

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Riscatto di periodi e servizi ai fini del TFS personale docente
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, periodi e/o servizi diversamente non utili. Consiste nell'inoltro all'INPS tramite la procedura nuova Passweb della domanda e dei dati necessari per l'emissione da parte dell'Istituto previdenziale della determina di riscatto.
Utenza (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 type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>
Area	Area Risorse Umane
Responsabile o referente (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)
Contatti (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



Apertura al pubblico <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
Modalità di erogazione <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
Modalità per presentare reclamo	<input type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> modulo Modulistica da utilizzare <i>(indicare il link per accedere alla modulistica ove disponibile)</i>
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	Ufficio Pensioni https://www.uniroma1.it/it/pagina/ufficio-pensioni INPS – sito web Portale Inps - Home

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	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
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	90 giorni



		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/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 (modulistica disponibile su sito INPS)
	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