



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*

Direzione Risorse Umane



Orari di ricevimento al pubblico degli uffici:  
dal lunedì al venerdì: 9:00-11:30; 14:00-15:30

<i>Sportello</i>	
<i>Descrizione</i>	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione
<i>Destinatari</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario</li> <li>• Borsisti e assegnisti</li> <li>• Responsabili delle strutture dell'Ateneo</li> <li>• Collaboratori esterni</li> </ul>
<i>Modalità di erogazione</i>	Email a: <a href="mailto:sportello.direzionerisorseumane@unimi.it">sportello.direzionerisorseumane@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione <a href="mailto:sportello.direzionerisorseumane@unimi.it">sportello.direzionerisorseumane@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>            Numero giorni settimanali di presidio sulla mail dello sportello  <b>Unità di misura:</b>            Numero giorni settimanali di presidio sulla mail dello sportello/giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>            5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>            Risposta entro 3 giorni lavorativi con indicazione degli uffici competenti e dei responsabili della materia oggetto della richiesta  <b>Unità di misura:</b>            Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro da data ricezione mail/totale mail ricevute  <b>Valore programmato:</b>            Riscontro entro 3 gg lavorativi da data ricezione mail per la totalità delle e-mail - 100% riscontri entro 3gg</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>            Indicazione del contatto di riferimento  <b>Unità di misura:</b>            Indicazione della mail <a href="mailto:sportello.direzionerisorseumane@unimi.it">sportello.direzionerisorseumane@unimi.it</a> sia su LaStatale@work che sul portale UNIMI  <b>Valore programmato:</b>            Indicazione della mail <a href="mailto:sportello.direzionerisorseumane@unimi.it">sportello.direzionerisorseumane@unimi.it</a> sia su LaStatale@work che sul portale UNIMI (correttamente aggiornato)</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>            Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa  <b>Unità di misura:</b>            Numero mail sportello evase senza ulteriori solleciti / Numero totale di comunicazioni  <b>Valore programmato:</b>            &gt; 95% delle richieste</p>

<p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                  Numero di giorni lavorativi all'anno di fruibilità del servizio  <b>Unità di misura:</b>                  Numero di giorni annui lavorativi di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>                  100%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                  Numero mail evase nel periodo di riferimento entro 3 giorni  <b>Unità di misura:</b>                  Numero mail con risposta entro 3 giorni / totale mail gestite nel periodo di riferimento  <b>Valore programmato:</b>                  100%</p>
--

<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/aree_protette/121504.htm">https://work.unimi.it/aree_protette/121504.htm</a>
-------------------	---

*Erogazione ticket personale tecnico, amministrativo e bibliotecario*

<i>Descrizione</i>	Attribuzione ticket elettronici (buoni pasto) ai dipendenti
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Emissione direttamente sulla tessera elettronica in riferimento alle presenze maturate tre mesi prima
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>                  Canali disponibili per accesso al servizio e per le relative informazioni: mail, telefono, pagina web informativa e front desk  <b>Unità di misura:</b>                  4 canali disponibili:                  • mail: <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a>                  • telefono 02.503 13254 - 13253                  • pagina web <a href="#">Servizio sostitutivo di mensa (ticket) e ristorazione</a>                  • sportello c/o DRU in Via S. Antonio.                  Inoltre informazioni utili sono disponibili anche sul <a href="#">Portale Beneficiari Edenred</a></p> <p><b>Valore programmato:</b>                  • mail: <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a>                  • telefono 02.503 13254 - 13253                  • pagina web <a href="#">Servizio sostitutivo di mensa (ticket) e ristorazione</a>                  • sportello c/o DRU in Via S. Antonio.                  Inoltre informazioni utili sono disponibili anche sul <a href="#">Portale Beneficiari Edenred</a></p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                  I ticket vengono resi disponibili entro fine mese e sono utilizzabili nel mese successivo  <b>Unità di misura:</b>                  Elaborazione ticket nel rispetto delle tempistiche  <b>Valore programmato:</b>                  100%</p>

<p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Indicazione del contatto di riferimento  <b>Unità di misura:</b>                      Indicazione della mail <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a> sulla pagina informativa <a href="#">Servizio sostitutivo di mensa (ticket) e ristorazione</a> su LaStatale@work  <b>Valore programmato:</b>                      Indicazione della mail <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a> sulla pagina informativa <a href="#">Servizio sostitutivo di mensa (ticket) e ristorazione</a> su LaStatale@work (correttamente aggiornato)</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito un giudizio insufficiente (media &gt; 3/5) sull'erogazione del servizio attraverso il questionario di <i>customer</i> della direzione  <b>Unità di misura:</b>                      Numero riscontri con giudizio insufficiente relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti attraverso il questionario di <i>customer</i> / ticket erogati  <b>Valore programmato:</b>                      &lt;10%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero di giorni lavorativi all'anno di fruibilità ticket erogati  <b>Unità di misura:</b>                      Numero di giorni annui lavorativi di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>                      100%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Numero richieste evase su mail <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a> nel periodo di riferimento  <b>Unità di misura:</b>                      Numero richieste evase su mail <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a> / numero richieste in entrata  <b>Valore programmato:</b>                      100%</p>	<p><b>Link utili</b>  <a href="https://work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm">https://work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm</a></p>
---	---

**Elaborazione cedolini paga personale dipendente**

<b>Descrizione</b>	Elaborazione dei cedolini paga nel rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi
<b>Destinatari</b>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario
<b>Modalità di erogazione</b>	Cedolini disponibili online previa autenticazione: <a href="https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm">https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm</a>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio trattamento economico Responsabile dell'Ufficio pensioni e adempimenti fiscali e contributivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• competenze personale TAB: <a href="mailto:amministrazione.ptab@unimi.it">amministrazione.ptab@unimi.it</a></li> <li>• competenze docenti: <a href="mailto:amministrazione.docenti@unimi.it">amministrazione.docenti@unimi.it</a></li> <li>• aspetti contributivi e fiscali: <a href="mailto:servizio.fiscale@unimi.it">servizio.fiscale@unimi.it</a></li> </ul>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	Accessibilità/ Continuità

<p><b>Indicatore:</b> Accesso permanente, per il personale in servizio, ai cedolini online per gli ultimi 10 anni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni accesso al servizio online cedolini e dettagli pagamenti / 365</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p>
<p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Rilascio entro il 24 del mese corrente</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero cedolini emessi</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p>
<p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, informative)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Presenza voce di menù di primo livello "<a href="#">Retribuzione</a>" su LaStatale@work, nella sezione "Rapporto di lavoro e collaborazione", con le seguenti sottopagine di dettaglio: "<a href="#">Cedolini e dettagli pagamenti</a>"; "<a href="#">Trattamento economico</a>" e "<a href="#">Informazioni fiscali</a>"</p> <p><b>Valore programmato:</b> Corretto aggiornamento sezione "<a href="#">Retribuzione</a>" su LaStatale@work</p>
<p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero di cedolini emessi per i quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero riscontri critici relativi alla modalità di rilascio dei cedolini, pervenuti alla casella mail "<a href="#">Sportello</a>" / totale cedolini emessi</p> <p><b>Valore programmato:</b> &lt;1%</p>
<p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero cedolini emessi nel periodo di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero cedolini emessi / totale aventi diritto nel periodo di riferimento</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p>

<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm">https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm</a> <a href="https://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm">https://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm</a>
-------------------	--

Emissioni certificazioni fiscali (CU)	
<i>Descrizione</i>	Elaborazione ed invio delle certificazioni fiscali (CU) relative ai compensi erogati nell'anno precedente
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, borsisti e assegnisti
<i>Modalità di erogazione</i>	CU disponibili online previa autenticazione: <a href="https://work.unimi.it/aree_protette/117646.htm">https://work.unimi.it/aree_protette/117646.htm</a>

<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio pensioni e adempimenti fiscali e contributivi <a href="mailto:servizio.fiscale@unimi.it">servizio.fiscale@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero giorni settimanali di presidio sulla mail <a href="mailto:servizio.fiscale@unimi.it">servizio.fiscale@unimi.it</a>  <b>Unità di misura:</b>          Numero giorni settimanali di presidio sulla mail <a href="mailto:servizio.fiscale@unimi.it">servizio.fiscale@unimi.it</a> /          giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>          5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>          Rilascio entro la scadenza di legge (31 marzo)  <b>Unità di misura:</b>          Numero CU emesse (rese disponibili online)  <b>Valore programmato:</b>          100%</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>          Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web e informative)  <b>Unità di misura:</b>          Presenza pagina dedicata "<a href="#">Informazioni fiscali</a>" su LaStatale@work con predisposizione mail e/o avviso con accesso dalla home di LaStatale@work per comunicare la disponibilità delle CU online  <b>Valore programmato:</b>          Corretto aggiornamento sezione "<a href="#">Informazioni fiscali</a>" e relative comunicazioni</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero di certificazioni erogate alle quali non fa seguito alcuna correzione  <b>Unità di misura:</b>          Numero certificazioni corrette /totale certificazioni  <b>Valore programmato:</b>          &lt;1 %</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b> Accesso permanente alle CU online per l'ultima emissione e per almeno le cinque precedenti  <b>Unità di misura:</b>          Numero giorni accesso al servizio CU online / 365  <b>Valore programmato:</b>          100%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero CU emesse nel periodo di riferimento  <b>Unità di misura:</b>          Numero CU emesse / totale aventi diritto nel periodo di riferimento  <b>Valore programmato:</b>          100%</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm">https://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm</a>

*Elaborazione dettagli pagamenti (assegni di ricerca e borse, dottorati, specializzandi)*

<i>Descrizione</i>	Elaborazione dei dettagli pagamenti, rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi
<i>Destinatari</i>	Assegnisti di ricerca e borsisti, dottorandi di ricerca, specializzandi
<i>Modalità di erogazione</i>	Dettagli pagamento disponibili online previa autenticazione: <a href="https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343">https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343</a>
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio contratti di formazione e ricerca <ul style="list-style-type: none"> <li>• assegni: <a href="mailto:assegni.ricerca@unimi.it">assegni.ricerca@unimi.it</a></li> <li>• altre borse di studio: <a href="mailto:borse_assegni@unimi.it">borse_assegni@unimi.it</a></li> <li>• dottorati di ricerca: <a href="mailto:pagamenti.dottorato@unimi.it">pagamenti.dottorato@unimi.it</a></li> <li>• scuole di specializzazione: <a href="mailto:contratti.specializzandi@unimi.it">contratti.specializzandi@unimi.it</a></li> </ul>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità/ Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Accesso permanente ai cedolini disponibili online, per chi ha un contratto attivo, relativamente agli ultimi 6 anni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero giorni accesso al servizio online cedolini e dettagli pagamenti / 365</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Rilascio entro il 24 del mese corrente</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero dettagli pagamenti emessi</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Indicazione dei contatti di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b> Indicazione, nella pagina "<a href="#">Cedolini e dettagli pagamenti</a>" delle mail di contatto per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assegni di ricerca <a href="mailto:assegni.ricerca@unimi.it">assegni.ricerca@unimi.it</a></li> <li>• altre borse di studio <a href="mailto:borse_assegni@unimi.it">borse_assegni@unimi.it</a></li> <li>• dottorati di ricerca <a href="mailto:pagamenti.dottorato@unimi.it">pagamenti.dottorato@unimi.it</a></li> <li>• scuole di specializzazione <a href="mailto:contratti.specializzandi@unimi.it">contratti.specializzandi@unimi.it</a></li> </ul> <p><b>Valore programmato:</b> Indicazione, nella pagina "<a href="#">Cedolini e dettagli pagamenti</a>" delle mail di contatto per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assegni di ricerca <a href="mailto:assegni.ricerca@unimi.it">assegni.ricerca@unimi.it</a></li> <li>• altre borse di studio <a href="mailto:borse_assegni@unimi.it">borse_assegni@unimi.it</a></li> <li>• dottorati di ricerca <a href="mailto:pagamenti.dottorato@unimi.it">pagamenti.dottorato@unimi.it</a></li> <li>• scuole di specializzazione <a href="mailto:contratti.specializzandi@unimi.it">contratti.specializzandi@unimi.it</a> (correttamente aggiornate)</li> </ul> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero dettagli pagamenti per i quali non fa seguito alcun reclamo:</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero riscontri critici relativi alla modalità di rilascio dei dettagli dei pagamenti, pervenuti alla casella mail "<a href="#">Sportello</a>" / totale dettagli pagamenti emessi</p> <p><b>Valore programmato:</b> &lt;1%</p>

	<b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Numero dettagli pagamenti emessi nel periodo di riferimento <b>Unità di misura:</b> Numero dettagli pagamenti emessi / totale aventi diritto nel periodo di riferimento <b>Valore programmato:</b> 100%
<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343">https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343</a>

<i>Pagamenti lavoro autonomo</i>	
<i>Descrizione</i>	Liquidazione pagamenti incarichi lavoro autonomo per contratti individuali, occasionali e professionali nell'ambito di Master e Corsi di Perfezionamento, art 45 e per le strutture dell'amministrazione centrale
<i>Destinatari</i>	Collaboratori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Emissione ordinativo elettronico di pagamento
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio incarichi e collaborazioni esterne <a href="mailto:incarichi@unimi.it">incarichi@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>            Numero giorni settimanali di presidio della mail <a href="mailto:incarichi@unimi.it">incarichi@unimi.it</a>  <b>Unità di misura:</b>            Numero giorni settimanali di presidio della mail <a href="mailto:incarichi@unimi.it">incarichi@unimi.it</a> /giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b>            5 giorni settimanali su 5 lavorativi (100%)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>            Emissione entro 45 giorni dal ricevimento dell'autorizzazione al pagamento  <b>Unità di misura:</b>            Numero ordinativi  <b>Valore programmato:</b>            100%</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>            Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, informative)  <b>Unità di misura:</b>            Presenza pagina <a href="#">Informazioni utili per i collaboratori e consulenti</a> con la modulistica e altre utilità da utilizzare per i pagamenti  <b>Valore programmato:</b>            Corretto aggiornamento pagina <a href="#">Informazioni utili per i collaboratori e consulenti</a></p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>            Numero di pagamenti ai quali non fa seguito un giudizio insufficiente (media &gt;3/5) sull'erogazione del servizio attraverso il questionario di <i>customer</i> della direzione  <b>Unità di misura:</b></p>

Numero riscontri con giudizio insufficiente relativi ai pagamenti, pervenuti attraverso il questionario di *customer* / pagamenti (ordinativi) eseguiti

**Valore programmato:**  
<10%

**Continuità**  
**Indicatore:**  
Orario di ricevimento (dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30) in presenza rispettato (al netto di emergenza sanitaria) nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**  
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30

**Valore programmato:**  
Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30

**Efficienza**  
**Indicatore:**  
Numero pagamenti (ordinativi) emessi nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**  
Numero pagamenti (ordinativi) emessi / totale aventi diritto nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**  
>90%

*Link utili*

[https://work.unimi.it/rlavoro/reclutamento\\_doc/1301.htm](https://work.unimi.it/rlavoro/reclutamento_doc/1301.htm)

### Servizi di "People Care"

<i>Descrizione</i>	Fornitura dei servizi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione Piano di assistenza sanitaria</li> <li>• rimborsi asili nido e centri estivi</li> <li>• diritto allo studio dei figli</li> <li>• non autosufficienza dei familiari</li> <li>• gestione esenzioni diritto allo studio dei dipendenti</li> </ul>
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico amministrativo e bibliotecario, docenti e ricercatori, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti e dottorandi
<i>Modalità di erogazione</i>	Rimborso della spesa sostenuta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• secondo quanto stabilito nella contratto con la Società erogatrice del servizio (per il Piano sanitario di Ateneo)</li> <li>• erogazione del rimborso per la spesa sostenuta per il servizio sul cedolino stipendiale (asili nido, centri estivi, diritto allo studio dei figli, non autosufficienza dei familiari)</li> <li>• attribuzione diretta del beneficio (diritto allo studio universitario dei dipendenti)</li> </ul>
<i>Contatti</i>	<b>Responsabile dell'Ufficio welfare, relazioni sindacali e pari opportunità:</b> <a href="mailto:welfare@unimi.it">welfare@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Numero giorni settimanali di presidio sulla mail <a href="mailto:welfare@unimi.it">welfare@unimi.it</a> con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni; numero di giorni di assistenza diretta ai colleghi anche attraverso telefono/Teams <b>Unità di misura:</b> Numero giorni settimanali di presidio sulla mail <a href="mailto:welfare@unimi.it">welfare@unimi.it</a> /giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b>

5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)	
<b>Tempestività</b>	
<b>Indicatore:</b> Rimborso nel primo cedolino stipendiale utile, non oltre 60 giorni dalla richiesta caricata nella procedura dedicata	
<b>Unità di misura:</b> Numero rimborsi effettuati	
<b>Valore programmato:</b> 100%	
<b>Trasparenza</b>	
<b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni: contatti di riferimento dell'Ufficio e indirizzo email dedicato ai servizi di Welfare; pagina web dedicata ad ogni servizio attivato; pubblicazione della relazione annuale sui servizi di Welfare in Ateneo; invio di comunicazioni via email in occasione dell'apertura delle singole procedure; invio di comunicazioni di <i>reminder</i> via email per ricordare ai colleghi l'imminente termine di presentazione delle richieste	
<b>Unità di misura:</b> Pagine web / servizi attivati / numero email- <i>reminder</i> inviati	
<b>Valore programmato:</b> 100%	
<b>Efficacia / Efficienza</b>	
<b>Indicatore:</b> Soddisfazione utenza/ relazione annuale attività di welfare / budget e pratiche gestiti	
<b>Unità di misura:</b> Punteggio in linea o superiore al <i>benchmark</i> di riferimento nel questionario <i>Good Practice</i>	
<b>Valore programmato:</b> ≥ benchmark questionario <i>Good Practice</i>	
<b>Continuità</b>	
<b>Indicatore:</b> Numero giorni settimanali di presidio sulla mail <a href="mailto:welfare@unimi.it">welfare@unimi.it</a> con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni; numero di giorni di assistenza diretta ai colleghi anche attraverso telefono/Teams.	
<b>Unità di misura:</b> Numero riscontri entro 24 ore /totale mail ricevute e numero riscontri entro 3 giorni /totale mail ricevute	
<b>Valore programmato:</b> 70% entro 24 ore; 100% entro 3 giorni	
<b>Link utili</b>	<a href="https://work.unimi.it/rlavoro/welfare/118375.htm">https://work.unimi.it/rlavoro/welfare/118375.htm</a>

**Corsi di formazione per il personale TAB**

<b>Descrizione</b>	Progettazione, organizzazione ed erogazione di iniziative formative in aula e in modalità e-learning per personale TAB (iniziative individuali e collettive, interne ed esterne, obbligatorie e di aggiornamento professionale)
<b>Destinatari</b>	Personale tecnico amministrativo e bibliotecario
<b>Modalità di erogazione</b>	Raccolta e sistematizzazione degli interessi formativi del personale tramite piattaforma web dedicata: <a href="https://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm">https://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm</a>

	Organizzazione delle iniziative formative e convocazione del personale tramite la casella di posta elettronica istituzionale
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio formazione continua e aggiornamento professionale <a href="mailto:formazione@unimi.it">formazione@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Canali comunicazione disponibili  <b>Unità di misura:</b>                      Numero e tipologia canali: 3 canali (telefono, mail <a href="mailto:formazione@unimi.it">formazione@unimi.it</a>, MS Teams)  <b>Valore programmato:</b>                      Numero e tipologia canali: 3 canali (telefono, mail <a href="mailto:formazione@unimi.it">formazione@unimi.it</a>, MS Teams)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                      Tempi di risposta alla casella di posta <a href="mailto:formazione@unimi.it">formazione@unimi.it</a>: richieste evase entro 72 ore dalla ricezione  <b>Unità di misura:</b>                      Numero richieste evase nei tempi stabiliti (media mail giornaliera: 20)  <b>Valore programmato:</b>                      &gt;95%</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Modalità di diffusione delle informazioni  <b>Unità di misura:</b>                      Pubblicazione iniziative formative attivate su pagina web  <b>Valore programmato:</b>                      Controllo mensile + aggiornamento tempestivo delle nuove iniziative</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>                      Soddisfazione delle attese dell'utenza - gradimento complessivo delle iniziative formative proposte  <b>Unità di misura:</b>                      Report su compilazione questionari di gradimento compilati  <b>Valore programmato:</b>                      Soddisfazione complessiva: 4 su 5</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>                      Iniziative formative proposte a tutto il personale  <b>Unità di misura:</b>                      Numero iniziative formative di interesse per tutto il personale, erogate annualmente  <b>Valore programmato:</b>                      3 all'anno</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>                      Dati statistici sull'attività svolta  <b>Unità di misura:</b>                      Percentuale personale con almeno 10 ore di formazione all'anno  <b>Valore programmato:</b>                      &gt;50%</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/formazione_sviluppo.htm">https://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/formazione_sviluppo.htm</a>