

**SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO**

<b>Servizio</b>	Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS per il personale docente
<b>Descrizione sintetica</b>	Il servizio è erogato d'ufficio mediante collegamento alla banca dati dell'INPS nuova Passweb per tutto il personale docente e ricercatore, a tempo indeterminato e determinato, che cessa dal servizio presso Sapienza ed è iscritto alle Casse CTPS ed ENPAS con diritto al conferimento della pensione e/o al pagamento del TFS. Consiste nella verifica, aggiornamento e certificazione dei dati giuridici e economici del personale interessato, nonché nell'inserimento dell'apposito ultimo miglio per la pensione e/o di quello per il TFS e dei successivi aggiornamenti per le conseguenti riliquidazioni spettanti.
<b>Utenza</b> (è possibile selezionare più caselle)	<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"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input checked="" type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i> familiari superstiti in caso di decesso del lavoratore
<b>Area</b>	Area Risorse Umane
<b>Responsabile o referente</b> (indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)	Marina Gianni (Capo Settore Riscatti e Pensioni personale docente)
<b>Contatti</b> (inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)	indirizzo                      Piazzale Aldo Moro 5 Roma



	indirizzo mail/PEC marina.gianni@uniroma1.it PEC Sapienza protocollo@sapienza@cert.uniroma1.it telefono 0649912807
--	---

<b>Apertura al pubblico</b> <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle ore 12; martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 15.45 (su appuntamento)
<b>Modalità di erogazione</b> <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> sportello/infopoint <input type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro <i>(specificare)</i>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">modulo</a>  Modulistica da utilizzare <i>(indicare il link per accedere alla modulistica ove disponibile)</i>
<b>Link utili</b> <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	Ufficio Pensioni <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/ufficio-pensioni">https://www.uniroma1.it/it/pagina/ufficio-pensioni</a> INPS – sito web <a href="#">Portale Inps - Home</a>

**STANDARD DI QUALITA'**

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero 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	90 giorni prima della cessazione del servizio/dopo 15 giorni in caso di decesso del lavoratore
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	90 giorni
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	No, nessuna spesa a carico dell'utenza



<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	3/3
	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