



DIREZIONE GENERALE

Disciplinare dei livelli di servizio (SLA)

Anno 2019

Il presente disciplinare, attuazione dei principi di trasparenza, efficacia e pubblicità nel rapporto con gli iscritti, sarà rivisto all'atto di introduzione di nuove prestazioni o di modifica dei processi lavorativi che potranno comportare una riduzione dei tempi di lavoro.

Sommario

Articolo 1 – Ambito di applicazione	3
Articolo 2 – Presentazione delle domande	3
Articolo 3 – Decorrenza dei termini	3
Articolo 4 – Conclusione del procedimento	3
Articolo 5 – Computo dei termini	4
Articolo 6 – Interruzione dei termini.....	4
Articolo 7 – Pubblicazione ed entrata in vigore.....	4
Tabella A – Termini dei provvedimenti.....	5

Articolo 1 – Ambito di applicazione

1. Il presente disciplinare regola la determinazione dei termini per la conclusione dei procedimenti (Service Level Agreement – SLA), a favore degli iscritti, di competenza del Servizio Contribuzioni, del Servizio Prestazioni e del Servizio Vigilanza indicati nella tabella A allegata.
2. Il termine massimo per la conclusione dei procedimenti relativi a prestazioni pensionistiche e assistenziali non espressamente menzionati è di 90 giorni.

Articolo 2 – Presentazione delle domande

1. Le domande devono essere redatte esclusivamente su appositi modelli predisposti dalla Fondazione compilati in ogni loro parte, da inoltrare con le forme e con le modalità stabilite dalla Fondazione medesima. In particolare, le domande per le prestazioni che prevedono la modalità di presentazione tramite canale *on line* (dettaglio nella tabella A allegata), devono essere presentate esclusivamente e obbligatoriamente attraverso tale modalità.
2. Nel caso di domande regolarmente presentate ma carenti della documentazione o di altri elementi, la Fondazione invita l'interessato alla regolarizzazione o all'integrazione. La documentazione necessaria per la regolarizzazione o l'integrazione deve pervenire entro 60 giorni dall'invio della richiesta da parte della Fondazione. Decorso tale termine, la pratica si considera archiviata. Qualora la documentazione integrativa richiesta pervenga oltre 60 giorni, ove ne sussistano i presupposti, la Fondazione può riaprire d'ufficio un nuovo procedimento con decorrenza a partire dalla data di presentazione dell'integrazione medesima.

Articolo 3 – Decorrenza dei termini

1. I termini di conclusione del procedimento decorrono dalla data di ricevimento, da parte della Fondazione, dell'istanza dell'iscritto completa in ogni sua parte.
2. Nel caso di prestazioni da erogare sulla base di graduatoria tra i richiedenti, i termini per la conclusione dei procedimenti decorrono dalla data di scadenza delle domande (tabella A sezione "Prestazioni con domanda sottoposta a graduatoria").

Articolo 4 – Conclusione del procedimento

1. Il procedimento si ritiene concluso alla data di adozione del provvedimento di accoglimento o rigetto dell'istanza da parte del competente Ufficio della Fondazione, indipendentemente dalla comunicazione al destinatario.

2. La Fondazione si impegna a concludere i procedimenti con provvedimento espresso del Responsabile dell'unità operativa di riferimento nel caso di accoglimento dell'istanza o, in caso di rigetto della stessa, con provvedimento espresso del Dirigente dell'unità operativa di riferimento. Laddove possibile, il provvedimento è comunicato al destinatario contestualmente alla sua adozione.

Articolo 5 – Computo dei termini

1. I termini per la conclusione dei procedimenti di cui al presente disciplinare si computano secondo il calendario comune, sino alla data di adozione del provvedimento finale, come previsto all'art. 4, comma 1. Nel computo deve essere escluso il giorno iniziale, ovvero quello del ricevimento della domanda o della documentazione integrativa richiesta.

2. Nel caso di chiusura della Fondazione per un periodo pari o superiore a 4 giorni consecutivi di calendario, i termini per la conclusione del procedimento sono prorogati per un tempo di uguale durata a quello di chiusura.

3. Se il termine finale del procedimento cade di giorno festivo o non lavorativo, esso è prorogato al giorno lavorativo successivo.

Articolo 6 – Interruzione dei termini

1. Nel caso di documenti incompleti o irregolari (art. 2, comma 2), i termini per la conclusione dei procedimenti sono interrotti e decorrono per intero dalla data di ricezione da parte della Fondazione della documentazione o degli elementi mancanti.

2. Nei procedimenti che richiedono accertamento medico, il termine è comprensivo dei tempi necessari a tale accertamento nel limite massimo di 30 giorni. Qualora la visita medica non abbia potuto aver luogo per cause non imputabili alla Fondazione il procedimento sarà sospeso fino alla conclusione dell'accertamento medico stesso.

Articolo 7 – Pubblicazione ed entrata in vigore

1. Il presente disciplinare è pubblicato sul sito internet della Fondazione e si applica dal giorno successivo alla data di pubblicazione.

Tabella A – Termini dei provvedimenti

PRESTAZIONI	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO¹	RICHIEDENTE	TERMINI PER IL PROVVEDIMENTO²
PENSIONE DI VECCHIAIA ORDINARIA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	50 giorni
PENSIONE DI VECCHIAIA ANTICIPATA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	50 giorni
PENSIONE DI INVALIDITÀ e INABILITÀ	CARTACEA	Responsabile PRE/pp	Iscritto	90 giorni ³
PENSIONE INDIRETTA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Superstite	50 giorni
PENSIONE DI REVERSIBILITÀ	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Superstite	40 giorni
TRASFORMAZIONI INVALIDITÀ/VECCHIAIA	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	70 giorni ⁴
SUPPLEMENTO DI PENSIONE	ONLINE	Responsabile PRE/pp	Iscritto	70 giorni ⁴
DOMANDA DI VERSAMENTI VOLONTARI	CARTACEA	Responsabile CON/co	Iscritto	90 giorni
DOMANDA DI RATEAZIONE ⁵	CARTACEA	Responsabile CON/cs Responsabile VIG/per	Iscritto	30 giorni
LIQUIDAZIONE FIRR	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto/Superstite/Ditta	50 giorni
CONTRIBUTO PER NASCITA O ADOZIONE	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni

¹ Il responsabile del procedimento coincide con il responsabile dell'Ufficio competente, che emette anche il provvedimento di accoglimento della domanda. Il provvedimento di rigetto è sempre di competenza del dirigente della Struttura Organizzativa competente.

² I termini per l'emanazione del provvedimento sono interrotti in presenza di carenze documentali o di altro tipo (art. 2, comma 1) e decorrono ex novo dal momento dell'integrazioni (art. 6).

³ Cfr. art. 6, comma 2.

⁴ Tale termine è condizionato da vincoli sia normativi che tecnici.

⁵ Si intendono le domande di rateazione derivanti da autodenunce del contribuente o a seguito di verbale ispettivo.

PRESTAZIONI	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO¹	RICHIEDENTE	TERMINI PER IL PROVVEDIMENTO²
CONTRIBUTO PER MATERNITÀ	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER SPESE FUNERARIE	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Superstite	30 giorni
EROGAZIONI STRAORDINARIE PER SITUAZIONI STANDARD	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
EROGAZIONI STRAORDINARIE PER CASI ECCEZIONALI	CARTACEA	Responsabile PRE/pif CDA ⁶	Iscritto	120 giorni
CONTRIBUTO SPESE FORMAZIONE AGENTI	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO SPESE FORMAZIONE AGENTI CHE OPERANO SOTTO FORMA DI SOCIETÀ DI CAPITALE	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER ASSISTENZA PERSONALE PERMANENTE	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO A PENSIONATI ENASARCO IN CASE DI RIPOSO	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER ASILI NIDO	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER ASSISTENZA A FIGLI DISABILI	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER SOGGIORNI ESTIVI	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto/Figli a carico	30 giorni
CONTRIBUTO PER ACQUISTO LIBRI SCOLASTICI	ONLINE	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
EROGAZIONE STRAORDINARIA PER INFORTUNIO, RICOVERI O SPESE MEDICHE AGENTI OVER 75 ANNI	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER INFORTUNIO, MALATTIA O RICOVERO	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni
CONTRIBUTO PER ACQUISTO VEICOLO ECOLOGICO	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto	30 giorni

⁶ Per queste prestazioni il provvedimento è di competenza del Consiglio di Amministrazione.

PRESTAZIONI	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO¹	RICHIEDENTE	TERMINI PER IL PROVVEDIMENTO²
ALTRE PRESTAZIONI	CARTACEA	Responsabile Ufficio competente	Iscritto	90 giorni
PRESTAZIONI CON DOMANDE SOTTOPOSTE A GRADUATORIA				
PREMI STUDIO PER CONSEGUIMENTO DI OBIETTIVO SCOLASTICO/ACCADEMICO	CARTACEA	Responsabile PRE/pif	Iscritto/Figli a carico	30 giorni ⁷
PREMI PER TESI DI LAUREA IN MATERIA DI CONTRATTO DI AGENZIA E PREVIDENZA INTEGRATIVA	CARTACEA	Dirigente PRE	Iscritto/Figli a carico	90 giorni ⁷

Abbreviazioni utilizzate:

- *Ufficio CON/co – Ufficio Contribuzione Ordinaria*
- *Ufficio CON/cs – Ufficio Contribuzione Straordinaria*
- *Ufficio PRE/pp – Ufficio Prestazioni Previdenziali*
- *Ufficio PRE/pif – Ufficio Prestazioni Integrative e FIRR*
- *Ufficio PRE/gep – Ufficio Gestione Prestazioni*
- *Ufficio VIG/per – Ufficio Ispettivo competente del Servizio Vigilanza*

⁷ Cfr. art. 3, comma 2.