



<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Area Pensioni e Riscatti
<b>Denominazione del servizio</b>	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.
<b>Codice del servizio</b>	SERV_DRUOSNR_18
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	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.
<b>Destinatari</b>	Personale Tecnico-Amm.vo e Dirigente; Personale Docente e Ricercatore
<b>Responsabile</b>	Capo Area - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/anna.puzzovio">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/anna.puzzovio</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	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.celleie@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. - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	ore 9,30-12,00 dal lunedì al venerdì e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle 17,00 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3</a>

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurato dagli uffici secondo le ore dichiarate	giorni lavorativi/giorni di apertura al pubblico*100	70%	70%
<b>Tempestività</b>	tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio/informazione	giorni	90 gg	90 gg
<b>Trasparenza</b>	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	≥ 7	≥ 7
<b>Efficacia</b>	pratiche conformi rispetto alle richieste	/numero pratiche evase/numero pratiche pervenute*100	80%	80%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: <u>semestrale</u>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>			