

Dipartimento	Dipartimento Risorse Umane, Organizzazione e Rapporti con il SSN 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 e predisposizione, istruzione 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 (Anna Puzzovio)		
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3/settore-pensioni http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3/settore-riscatti-docenti-e-ricercatori http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3/settore-riscatti-personale-tecnico-amministrativo-e-dirigente		
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		
Eventuali costi a carico dell'utente	€ 0,52 a foglio per rimborso costi rilascio copia conforme in carta semplice		
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3		
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div2/area3		
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico assicurato dagli uffici secondo le fasce orarie dichiarate	giorni di apertura al pubblico giorni lavorativi /*100	≥70%
Tempestività	tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'istruzione e la trasmissione on-line del Mod. PR1 Riscatti	giorni	≤60
	Tempo massimo dalla conoscenza dell'evento cessazione per volontarie dimissioni per l'istruzione del Mod. PA04 ai fini di pensione	giorni	≤40
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta; costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥ 7

Efficacia	Livello di copertura delle richieste pervenute	numero pratiche evase/numero pratiche pervenute* 100	≥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: <u>semestrale</u>		
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/		