

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Riscatto di periodi e servizi ai fini del TFS/TFR
Descrizione sintetica	Il servizio, erogato a richiesta dei dipendenti Sapienza iscritti all'INPS – Gestione dipendenti pubblici, consente, dietro pagamento di un onere di riscatto posto a carico del richiedente, di vedere riconosciuti, ai fini del TFS/TFR, periodi e/o servizi diversamente non utili.
Utenza	<input type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Area	Area Risorse Umane
Responsabile o referente	<i>Laura Gianni (Capo Ufficio Pensioni)</i> Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale
Contatti	<i>Indirizzo fisico Piazzale Aldo Moro 5 Roma</i> <i>Indirizzo mail laura.gianni@uniroma1.it PEC Sapienza protocollosapienza@cert.uniroma1.it</i> <i>Telefono 0649912464</i>
Apertura al pubblico	<i>Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle ore 12; martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 15.45</i>
Modalità di erogazione	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> compilazione modulo
Link utili	<i>Pagina/e sito web Ufficio Pensioni Sapienza; INPS</i>



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	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
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	30 giorni
Trasparenza³	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	Sì/No	No /nessuna spesa a carico dell'utenza)
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1/1
	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

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

² 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).

³ 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.

⁴ 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.