



Dipartimento	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
Unità organizzativa responsabile	Area Pensioni e Riscatti
Denominazione del servizio	Servizio di raccordo con l'Istituto Previdenziale (INPS-GDP) ai fini della concessione ed erogazione del trattamento di pensione e di fine servizio/rapporto in favore del personale universitario.
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_18
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle procedure, istruzione, predisposizione e trasmissione degli atti propedeutici all'erogazione del trattamento di quiescenza e della liquidazione del trattamento di fine servizio/rapporto.
Destinatari	Personale Tecnico-Amm.vo e Dirigente; Personale Docente e Ricercatore
Responsabile	Capo Area - https://persone.ict.uniba.it/rubrica/anna.puzzovio
A chi/dove/come rivolgersi	L'Area Pensioni e Riscatti è ubicata al terzo piano dell'Ateneo lato Via Crisanzio; Personale afferente all'Area: anna.puzzovio@uniba.it (080 5714276); lucia.crudele@uniba.it (080 5714490/4424); patrizia.carrassi@uniba.it (080 5714632)Pensioni pietro.cellie@uniba.it (080 5714207); caterina.murgolo@uniba.it (080 5714633)Riscatti anna.fiume@uniba.it (080 5714042); mariachiara.ruggieri@uniba.it (080 5714950); Inoltre si può contattare il personale tramite fax e PEC. - http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3
Giorni e orari di apertura degli uffici	ore 9,30-12,00 dal lunedì al venerdì e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3
Eventuali costi a carico dell'utente	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3

			Valore di partenza	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2013	2014
Accessibilità	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurato dagli uffici secondo le ore dichiarate	giorni lavorativi/giorni di apertura al pubblico*100	x	70%
Tempestività	tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni	x	90 gg
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedura di contatto; tempi di risposta)	numero di informazioni pubblicate	x	≥ 7
Efficacia	pratiche conformi rispetto alle richieste	/numero pratiche evase/numero pratiche pervenute*100	x	80%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			