con gli adempimenti definiti nel Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza vigente in Azienda) e come rapporto tra il numero di adempimenti nei tempi previsti rispetto al totale degli adempimenti per la sottodimensione della **tempestività**.

Per ogni indicatore è stato individuato, d'intesa con i Servizi interessati, un valore atteso a livello annuale.

5. Analisi delle rilevazioni

Sulla base dei dati acquisiti trimestralmente dalle diverse attività oggetto di monitoraggio, vengono elaborati dei valori di **sintesi a livello di singolo cluster** rappresentato dalle sei categorie di utenza indivi-

duate: Cittadini, Professionisti, Esercenti, Imprese, Banche, Collettività.

I suddetti valori, per quanto riguarda le variabili numeriche, sono calcolati come media delle diverse attività di ogni predetta categoria, mentre, per quel che concerne le variabili dicotomiche (Presente/Assente), rappresentano il valore rilevato con la maggiore frequenza. Al termine dell'anno di osservazione, i valori trimestrali vengono sintetizzati in un valore annuale che viene messo a confronto con il valore atteso.



Categoria di utenza **Cittadini**

Dimensioni	Sottodimensioni	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato				Valore di sintesi anno 2024	Valore standard atteso (Carta Servizi 2024)
		I° trimestre 2024	II° trimestre 2024	III° trimestre 2024	IV° trimestre 2024		
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia (1)	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	0,004%	0,009%	0,004%	0,000%	0,004%	<1%*
Trasparenza (2)	Conformità	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Tempestività	100%	100%	100%	100%	100%*	100%

* Per il Fondo Mediatori il valore atteso è: <5%, per Polizze dormienti il valore atteso è: <3%

(1) Non rilevata per Fondo Indennizzo Risparmiatori

(2) Prevista solo per Fondo sospensione mutui, Fondo prima casa e Fondo per il credito ai giovani

Servizi interessati

Fondo di garanzia vittime della strada

Stanza di compensazione

Organismo di indennizzo

Centro di informazione

Fondo vittime mafia, estorsione, usura, reati violenti e orfani per crimini domestici

Fondo per gli acquirenti di beni immobili da costruire

Fondo prima casa

Fondo sospensione mutui

Fondo per il credito ai giovani

Rapporti dormienti

Polizze dormienti

Fondo Indennizzo Risparmiatori

Bonus veicoli sicuri (fino al I trimestre 2024)

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Categoria di utenza *Professionisti*

Dimensioni	Sottodimensioni	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta Servizi 2024)
		I° trimestre 2024	II° trimestre 2024	III° trimestre 2024	IV° trimestre 2024	Valore di sintesi anno 2024	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<1%*

Servizi interessati

Fondo mediatori di assicurazione e riassicurazione

Ruolo periti assicurativi

* per il Servizio Ruolo Periti – “Esiti prove” il valore atteso è: <3%; per il Servizio Ruolo Periti – “Sanzioni” il valore atteso è: <10%

Categoria di utenza *Esercenti*

Dimensioni	Sottodimensioni	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta Servizi 2024)
		I° trimestre 2024	II° trimestre 2024	III° trimestre 2024	IV° trimestre 2024	Valore di sintesi anno 2024	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia	Completezza	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Servizi interessati

Carta del docente

18App / Carte della cultura giovani e del merito

Categoria di utenza *Imprese*

Dimensioni	Sottodimensioni	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta Servizi 2024)
		I° trimestre 2024	II° trimestre 2024	III° trimestre 2024	IV° trimestre 2024	Valore di sintesi anno 2024	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia	Soddisfazione dell'Utenza (reclami)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<1%*

Servizi interessati

Fondo vittime dell'estorsione e dell'usura

Rilascio di Certificazioni navali: Blue card, Bunker oil, Athens convention, MLC, Certificazione CLC

Sistema di prevenzione del furto di identità

Fondo Mediatori di assicurazione e riassicurazione

* per il Servizio Furto di identità il valore atteso è: <2%; per il Fondo Mediatori il valore atteso è: <5%

Categoria di utenza **Banche**

Dimensioni	Sottodimensioni	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato					Valore standard atteso (Carta Servizi 2024)
		I° trimestre 2024	II° trimestre 2024	III° trimestre 2024	IV° trimestre 2024	Valore di sintesi anno 2024	
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Trasparenza	Conformità	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Tempestività	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Servizi interessati

Fondo sospensione mutui

Fondo prima casa

Fondo per il credito ai giovani

Categoria di utenza **Collettività**

Dimensioni	Sottodimensioni	Monitoraggio - Valore rilevato/calcolato				Valore di sintesi anno 2024	Valore standard atteso (Carta Servizi 2024)
		I° trimestre 2024	II° trimestre 2024	III° trimestre 2024	IV° trimestre 2024		
Accessibilità	Disponibilità documentazione aggiornata	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Disponibilità di canali di comunicazione (telefono, mail di servizio, PEC)	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Efficacia (1)	Completezza	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Trasparenza (2)	Conformità	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Tempestività	76%	43%	83%	99%	65%	100%

Servizi interessati

Comunicazione con l'utenza

Accesso civico

(1) rilevata solo per Comunicazione con l'Utenza

(2) rilevata solo per Accesso Civico



www.consap.it