



CARTA DEI SERVIZI

la garanzia di qualità dei servizi ENPAP



INDICE



INTRODUZIONE

CHI SIAMO

I VALORI

I SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

GLI IMPEGNI E GLI STANDARD

- L'area relazionale: la relazione tra Iscritto ed ENPAP
- L'area funzionale: l'erogazione dei servizi

LA SODDISFAZIONE DEGLI ISCRITTI

I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Servizio Previdenza
- Servizio Welfare
- Servizio Contribuzione

CONTATTI



INTRODUZIONE

È con grande piacere che introduco questa prima edizione della Carta dei Servizi dell'ENPAP.

Questo documento è contemporaneamente un punto di arrivo e un punto di partenza.

Di **arrivo** perché segna un approdo concreto del processo, avviato negli ultimi anni, di riformulazione del rapporto con gli Iscritti; un rapporto che si è voluto orientare alla massima partecipazione, alla concreta trasparenza, alla piena collaborazione, in modo da rendere l'ENPAP un sostegno concreto ed efficiente alla quotidiana professione di Psicologo.

Di **partenza** perché da qui si vuole proseguire, in un processo di miglioramento continuo, per costruire quell'universo di nuove relazioni, soddisfacenti e produttive, in grado di aderire pienamente al mandato sociale della Cassa e, contemporaneamente, per riaffermare il valore solidaristico distintivo della nostra professione.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno ma è anche uno strumento per il dialogo tra chi deve organizzare e chi utilizza quei Servizi; è un “contratto morale” che si vuole porre a base dei rapporti tra l'ENPAP e i suoi Iscritti, rapporti in cui la fiducia reciproca e l'ottica di servizio siano fondative di un patto di consapevole collaborazione.

Roma, ottobre 2015

il Presidente dell'ENPAP
Felice D. Torricelli



CHI SIAMO



L'Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza per gli Psicologi (ENPAP) è una fondazione di diritto privato costituita ai sensi del decreto legislativo n. 103/96.

Attua le tutele previdenziali e assistenziali in favore degli Psicologi che esercitano la propria attività come liberi professionisti in applicazione della legge n. 56/89 "Ordinamento della professione di Psicologo".

L'ENPAP conta oltre 50.000 Iscritti e la composizione demografica vede una netta prevalenza di donne (82%) e di giovani sotto i 40 anni (55%).

La gestione dell'Ente è affidata agli Organi statutari - il Consiglio di indirizzo generale, il Consiglio di amministrazione, il Collegio sindacale, il Presidente - ed è attuata attraverso gli Uffici.



I VALORI

- ❖ Orientamento ai bisogni degli iscritti
- ❖ Sostegno alla professione
- ❖ Trasparenza



I SERVIZI



L'ENPAP eroga ai propri Iscritti prestazioni previdenziali di vecchiaia, invalidità, inabilità, reversibilità e pensione ai superstiti. La pensione è calcolata con il sistema di calcolo contributivo.

L'Ente eroga anche numerose prestazioni assistenziali (indennità di maternità, indennità giornaliera per malattia o infortunio, maggiorazione al minimo dei trattamenti di invalidità, inabilità e reversibilità, contributi in caso di danni causati da calamità naturali, contributi di paternità/genitorialità) integrate da una polizza sanitaria stipulata in favore degli Iscritti per grandi interventi chirurgici e gravi eventi morbosi.

Informazioni più dettagliate su tutte le prestazioni e i servizi, nonché per i requisiti e le modalità per averne diritto, sono raccolte e aggiornate nelle sezioni [COME FARE PER](#) e [SERVIZI PER TE](#) del sito www.enpap.it.



LA CARTA DEI SERVIZI

L'ENPAP, con la stesura della Carta dei Servizi, si propone di aumentare la fiducia e l'apprezzamento degli Iscritti migliorando lo standard dei servizi.

La Carta illustra gli impegni che l'ENPAP assume per facilitare l'accesso ai servizi, migliorare le prestazioni e proseguire sulla strada dell'innovazione.

L'ENPAP, attraverso la Carta dei Servizi, si impegna a:

- ❖ stabilire e garantire gli standard di qualità relativi ai servizi erogati;
- ❖ permettere agli Iscritti la partecipazione al miglioramento del servizio.

La Carta è un documento da interpretare in chiave dinamica, all'interno di un processo di cambiamento e sviluppo continuo, che ne comporta successivi aggiornamenti e integrazioni.

La Carta è disponibile presso gli Uffici dell'Ente e attraverso il sito internet www.enpap.it



GLI IMPEGNI E GLI STANDARD



L'ENPAP ritiene che la relazione positiva con gli Iscritti sia una condizione necessaria per la realizzazione dei propri obiettivi strategici. In quest'ottica la qualità del contatto, la qualità di ogni singola interazione, sono alla base di un rapporto collaborativo e di fiducia reciproca.

L'ENPAP intende migliorare la qualità del servizio operando sulle seguenti due aree:

- ❖ relazionale, che considera il rapporto tra gli Iscritti e il personale dell'Ente;
- ❖ funzionale, che attiene agli aspetti operativi.

In ciascuna di queste aree l'ENPAP si impegna a porre la massima attenzione per mantenere e migliorare i risultati raggiunti.

Dove possibile sono stati definiti anche degli standard di qualità, da intendersi come valori di riferimento validi e rispettabili in assenza di eventi straordinari. Ciascun ufficio dell'Ente si impegna a rispettarli e a integrarli con standard migliorativi.

Gli standard di qualità qui dichiarati sono sottoposti a continui monitoraggi al fine di garantire gli impegni presi.

I risultati conseguiti sono la base su cui costruire gli impegni nei confronti degli Iscritti anno dopo anno.



GLI IMPEGNI E GLI STANDARD

AREA RELAZIONALE: relazione tra Iscritto e ENPAP

L'ENPAP si impegna a mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.

In tal senso l'Ente cura la formazione continua dei dipendenti finalizzata al costante miglioramento del servizio.

Inoltre l'ENPAP favorisce ogni forma di consolidamento e facilitazione della relazione fra Iscritti e Personale tramite il miglioramento della rete telefonica e informatica, attraverso un sistema di *ticketing online* per la segnalazione di problemi o assistenza e la gestione di una banca dati contenente le risposte alle domande più frequentemente poste (FAQ).

AREA FUNZIONALE: erogazione dei servizi

La relazione con gli Iscritti passa attraverso la fornitura di servizi chiari, rapidi e corretti.

L'ENPAP lavora per migliorare l'informazione sulla fruibilità dei servizi, per ridurre i tempi di attesa e semplificare il più possibile i processi di servizio.

In questo senso è stato introdotto un Servizio di Prenotazione degli Appuntamenti che rappresenta una prima concreta risposta alle esigenze espresse dagli Iscritti, al fine di erogare un servizio di qualità, in tempi certi, massimizzando l'efficienza.



LA SODDISFAZIONE DEGLI ISCRITTI

Se qualcosa non va aiutateci a migliorare!

Le vostre indicazioni sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi dell'ENPAP e a tal fine è stata resa disponibile sul sito dell'Ente un'apposita sezione dedicata ai **Suggerimenti**.

I «suggerimenti» possono riferirsi al mancato rispetto degli standard dichiarati, ad aspetti relativi all'organizzazione e al comportamento degli Uffici nell'erogazione delle prestazioni.

Gli Uffici dell'Ente avvieranno, sulla base delle segnalazioni ricevute, precise e mirate azioni di miglioramento e, ove possibile, forniranno risposte specifiche.



I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI



Nelle tabelle seguenti sono riportati i TEMPI MEDI di lavorazione per ciascun Servizio.

I tempi medi decorrono dalla data di presentazione della domanda o istanza agli Uffici dell'Ente o dalla data di decorrenza - se successiva - e si riferiscono a domande o istanze correttamente compilate e complete della documentazione necessaria.

Nel caso in cui l'erogazione del servizio coinvolga soggetti diversi insieme a ENPAP, i tempi si riferiscono alle attività di sola competenza dell'Ente.



I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO PREVIDENZA

TIPOLOGIA SERVIZIO	TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> • Pensione di vecchiaia e supplementi • Pensione indiretta e di reversibilità 	Liquidazioni entro il giorno 5 di ogni trimestre. Liquidazione della prima rata della nuova pensione entro il giorno 5 di ogni trimestre a fronte di domanda presentata entro il 45° giorno antecedente la data di pagamento
<ul style="list-style-type: none"> • Pensione di invalidità • Pensione di inabilità 	Liquidazione entro il giorno 5 di ogni trimestre a fronte della ricezione del verbale della Commissione medica entro il 45° giorno antecedente la data di pagamento
<ul style="list-style-type: none"> • Restituzione dei contributi 	Restituzione del montante entro 90 giorni dalla data di presentazione della domanda
<ul style="list-style-type: none"> • Riscatto anni studio • Riscatto anni precedenti 	Invio della proposta di adesione (non vincolante) al riscatto entro 90 giorni dalla data di presentazione della domanda
<ul style="list-style-type: none"> • Ricongiunzione dei contributi • Pensione in Totalizzazione 	Avvio dell'istruttoria e trasmissione della richiesta all'altro Ente Previdenziale (esempio INPS) entro 15 giorni dalla data di presentazione della domanda. Conclusione dell'istruttoria entro 15 giorni dalla conclusione dell'attività in capo all'altro Ente Previdenziale
<ul style="list-style-type: none"> • Cancellazione 	Entro 90 giorni dalla data di presentazione della domanda, successiva alla scadenza della presentazione della dichiarazione reddituale dell'anno precedente l'anno di decorrenza della cancellazione



I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO WELFARE

TIPOLOGIA SERVIZIO	TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
Indennità di maternità	Liquidazione dell'indennità entro 90 giorni dalla ricezione della domanda
Bandi Assistenza Trimestrali: <ul style="list-style-type: none">• Indennità di malattia o infortunio• Contributo di paternità e genitorialità	Liquidazione dell'indennità/contributo entro 60 giorni dal termine ultimo di presentazione dei documenti previsto dal bando trimestrale
Bandi Assistenza Annuali: <ul style="list-style-type: none">• Assegni di studio• Contributo per spese funerarie• Contributo per calamità naturali• Contributo per pensionati non autosufficienti o per inabilità temporanee o permanenti	Liquidazione del contributo entro 60 giorni dal termine ultimo di presentazione dei documenti previsto dal bando annuale



I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO CONTRIBUZIONE

TIPOLOGIA SERVIZIO	TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
Iscrizione	Invio della matricola e delle istruzioni per accedere all'Area Riservata agli Iscritti entro 15 giorni dalla ricezione della domanda
Rimborso dei contributi versati in eccedenza	Liquidazione dei contributi eccedenti entro 60 giorni dalla presentazione della domanda online
Attestazione regolarità contributiva	Invio del documento (o della risposta negativa in caso di irregolarità) entro 15 giorni dalla ricezione della domanda

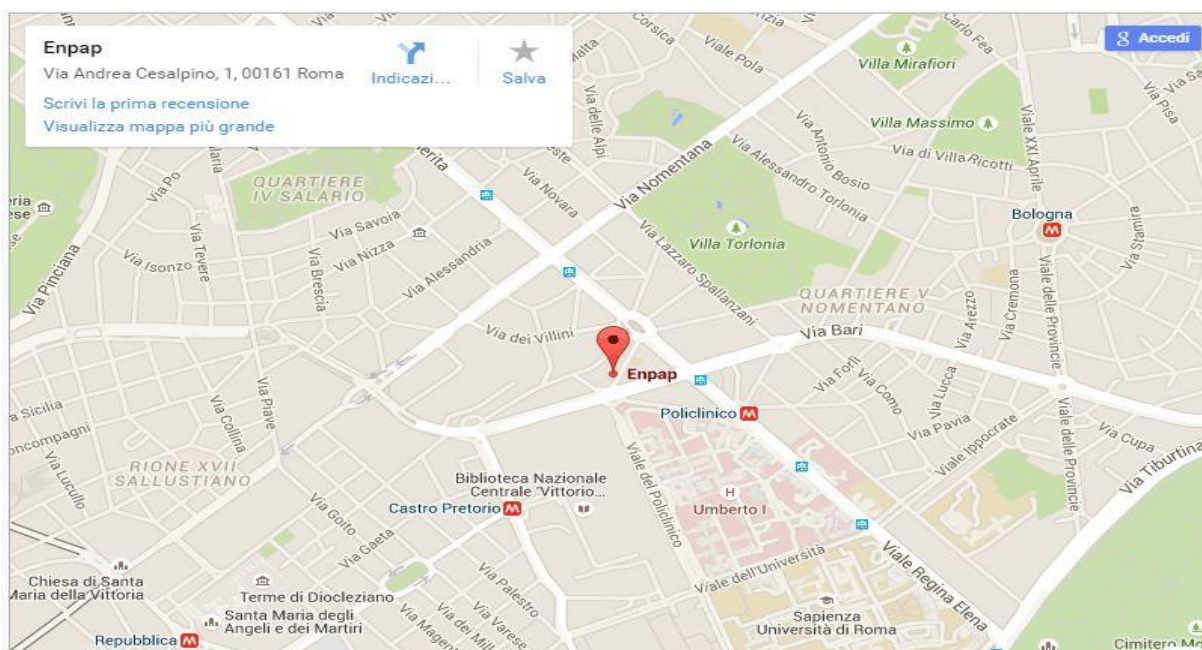


CONTATTI

Se non hai trovato le informazioni che cercavi nelle sezioni [COME FARE PER](#) e [SERVIZI PER TE](#) del sito Internet dell'Ente o nell'apposita sezione delle FAQ, il Personale dell'ENPAP è a tua disposizione per fornire informazioni di carattere generale o per un'assistenza personalizzata attraverso il canale telefonico o email.

Consulta la pagina CONTATTI su www.enpap.it

La sede dell'Ente è in via Andrea Cesalpino n. 1 (00161) Roma.



Gli Uffici sono facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici in quanto si trovano in prossimità della fermata 'Policlinico' della Metro B e dei mezzi di superficie numeri 3, 19 (tram) e 61, 490, 495, 649 (autobus).





ENPAP



Via Cesalpino, 1 ROMA



www.enpap.it



Pagina Facebook



Profilo LinkedIn

