



Università
di **Genova**

Trattamenti definitivi di quiescenza

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Personale docente e tecnico amministrativo

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Definizione delle pratiche di pensione a seguito di miglioramenti economici tramite emissione di provvedimenti.

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: 0102099285-9340D

E-MAIL: quiescenza@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi, 5 16126 Genova

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

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: quiescenza@unige.it

ALTRO: https://vmgest.unige.it/richieste/Richiesta%20incontro%20quesito_sanitagiuri.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>	D	D	D

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 C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	A	A	A
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 C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, B https://intranet.unige.it/pers_convenzi_onato_ssn	A, B https://intranet.unige.it/pers_convenzi_onato_ssn	A, B https://intranet.unige.it/pers_convenzi_onato_ssn

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: