



Denominazione servizio	RECUPERO CREDITI
Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>INPUT :</p> <ul style="list-style-type: none">• Nota di richiesta scritta di recupero crediti in via stragiudiziale o, in caso di esito negativo, in via giudiziale<ul style="list-style-type: none">• Assegnazione della richiesta• Disamina e studio documentazione ed eventuali incontri con Responsabili Struttura richiedente• Verifiche presso Agenzia Entrate e Comuni residenza del soggetto debitore e della normativa e giurisprudenza di riferimento e approfondimento<ul style="list-style-type: none">• Eventuale richiesta di ulteriori elementi• Diffida ad adempiere al soggetto debitore mediante lettera racc. ar.• Inserimento pratica recupero in data-base condiviso Area Affari Legali e successivi aggiornamenti <p>OUTPUT :</p> <p>protocolloazione lettera RAR di diffida ad adempiere nei confronti del soggetto debitore di comunicazione alla Struttura richiedente dell'esito dell'azione di recupero stragiudiziale del credito</p>
Modalità di erogazione	Mediante lettera scritta
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Amministrazione Centrale: Direzione Generale, Direttori delle Aree ARCOFIG e ARU, Strutture periferiche di Sapienza
Normativa/Regolamentazione interna	Regolamento per l'amministrazione, la contabilità e la finanza di Sapienza; lettere circolari del Direttore Generale di Sapienza prot. 0025007 del 24.04.2013 e prot. 0033553 del 5.06.2013; normativa nazionale
Responsabile	dott.ssa Anna Rita Castronovo
Risorse dedicate	FTE: 3
Canali di accesso (apertura al pubblico, posta, e-mail, web, etc.)	Posta interna Posta elettronica: Direttore ARAL (mariaester.scarano@uniroma1.it), Capo Settore Recupero Crediti ed Esecuzione di provvedimenti giudiziari (annarita.castronovo@uniroma1.it), aperto al pubblico, ricezione via posta, e-mail, apposita sezione web sul sito istituzionale, ARAL, Ufficio Studi e Consulenze, Settore Recupero Crediti ed esecuzione di Provvedimenti giudiziari http://www.uniroma1.it/ateneo/amministrazione/areeuffici/dirufinpa/ral/settrec-crediti
Tempi complessivi dall'input all'output	Tempo medio di lavorazione delle pratiche di recupero stragiudiziale dei credito: 15 gg dall'input all'output, in presenza di documentazione completa
Spese di gestione	Normali spese di gestione funzionamento ufficio (acquisto tessere per consultazione Agenzia Entrate, biglietti mezzi pubblici per vacazioni presso Uffici pubblici, ecc)



Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Si	Si
	Accessibilità multicanale	Accessibilità per e.mail	Si	Si
		Accessibilità per telefono	Si	Si
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute o da erogarsi d'ufficio	n. 159 richieste nel 2015, tutte avviate a recupero entro il tempo medio di 15 gg., di cui n. 110 riscosse in via stragiudiziale
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e relativo CV	Si/no	Si
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web di tutte le informazioni aggiornate riguardanti le modalità di contatto, il servizio, la normativa	Si/no	Si
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista	Si/no	Si
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Si/no	Si
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa di riferimento	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ Numero totale di pratiche	100/100
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	Nessuno
	Compiutezza	Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione, anche in funzione delle aspettative degli utenti e degli stakeholder principali	Si	Si