

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS/TFR per il personale TAB</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Il servizio è erogato d'ufficio e consiste nell'aggiornamento, mediante collegamento alla banca dati INPS – Gestione di pendenti pubblici, dei dati giuridici ed economici relativi al personale sopra indicato nei confronti del quale è stato emesso il provvedimento di cessazione dal servizio, ovvero deceduto in attività di servizio, finalizzato alla liquidazione, da parte dell'Istituto previdenziale, della pensione agli aventi diritto e nell'invio all'INPS, per il medesimo personale, del modello PA04-TFS, ovvero TFR, contenente i dati necessari per l'erogazione delle rispettive prestazioni (TFS/TFR).
<b>Utenza</b>	X famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente X personale tecnico amministrativo X imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Area</b>	Area Risorse Umane
<b>Responsabile o referente</b>	Sonia BASILICI (Capo Settore Riscatti e pensioni personale TAB) Pagina trasparenza dove c'è il cv: <a href="https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale">https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale</a>
<b>Contatti</b>	Indirizzo fisico Piazzale Aldo Moro 5 Roma Indirizzo mail <a href="mailto:sonia.basilici@uniroma1.it">sonia.basilici@uniroma1.it</a> / PEC Sapienza <a href="mailto:protocollosapienza@cert.uniroma1.it">protocollosapienza@cert.uniroma1.it</a> Telefono 0649912814
<b>Apertura al pubblico</b>	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle ore 12; martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 15.45
<b>Modalità di erogazione</b>	X telefono X sportello/infopoint X online X e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	X e-mail X compilazione <a href="#">modulo</a>
<b>Link utili</b>	Pagina/e sito <a href="#">web</a> Ufficio Pensioni Sapienza; <a href="#">INPS</a>



## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	8.30
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<i>90 giorni prima della cessazione dal servizio, 15 giorni in caso di decesso</i>
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	30
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	<i>No /nessuna spesa a carico dell'utenza)</i>
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	2/2
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	0
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 giorni

<sup>1</sup> Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

<sup>2</sup> Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

<sup>3</sup> Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

<sup>4</sup> Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.