



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*

Direzione Centrale Acquisti



**Sportello di orientamento all'utenza**

<i>Descrizione</i>	Risponde alle richieste che hanno per oggetto le attività della Direzione Centrale acquisti, con istruttoria diretta del quesito o orientando l'utenza verso la struttura competente
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti, borsisti e assegnisti dell'Ateneo Cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a <a href="mailto:sportello.centraleacquisti@unimi.it">sportello.centraleacquisti@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Responsabile di Direzione <a href="mailto:sportello.centraleacquisti@unimi.it">sportello.centraleacquisti@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile  <b>Unità di misura:</b>                      Giornate lavorative in cui il servizio è accessibile  <b>Valore programmato:</b>                      tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                      Tempo massimo di risposta all'utenza  <b>Unità di misura:</b>                      Giorni previsti per la risposta  <b>Valore programmato:</b>                      entro 3 giorni lavorativi e, in caso sia necessario un approfondimento istruttorio, con indicazione della data nella quale verrà fornita risposta completa</p> <p><b>Indicatore:</b>                      Comunicazione all'utenza della presa in carico  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuali riscontri inviati  <b>Valore programmato:</b>                      100%</p> <p><b>Indicatore:</b>                      Comunicazione all'utenza della risposta  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuali riscontri inviati  <b>Valore programmato:</b>                      100%</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure)  <b>Unità di misura:</b>                      Indicazione modalità diffusione  <b>Valore programmato:</b>                      Pagina Web dedicata</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo  <b>Unità di misura:</b></p>

	<p>Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p><b>Valore programmato:</b> &lt;20%</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Numero giorni/anno fruibilità servizio <b>Unità di misura:</b> Giorni/anno fruibilità servizio <b>Valore programmato:</b> Tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività <b>Unità di misura:</b> Percentuale unità impiegate <b>Valore programmato:</b> 100%</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121374.htm">http://work.unimi.it/aree_protette/121374.htm</a>

**Pianificazione dei fabbisogni**

**Approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale**

<i>Descrizione</i>	Rilevamento dei fabbisogni delle strutture, per consentire un'efficace programmazione e ottimizzazione delle procedure d'acquisto. Attività di approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale per appalti e contratti pubblici nella fase di preparazione della procedura, durante lo svolgimento e nella eventuale fase precontenziosa.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Online, con invio dati a <a href="mailto:direzione.acquisti@unimi.it">direzione.acquisti@unimi.it</a>, tramite Archiflow o appositi moduli informatici.</p> <p>Raccolta, esame ed elaborazione dati e, in caso di necessità, richiesta integrazione dati.</p> <p>Trasmissione dati a <i>Settore Gare - Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni</i>, per esigenze di importo sotto-soglia comunitaria, o a <i>Settore Gare</i>, per esigenze di importi superiori alla soglia comunitaria.</p> <p>Risposta alla richiesta, previa istruttoria.</p> <p>Eventuale redazione e divulgazione di circolari di interesse generale</p> <p>Rapporti informativi alle strutture in materia di contrattualistica pubblica.</p> <p>Analisi normative e giurisprudenziali in materia di appalti pubblici.</p>
<i>Contatti</i>	Responsabile di Direzione <a href="mailto:direzione.acquisti@unimi.it">direzione.acquisti@unimi.it</a>

<p><i>Dimensioni/Indicatori</i></p>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Canali di comunicazione disponibili  <b>Unità di misura:</b>                      Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio  <b>Valore Programmato:</b>  <a href="mailto:direzione.acquisti@unimi.it">direzione.acquisti@unimi.it</a>, casella presidiata tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                      Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio  <b>Unità di misura:</b>                      Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio  <b>Valore programmato:</b>                      Tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Pubblicazione delle informazioni relative ai contratti quadro attivati ad esito della rilevazione dei fabbisogni sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna e in Unimibox  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale di informazioni pubblicate  <b>Valore programmato:</b>                      Pubblicazione al 100% delle informazioni relative ai contratti quadro attivati ad esito della rilevazione dei fabbisogni sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna e in Unimibox</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>                      Adeguatezza dell'elaborazione dei dati raccolti per l'attivazione di contratti quadro  <b>Unità misura:</b>                      Percentuale di adeguatezza  <b>Valore programmato:</b>                      100% adeguatezza dell'elaborazione dei dati raccolti per l'attivazione di contratti quadro</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio  <b>Unità misura:</b>                      Giorni/anno fruibilità servizio  <b>Valore programmato:</b>                      Tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale unità impiegate  <b>Valore programmato:</b>                      100%</p>
<p><i>Link utili</i></p>	<p><a href="https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm">https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</a></p>

*Gestione procedure negoziate telematiche di forniture-servizi/lavori per importi sotto le rispettive soglie comunitarie*

<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina <a href="https://work.unimi.it/servizi/123043.htm">https://work.unimi.it/servizi/123043.htm</a>, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura</p> <p>Attività di analisi e valutazione, supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori), finalizzate all'assunzione della delibera da parte dell'Organo competente (in caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla Struttura di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla Struttura)</p> <p>Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale</p> <p>Espletamento procedura e stipula contratto in forma di atto pubblico amministrativo (lavori)/scrittura privata (servizi forniture)</p> <p>Trasmissione a mezzo e-mail alla Struttura richiedente e al Direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione</p>
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a> Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazione disponibili <b>Unità di misura:</b> Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio <b>Valore programmato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, Archiflow/casella <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a>: presidiata tutti i giorni lavorativi</li> <li>• pagina web: accessibile 365 giorni/anno</li> <li>• possibilità di incontro su appuntamento con il Responsabile del Settore / Responsabile dell'Ufficio</li> </ul> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per l'espletamento <b>Valore programmato:</b> Espletamento procedura di affidamento: entro 90 giorni dall'approvazione della procedura da parte dell'Organo competente o dall'approvazione definitiva del progetto posto a base di gara (lavori)</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di comunicazione esito procedura <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per la comunicazione <b>Valore programmato:</b> Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dalla stipula del Contratto</p>

	<p><b>Indicatore:</b> Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di richieste riscontrate</p> <p><b>Valore programmato:</b> risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Pubblicazione delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di informazioni pubblicate</p> <p><b>Valore programmato:</b> • pubblicazione del 100% delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna</p> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziabile d'Ateneo</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di rispetto delle procedure</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziabile d'Ateneo</p> <p><b>Indicatore:</b> Esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di esaustività</p> <p><b>Valore programmato:</b> 95% esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Giorni/anno di fruibilità del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> Tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di unità impiegate</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% delle unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p>
<p><i>Link utili</i></p>	<p><a href="https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm">https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</a></p>

**Gestione procedure telematiche con bando sopra soglia comunitaria**

<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto
<i>Destinatari</i>	<i>Destinatari</i> Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina <a href="https://work.unimi.it/servizi/123043.htm">https://work.unimi.it/servizi/123043.htm</a> , con cui struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura  Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale  Espletamento procedura e stipula contratto in forma pubblica amministrativa  Trasmissione via e-mail alla struttura richiedente e al direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione
<i>Contatti</i>	<i>Contatti</i> Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a> Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatori:</b> Canali di comunicazione disponibili <b>Unità di misura:</b> Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio <b>Valore programmato:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, Archiflow/casella <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a>: presidiata tutti i giorni lavorativi</li> <li>• pagina web: accessibile 365 giorni/anno</li> </ul> possibilità di incontro su appuntamento con Responsabile Settore / Responsabile <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ufficio</li> </ul> <b>Tempestività</b> <b>Indicatori</b> Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per l'espletamento <b>Valore programmato:</b> Espletamento della procedura di affidamento: entro 120 giorni dall'approvazione della procedura da parte del competente organo.  <b>Indicatori:</b> Tempo massimo di comunicazione esito procedura <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per la comunicazione <b>Valore programmato:</b> Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dal provvedimento di aggiudicazione definitiva  <b>Indicatori:</b> Tempo massimo di trasmissione copia contratto <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per la trasmissione <b>Valore programmato:</b> Trasmissione copia contratto: entro 5 giorni dalla sottoscrizione  <b>Indicatori:</b>

	<p>Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale di richieste riscontrate  <b>Valore programmato:</b>                      risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatori:</b>                      Pubblicazione delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale di informazioni pubblicate  <b>Valore programmato:</b>                      100% pubblicazione delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatori:</b>                      Rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziabile d'Ateneo  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale di rispetto delle procedure  <b>Valore programmato:</b>                      100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziabile d'Ateneo</p> <p><b>Indicatori:</b>                      Esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale di esaustività  <b>Valore programmato:</b>                      95% esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatori:</b>                      Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>                      Giorni/anno di fruibilità del servizio  <b>Valore programmato:</b>                      Tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatori:</b>                      Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale di unità impiegate  <b>Valore programmato:</b>                      100% delle unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm">https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</a>

<i>Descrizione</i>	<b>Formazione e gestione albo fornitori</b> Gli Uffici del Settore si occupano della formazione e della gestione degli albi fornitori in materia di lavori edilizi - forniture di beni - prestazioni di servizi
--------------------	--



<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Richiesta scritta via e-mail a <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a> o mediante Archiflow</p> <p>Attività di analisi e valutazione supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori). In caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente</p> <p>Espletamento procedura di istituzione dell'Albo (previa adeguata pubblicità) e suo aggiornamento periodico. Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente del link di accesso a tutte le istanze pervenute e della comunicazione di pubblicazione/aggiornamento Albo.</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a></p> <p>Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatori:</b> Canali di comunicazione disponibili <b>Unità di misura:</b> Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio <b>Valore programmato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%, Archiflow/casella <a href="mailto:settore.gare@unimi.it">settore.gare@unimi.it</a>: presidiata tutti i giorni lavorativi</li> <li>• pagina web: accessibile 365 giorni/anno</li> <li>• possibilità di incontro su appuntamento con Responsabile del Settore / Responsabile dell'Ufficio</li> </ul> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatori:</b> Tempo massimo di espletamento procedura <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per l'espletamento <b>Valore programmato:</b> Espletamento della procedura: entro 60 giorni dalla presa in carico della richiesta.</p> <p><b>Indicatori:</b> Tempo massimo di comunicazione esito procedura <b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per la comunicazione <b>Valore programmato:</b> Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dal provvedimento di approvazione dell'Albo</p> <p><b>Indicatori:</b> Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione dell'Albo) <b>Unità di misura:</b> Percentuale di richieste riscontrate <b>Valore programmato:</b> risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione all'Albo)</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatori:</b></p>

	<p>Publicazione delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di informazioni pubblicate</p> <p><b>Valore programmato:</b> Publicazione del 100% delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi</p> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatori:</b> Rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di rispetto delle procedure</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo</p> <p><b>Indicatori:</b> Esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di esaustività</p> <p><b>Valore programmato:</b> 95% esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatori:</b> Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Giorni/anno di fruibilità del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatori:</b> Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di unità impiegate</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% del personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p>
<p><i>Link utili</i></p>	<p><a href="https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm">https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</a></p>

*Affidamenti diretti inferiori a € 40.000*  
*Gestione procedure telematiche MePA di valore inferiore alla soglia comunitaria*  
*Adesione a convenzioni CONSIP e ARIA Lombardia*  
*Rilascio diplomi e badge*

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvvigionamento di beni e servizi mediante affidamenti diretti di valore inferiore a € 40.000</li> <li>• Acquisti di beni e servizi per valore inferiore alla soglia comunitaria, utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA)</li> <li>• Approvvigionamento di beni e servizi mediante l'adesione alle convenzioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia</li> <li>• Rilascio di diplomi e badge</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	<p>Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il Rilascio di diplomi e badge)</p> <p>Enti e imprese</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Tramite compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina <a href="https://work.unimi.it/servizi/123043.htm">https://work.unimi.it/servizi/123043.htm</a>, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura Esame della richiesta (in caso di esito positivo dell'istruttoria, conferma e-mail alla Struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente)</p> <p>Espletamento procedura se richiesto e stipula contratto (su piattaforma telematica o mediante emissione di ordine)</p> <p>Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente e al direttore dell'esecuzione di copia del contratto e della comunicazione di avvio esecuzione</p> <p><b>Per diplomi e badge:</b></p> <p>1) Procedura di stampa dei diplomi. Invio per posta assicurata a laureati 2) Stampa Badge e comunicazione via e-mail al richiedente per ritiro.</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile del Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni <a href="mailto:ufficio.acquisti@unimi.it">ufficio.acquisti@unimi.it</a> / <a href="mailto:sportello.certificazioni@unimi.it">sportello.certificazioni@unimi.it</a></p> <p>Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità:</b></p> <p><b>Indicatori:</b></p> <p>Canali di comunicazione disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b></p> <p>Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio</p> <p><b>Valore programmato:</b></p> <p>100%, Archiflow/casella <a href="mailto:ufficio.acquisti@unimi.it">ufficio.acquisti@unimi.it</a>: presidiata tutti i giorni lavorativi</p> <p>Pagina web: accessibile 365 giorni/anno</p> <p>Possibilità di incontro su appuntamento con Responsabile del Settore / Responsabile dell'Ufficio</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatori:</b></p> <p>Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento</p> <p><b>Unità di misura:</b></p> <p>Giorni previsti per l'espletamento</p> <p><b>Valore programmato:</b></p> <p>Espletamento della procedura di affidamento: entro 60 giorni dalla richiesta.</p> <p><b>Indicatori:</b></p> <p>Tempo massimo di comunicazione esito procedura</p> <p><b>Unità di misura:</b></p> <p>Giorni previsti per la comunicazione</p>

<p><b>Valore programmato:</b> Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dalla stipula (possibilità di interrompere i termini per esigenze istruttorie)</p> <p><b>Indicatori:</b> Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di richieste riscontrate</p> <p><b>Valore programmato:</b> Risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)</p> <p><b>Indicatori:</b> Procedura di stampa dei diplomi: invio per posta assicurata a utenti</p> <p><b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per l'invio</p> <p><b>Valore programmato:</b> Entro 180 giorni dalla data di laurea</p> <p><b>Indicatori:</b> Stampa Badge e comunicazione per email al richiedente per ritiro</p> <p><b>Unità di misura:</b> Giorni previsti per la comunicazione</p> <p><b>Valore programmato:</b> Entro 2 giorni dalla richiesta</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicazioni:</b> Pubblicazione delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di informazioni pubblicate</p> <p><b>Valore programmato:</b> pubblicazione del 100% delle informazioni necessarie per usufruire del servizio e dei rispettivi tempi sul sito di Ateneo dedicato alla comunicazione interna</p> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatori:</b> Rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di rispetto delle procedure</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% rispetto delle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo</p> <p><b>Indicatori:</b> Esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di esaustività</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% esaustività delle prestazioni rispetto alle richieste</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatori:</b> Giorni all'anno di fruibilità del servizio</p>
--

	<p><b>Unità di misura:</b> Giorni/anno di fruibilità del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> Tutti i giorni lavorativi</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatori:</b> Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p> <p><b>Unità di misura:</b> Percentuale di unità impiegate</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100% unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm">https://work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</a>