



Università
di **Genova**

Front office informativo e di consulenza

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Personale docente e tecnico amministrativo

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Servizio di consulenza all'utenza in relazione all'anzianità di servizio ai fini della determinazione del diritto alla pensione, in base alla normativa vigente.

Elaborazione di calcoli presuntivi degli importi dei trattamenti di quiescenza e previdenza.

Supporto all'utenza nell'invio delle domande telematiche per pensioni, riscatti e ricongiunzioni.

AREA/CENTRO: Area Personale

SERVIZIO: Servizio Previdenza e personale convenzionato

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Previdenza e quiescenza

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Claudio Marcenaro, Capo Settore

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010209 9285/9340/9341/9886/51529/5038/51670

E-MAIL: quiescenza@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi, 5 16126 Genova

WEBSITE: https://intranet.unige.it/pers_convenzionato_ssn

NUMERO DI ADDETTI: 7

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: quiescenza@unige.it

ALTRO: https://vmgest.unige.it/richieste/Richiesta%20incontro%20quesito_sanitaggiuri.php

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

dal lunedì al giovedì 10:00 - 12:00, 14:00 - 15:00

venerdì 10:00 - 12:00

MAGGIORI INFORMAZIONI: Si suggerisce di prendere un appuntamento al fine di poter predisporre la pratica

Ulteriori informazioni disponibili su area intranet https://intranet.unige.it/pers_convenzionato_ssn

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 (e-mail, PEC, telefono, area intranet, apertura al pubblico)	5 (e-mail, PEC, telefono, area intranet, apertura al pubblico)	5 (e-mail, PEC, telefono, area intranet, apertura al pubblico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	14	14	14
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Tempestivo	Tempestivo	Tempestivo
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, C	B, C	B, C

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio:				
	A) Assente				
	B) PDF Scaricabile		G) Pubblicazione sul sito web delle informazioni aggiornate	G) Pubblicazione sul sito web delle informazioni aggiornate	G) Pubblicazione sul sito web delle informazioni aggiornate
	C) Form compilabile online	Lettera/e			
	D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	0	0
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online		A, B	A, B	A, B
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	(https://intranet.unige.it/pers_convenzi_onato_ssn), D, E, F	(https://intranet.unige.it/pers_convenzi_onato_ssn) D, E, F	(https://intranet.unige.it/pers_convenzi_onato_ssn), D, E, F
	D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>			
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: