



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

CARTA DEI SERVIZI

dell'Università degli Studi di Milano

CARTA DEI SERVIZI dell'Università degli Studi di Milano

- [I PARTE: Introduzione e principi generali](#)
 1. [Che cos'è la Carta dei Servizi](#)
 2. [Contesto normativo](#)
 3. [Destinatari](#)
 4. [Finalità](#)
 5. [Struttura della Carta dei Servizi](#)
 6. [Principi generali](#)
 7. [Metodologia](#)
 8. [Modalità di adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi](#)
- [II PARTE: le Strutture tecnico-amministrative dell'Ateneo](#)
 1. [Direzione Affari Istituzionali](#)
 2. [Direzione Centrale acquisti](#)
 3. [Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria](#)
 4. [Direzione Didattica e Formazione](#)
 5. [Direzione Edilizia](#)
 6. [Direzione ICT](#)
 7. [Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze](#)
 8. [Direzione Legale e Procedure Concorsuali personale dipendente](#)
 9. [Direzione Performance, Assicurazione qualità, Valutazione e Politiche di open science](#)
 10. [Direzione Risorse umane](#)
 11. [Direzione Segreterie studenti e Diritto allo Studio](#)
 12. [Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo SBA](#)
 13. [Direzione Servizi Patrimoniali Immobiliari e Assicurativi](#)
 14. [Direzione Servizi per la Ricerca](#)
 15. [Direzione Sicurezza, Sostenibilità e Ambiente](#)
 16. [Centro APICE - Archivi della Parola, dell'Immagine e della Comunicazione editoriale](#)
 17. [COSP - Centro per l'Orientamento allo Studio e alle Professioni](#)
 18. [CTU - Centro per l'Innovazione didattica e le Tecnologie multimediali](#)
 19. [SLAM - Centro Linguistico d'Ateneo](#)

I PARTE: Introduzione e principi generali

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento con cui l'Università degli Studi di Milano informa gli utenti dei **servizi** a loro disposizione e dei **livelli di qualità** che si intende garantire in vista del loro soddisfacimento. Non vengono indicati tutti i servizi erogati dall'Ateneo, ma solo quelli di maggiore interesse per l'utenza.

2. Contesto normativo

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Milano risponde ai principi dettati dalla vigente normativa in materia di erogazione di servizi pubblici.

Si richiamano in particolare:

- il D. Lgs. n. 286/1999 - *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche*;
- il D. Lgs. n. 150/2009 - *Attuazione della L. n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e Trasparenza delle pubbliche amministrazioni*;
- la delibera CIVIT n. 88/2010 - *Linee Guida per la definizione degli standard di qualità*;
- la delibera CIVIT N. 3/2012 - *Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*;
- il D.L. n. 1/2012, convertito con modifiche in Legge n. 27/2012 - *Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*;
- la L. n. 33/2013 - *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, Trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, come modificata dal D. Lgs. n. 97/2016.

3. Destinatari

La Carta dei Servizi si rivolge ai potenziali **destinatari** dei servizi resi dall'Università degli Studi di Milano, sia **interni** sia **esterni** all'Ateneo, quali, a titolo esemplificativo:

- Studenti
- Aspiranti studenti
- Laureati
- Cittadini
- Enti e Imprese
- Strutture dell'Ateneo nelle persone dei rispettivi Responsabili
- Assegnisti
- Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo.

I destinatari dei servizi erogati dall'Ateneo sono altresì definiti 'Utenti' e 'Richiedenti'.

4. Finalità

La Carta dei Servizi intende **assicurare prestazioni di qualità** in grado di offrire alle richieste degli utenti una risposta tempestiva, efficace, coerente con le disposizioni normative ed esauriente. A tal fine, vengono disciplinate sia le **modalità di erogazione dei servizi** da parte delle strutture dell'Ateneo, sia le **modalità di richiesta e di partecipazione da parte dei richiedenti**, in un'ottica di interazione tra Amministrazione e Utenti.

5. Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si articola in **due parti**:

- Parte prima: di carattere generale, descrive la natura, le finalità e la struttura della Carta;
- Parte seconda: per ciascuna struttura, individua i servizi erogati, indicando gli standard di qualità perseguiti.

6. Principi generali

L'Università svolge le proprie attività in conformità alle leggi, allo Statuto e ai Regolamenti di Ateneo e uniformandosi ai seguenti **principi generali**.

- **Uguaglianza dei diritti degli Utenti:** parità di condizioni e uguaglianza di trattamento nei confronti di tutti gli Utenti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche
- **Imparzialità:** obiettività e neutralità nei confronti di tutti gli Utenti
- **Continuità nel servizio:** regolarità nell'erogazione e informazione tempestiva in caso di chiusura degli uffici o sospensione temporanea delle attività
- **Partecipazione:** informazioni complete e aggiornate circa le modalità di presentazione delle richieste. Possibilità di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti
- **Efficacia ed efficienza:** soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecniche funzionali alle esigenze dell'utenza. Ottimizzazione delle risorse
- **Semplificazione:** riduzione degli adempimenti richiesti agli Utenti. Disponibilità di modelli. Informatizzazione dei sistemi
- **Trasparenza:** indicazione del Responsabile del procedimento. Chiarezza nelle risposte fornite. Libero accesso ad atti e documenti amministrativi, nel rispetto di vincoli ed obblighi di legge
- **Protezione dei dati personali:** trattamento dei dati personali nel rispetto delle norme comunitarie e nazionali, a tutela dei diritti degli interessati

7. Metodologia

La Carta definisce **i servizi erogati da ciascuna struttura dell'Ateneo**, indicandone le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza.

Per ciascun servizio sono indicate le **dimensioni** rilevanti per rappresentare la qualità delle prestazioni.

Per ciascuna dimensione della qualità indicata in relazione a un servizio vengono elaborati **indicatori** per la misurazione del livello di qualità del servizio erogato.

Infine, per ciascun indicatore, viene individuato un **valore programmato**, che rappresenta il livello di qualità che l'Ateneo si impegna a mantenere (tenuto conto anche dei termini dei procedimenti previsti dalla normativa).

DIMENSIONE	ESEMPI DI INDICATORI
Accessibilità <i>Disponibilità e diffusione (fisica e multicanale) di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio può essere richiesto e le modalità per fruirne.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello - Dislocazione degli sportelli / sedi degli uffici - Giorni e orari di apertura al pubblico - Numero di personale operante nel servizio - Tempi di attesa - Canali di comunicazione disponibili (ad esempio, telefono, PEO, PEC, interfaccia web ...) - Disponibilità di modulistica
Tempestività <i>Tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio</i> <i>Frequenza di erogazione del servizio</i> <i>Puntualità nella erogazione della prestazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo massimo di erogazione della prestazione - Tempo medio di risposta - Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio - Frequenza di erogazione del servizio
Trasparenza <i>Disponibilità e diffusione di informazioni che consentono di conoscere chiaramente A CHI, COME e COSA richiedere, nonché in QUANTO TEMPO ed eventualmente con QUALI COSTI poterlo ricevere</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento - Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web - Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) - Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web - Modalità di inoltro di eventuali reclami (contatti, modulistica, tempistica)
Efficacia <i>Rispondenza del servizio erogato alle aspettative del richiedente; corrispondenza con le procedure stabilite e dichiarate;</i> <i>esaustività rispetto alle esigenze finali dell'utente</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo - Dati statistici sull'attività svolta
Continuità <i>Regolarità nella erogazione della prestazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di giorni / anno di fruibilità del servizio - Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio

	<ul style="list-style-type: none"> - Giornate di erogazione della prestazione senza interruzioni - Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio
Efficienza <i>Ottimizzazione delle risorse</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di personale impegnato nell'attività - Numero di prestazioni svolte per unità di personale

8. Modalità di adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione, viene pubblicata sul sito di Ateneo ed è consultabile anche nella sezione Amministrazione Trasparente.

La Carta dei Servizi è soggetta a **revisione** con cadenza annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza, anche tenendo conto delle necessità degli utenti espresse attraverso reclami e segnalazioni, nonché della loro soddisfazione rilevata con le apposite indagini



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

8

II PARTE: le Strutture tecnico-amministrative dell'Ateneo





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Affari Istituzionali



..

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività propri della Direzione Affari istituzionali
<i>Destinatari</i>	Cittadini, enti e aziende, studenti rappresentanti di lista, personale docente e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, strutture amministrative
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a: sportello.affariistituzionali@unimi.it Lo Sportello si impegna a rispondere sempre via e-mail entro 3 giorni lavorativi
<i>Contatti</i>	Sportello di Direzione Dirigente sportello.affariistituzionali@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: numero di canali (es. indirizzo mail) Valore programmato: 1 (mail) Unità di misura: Numero richieste evase multicanale / numero di richieste pervenute multicanale Valore programmato: 100%</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione / risposta Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail/totale mail ricevute Valore programmato: Riscontro entro 3 gg lavorativi da data ricezione mail per la totalità delle e-mail - 100% riscontri entro 3gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 20 accessi mensili</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni Valore programmato: >95% delle richieste</p>

	Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio / totale giornaliero delle ore lavorative Valore programmato: >80%
	Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121660.htm

Garante degli Studenti e dei dottorandi	
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere gli esposti degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi riguardo ad atti e comportamenti di organi, strutture, uffici o singoli soggetti dell'Ateneo che violano la normativa vigente o il Codice etico d'Ateneo, tutelando la parte lesa da possibili ritorsioni • Operare per dirimere le questioni e comunicare osservazioni e conclusioni all'organo competente e al denunciante • Vigilare sulla corretta applicazione della normativa vigente relativa alla didattica, al diritto allo studio e alla carriera degli studenti • Raccogliere denunce o segnalazioni e sollecitare migliorie o interventi di tutela, come previsto all'art. 35 dello Statuto d'Ateneo e dal Regolamento per la disciplina del Garante degli studenti e dei dottorandi
Destinatari	Studenti, dottorandi, specializzandi
Modalità di erogazione	Segnalazioni via e-mail a: garantedeglistudenti@unimi.it oppure eventuale appuntamento per un incontro individuale Il Garante riceve solo su appuntamento
Contatti	Direzione Affari Istituzionali Dirigente garantedeglistudenti@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di giornate lavorative di disponibilità del servizio Unità di misura: Numero giorni settimanali di disponibilità del servizio Valore programmato: 5 Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali 2 Valore programmato: 2 (indirizzo mail e Teams) Unità di misura: Numero richieste evase multicanale/ numero di richieste pervenute multicanale Valore programmato:

100%
Indicatore: Numero di personale impegnato nell'attività proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero di persone Valore programmato: 1
Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio e mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 80 accessi mensili
Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni tramite pagina web dedicata Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Esistenza di una pagina web dedicata Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web Unità di misura: Numero medio delle revisioni della sezione dedicata del sito web Valore programmato: ad ogni eventuale variazione della normativa
Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni Valore programmato: 100% delle richieste
Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative Valore programmato: >80%
Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato:

	100%
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti-e-dei-dottorandi

Gestione di segnalazione di atti corruttivi (whistleblowing)	
<i>Descrizione</i>	Raccogliere e gestire le segnalazioni di fatti corruttivi inviate al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT)
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e personale docente, collaboratori di imprese fornitrici di beni e servizi e che realizzano opere per l'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il servizio è accessibile tramite apposita piattaforma al link: whistleblowing.unimi.it/#/</p> <p>In alternativa si può inviare una lettera via posta ordinaria o interna indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione - Università degli Studi di Milano, via Festa del Perdono, n. 7 - 20123 Milano, apponendo sulla busta la dicitura "Riservata personale"</p> <p>Entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione il RPCT procede con la sua archiviazione oppure con l'inoltro alle strutture competenti per l'adozione dei provvedimenti conseguenti</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) Responsabile Ufficio per la Trasparenza e la prevenzione della corruzione Ufficio per la Trasparenza e la prevenzione della corruzione</p> <p>Per inviare la segnalazione e monitorare lo stato avanzamento, piattaforma: https://whistleblowing.unimi.it/#/ Per informazioni, casella mail: anticorruzione@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali di accessibilità Valore programmato: 2 canali (piattaforma informatica dedicata e lettera cartacea) Unità di misura: Numero richieste evase multicanale/ numero di richieste pervenute multicanale Valore programmato: 100%</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempi di risposta così definiti: richieste prese in carico entro 5 gg lavorativi dalla ricezione - riscontro a segnalazioni entro di norma 30 gg dalla presa in carico (la tempistica sul riscontro può differire dall'indicatore a seconda della complessità della segnalazione) Unità di misura: Numero segnalazioni prese in carico oppure segnalazioni cui è stato dato riscontro nei tempi stabiliti / Totale delle richieste Valore programmato: 90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) Unità di misura: Pagina web dedicata</p>

	<p>Valore programmato: Esistenza di una pagina web dedicata (https://www.unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti) in cui vengono fornite dettagliate informazioni sull'istituto del whistleblowing e sulle modalità per effettuare le segnalazioni</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni Valore programmato: 90 % delle richieste</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Tutti i giorni lavorativi per le segnalazioni pervenute tramite piattaforma Valore programmato: 95%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero segnalazioni evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero segnalazioni evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti

Supporto specialistico alle attività degli Organi di Governo (CdA, SA)	
<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere e revisionare le proposte di delibera da sottoporre agli organi di governo (Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione) • Gestire le sedute degli Organi (convocazione, predisposizione materiali, verbalizzazione) • Redigere, registrare e trasmettere alle strutture competenti le delibere e i verbali delle sedute degli Organi
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo, membri degli organi di governo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il servizio di raccolta e revisione delle proposte di delibera è accessibile alle strutture e agli utenti abilitati tramite upload delle proposte di delibera su cartella server (accesso previa autenticazione) nel sistema cloud Unimibox</p> <p>Le proposte di delibera esaminate dagli organi di governo vengono rese disponibili, a una selezione di utenti abilitati, nel sistema cloud Unimibox successivamente alle sedute degli organi</p> <p>Le comunicazioni, ovvero le delibere in forma sintetica, vengono pubblicate nel portale d'Ateneo a seguito delle sedute degli organi</p>

..

	Le delibere e i verbali delle sedute vengono trasmesse alle strutture amministrative individuate per competenza, attraverso il sistema di gestione documentale Archiflow
<i>Contatti</i>	Ufficio Rapporti con gli organi di governo e regolamenti Responsabile Ufficio 02 50312064 consiglio.amministrazione@unimi.it senato.accademico@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono, interfaccia web, front desk, etc.) Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità Valore programmato: 2 canali (UnimiBox per upload proposte di delibera e casella mail -v. contatti- per supporto agli utenti)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempi di risposta: caricamento delle proposte di delibera entro 72 ore dalla seduta Unità di misura: Numero di proposte caricate entro i tempi stabiliti / Totale delle richieste Valore programmato: 90%</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web Unità di misura: Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web Valore programmato: 2 revisioni al mese</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità Indicatore: Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio Unità di misura: Presenza di un indirizzo mail alternativo in caso di canale di comunicazione non accessibile Valore programmato:</p>

	<p>Presenza di contatto alternativo (mail: maria.dinardo@unimi.it)</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero proposte/comunicazioni pubblicate su UniMiBox/sito web nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero delle proposte/comunicazioni pubblicate su UnimBox/sito web sul totale di quelle gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	<p>Per il Consiglio di Amministrazione: https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/consiglio-di-amministrazione</p> <p>Per il Senato Accademico: https://www.unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/senato-accademico</p>

Gestione dell'iter di stipula di accordi quadro e convenzioni di tipo istituzionale

<i>Descrizione</i>	Supporto nella redazione e formalizzazione di convenzioni e accordi quadro di tipo istituzionale
<i>Destinatari</i>	Enti e imprese, personale docente d'Ateneo, cittadini
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è accessibile via e-mail scrivendo a accordi.istituzionali@unimi.it e/o fissando telefonicamente incontri in presenza o a mezzo della piattaforma Microsoft Teams con i proponenti al numero 02 503 12105
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio Email accordi.istituzionali@unimi.it Tel. 02503 12105</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali (es. indirizzo mail) Valore programmato: 2 (mail accordi.istituzionali@unimi.it, tel. 02503 12105)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempi di risposta: supporto tecnico giuridico ed invio di una bozza di accordo entro 15 giorni dalla richiesta Unità di misura: Numero richieste evase nei tempi stabiliti / Totale delle richieste Valore programmato: 90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p>

	<p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero di prestazioni erogate senza ulteriore adempimento da parte dell'utenza Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio/totale annuo di giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche prese in carico nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche prese in carico sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-attivita-e-accordi-istituzionali

<i>Iscrizione all'Albo di associazioni studentesche</i>	
<i>Descrizione</i>	<p>Gestione del processo di accreditamento di associazioni e gruppi studenteschi (e di liste di rappresentanza negli organi di governo), per favorire e sostenere, anche finanziariamente, le iniziative culturali, sociali e sportive promosse e gestite in forma autonoma dagli studenti dell'Ateneo e rivolte alla componente studentesca in generale</p> <p>Per assicurare una ripartizione equa e trasparente di risorse finanziarie e spazi tra tutti gli iscritti impegnati in iniziative, l'Ateneo ha istituito un Albo a cui associazioni, cooperative, gruppi e liste di rappresentanza negli organi accademici hanno l'obbligo di iscriversi in modo da essere riconosciuti e accreditati.</p> <p>L'iscrizione all'Albo può essere richiesta ogni anno e ha una durata biennale</p>
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Al servizio di iscrizione/rinnovo dell'iscrizione all'Albo delle associazioni si accede tramite form online disponibile nella sezione "Procedura di iscrizione e di rinnovo per il biennio [aaaa/aaaa]" alla pagina del portale di Ateneo:</p> <p>https://www.unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio associazioni.studenti@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore:</p>

	<p>Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (form online)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: 80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio / Totale giornaliero delle ore lavorative Valore programmato: >80%</p> <p>Indicatore: Orario rispettato nel periodo di riferimento Unità di misura: Tutti i giorni 24 ore su 24 (Disponibilità della piattaforma per la compilazione della form online) Valore programmato: Tutti i giorni 24 ore su 24</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura:</p>
--	---

	Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%
<i>Link utili</i>	www.unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche

Gestione delle richieste per la concessione di spazi per eventi istituzionali, convegni e seminari

<i>Descrizione</i>	Concessione dell'uso di spazi di rappresentanza e non a soggetti interni ed esterni per l'organizzazione di eventi istituzionali, convegni, seminari e altre attività culturali purché non in contrasto con quanto stabilito dal Regolamento di Ateneo per la concessione temporanea degli spazi. La concessione può avvenire a titolo oneroso, gratuito o dietro rimborso spese
<i>Destinatari</i>	Docenti, studenti, cittadini, enti e imprese, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Prima di presentare formale istanza di richiesta si consiglia di prendere contatto (telefonico o via mail) con l'ufficio competente per l'attività di istruttoria precedente l'istanza. In caso di necessità, viene fornito supporto (sia telefonico, sia via mail) anche a seguito della presentazione dell'istanza formale. Presentare formale istanza almeno 60 giorni prima della data dell'evento compilando il modulo online disponibile ai seguenti link: Richiesta concessione spazi di rappresentanza: https://elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_riehiestaConcessioneSpaziRappresentanza Richiesta concessione spazi per eventi promossi da Rettore, Prorettori o Delegati del Rettore: https://elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_riehiestaConcessioneSpazi_EventiRettoreProrettoriDelegati
<i>Contatti</i>	Ufficio eventi Responsabile Ufficio Tel. 02 503 12090 12092 12804 manifestazioni@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (form online per la presentazione dell'istanza e casella mail per attività istruttoria e supporto) Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 3 persone Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato:

	<p>5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: 80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: Superiore al 60%</p> <p>Continuità Indicatore: Orario rispettato nel periodo di riferimento (disponibilità della piattaforma per la presentazione delle istanze tramite procedura online) Unità di misura: Tutti i giorni 24 ore su 24 Valore programmato: Tutti i giorni 24 ore su 24</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero richieste evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ateneo/la-statale/eventi-e-manifestazioni/organizzare-eventi-statale

<i>Gestione del servizio di protocollo in ingresso e dei servizi di spedizione</i>	
<i>Descrizione</i>	<p>Garantire la ricezione e la registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in ingresso (analogici e digitali) e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale su piattaforma Archiflow e il sistema di posta interna (per documenti pervenuti in formato analogico).</p> <p>Il servizio di spedizione garantisce la ricezione e lo smistamento della posta tradizionale a tutte le strutture di Ateneo (centrali e periferiche) e la distribuzione della stessa tra tutte le strutture e sedi dell'Ateneo (amministrazione centrale e periferica).</p>
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente, cittadini
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il servizio di protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio dei canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano).</p> <p>Lo sportello di Protocollo per la ricezione delle istanze consegnate a mano è aperto dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.30, 13.00-15.30</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Archivi e Protocollo Responsabile dell'Ufficio Tel. 02 503 12026</p>

..

	ufficio.protocollo@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità Valore programmato: 4 canali (PEC, peo, Consegna a mano, Posta tradizionale)</p> <p>Indicatore: Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello Unità di misura: Numero giorni settimanali apertura sportello/giorni settimanali lavorativi Valore programmato: 5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)</p> <p>Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Media giornaliera delle ore di accessibilità del servizio Valore programmato: 5 ore</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero medio di giorni entro il quale viene completata la registrazione e lo smistamento delle istanze Valore programmato: 3 giorni lavorativi dalla ricezione</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / Totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore:</p>

..

	<p>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi (252 giorni)</p> <p>Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento</p> <p>Unità di misura: Presenza di indirizzo e-mail alternativo in caso di casella mail (PEC) non accessibile</p> <p>Valore programmato: Presenza contatto alternativo (casella mail d'ufficio)</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di istanze registrate e smistate nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero di istanze registrate e smistate sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento rispetto al totale di istanze pervenute</p> <p>Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi/protocollo/102631.htm



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 sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile di Direzione sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile Unità di misura: Giornate lavorative in cui il servizio è accessibile Valore programmato: tutti i giorni lavorativi</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta all'utenza Unità di misura: Giorni previsti per la risposta Valore programmato: entro 3 giorni lavorativi e, in caso sia necessario un approfondimento istruttorio, con indicazione della data nella quale verrà fornita risposta completa</p> <p>Indicatore: Comunicazione all'utenza della presa in carico Unità di misura: Percentuali riscontri inviati Valore programmato: 100%</p> <p>Indicatore: Comunicazione all'utenza della risposta Unità di misura: Percentuali riscontri inviati Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina Web dedicata</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura:</p>

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

Pianificazione dei fabbisogni**Approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale**

<i>Descrizione</i>	<p>Rilevamento dei fabbisogni delle strutture, per consentire un'efficace programmazione e ottimizzazione delle procedure d'acquisto.</p> <p>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.</p>
<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 direzione.acquisti@unimi.it, 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>	<p>Responsabile di Direzione</p> <p>direzione.acquisti@unimi.it</p>

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

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 https://work.unimi.it/servizi/123043.htm, 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>	<p>Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it</p> <p>Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio Valore programmato: <ul style="list-style-type: none"> • 100%, Archiflow/casella settore.gare@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi • pagina web: accessibile 365 giorni/anno • possibilità di incontro su appuntamento con il Responsabile del Settore / Responsabile dell'Ufficio </p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento Unità di misura: Giorni previsti per l'espletamento Valore programmato: 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>Indicatore: Tempo massimo di comunicazione esito procedura Unità di misura: Giorni previsti per la comunicazione Valore programmato: Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dalla stipula del Contratto</p>

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

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>	<p>Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina https://work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura</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 pubblica amministrativa</p> <p>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</p>
<i>Contatti</i>	<p><i>Contatti</i> Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it</p> <p>Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatori: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio Valore programmato: • 100%, Archiflow/casella settore.gare@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi • pagina web: accessibile 365 giorni/anno possibilità di incontro su appuntamento con Responsabile Settore / Responsabile • Ufficio</p> <p>Tempestività Indicatori Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento Unità di misura: Giorni previsti per l'espletamento Valore programmato: Espletamento della procedura di affidamento: entro 120 giorni dall'approvazione della procedura da parte del competente organo.</p> <p>Indicatori: Tempo massimo di comunicazione esito procedura Unità di misura: Giorni previsti per la comunicazione Valore programmato: Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dal provvedimento di aggiudicazione definitiva</p> <p>Indicatori: Tempo massimo di trasmissione copia contratto Unità di misura: Giorni previsti per la trasmissione Valore programmato: Trasmissione copia contratto: entro 5 giorni dalla sottoscrizione</p> <p>Indicatori:</p>

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

Formazione e gestione albo fornitori	
<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano della formazione e della gestione degli albi fornitori in materia di lavori edili - 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 settore.gare@unimi.it 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 - settore.gare@unimi.it</p> <p>Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatori: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio Valore programmato: <ul style="list-style-type: none"> • 100%, Archiflow/casella settore.gare@unimi.it: presidiata tutti i giorni lavorativi • pagina web: accessibile 365 giorni/anno • possibilità di incontro su appuntamento con Responsabile del Settore / Responsabile dell'Ufficio </p> <p>Tempestività Indicatori: Tempo massimo di espletamento procedura Unità di misura: Giorni previsti per l'espletamento Valore programmato: Espletamento della procedura: entro 60 giorni dalla presa in carico della richiesta.</p> <p>Indicatori: Tempo massimo di comunicazione esito procedura Unità di misura: Giorni previsti per la comunicazione Valore programmato: Comunicazione esito procedura: entro 5 giorni dal provvedimento di approvazione dell'Albo</p> <p>Indicatori: Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione dell'Albo) Unità di misura: Percentuale di richieste riscontrate Valore programmato: risposta al 100% delle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione all'Albo)</p> <p>Trasparenza Indicatori:</p>

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

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**

Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Approvvigionamento di beni e servizi mediante affidamenti diretti di valore inferiore a € 40.000 • Acquisti di beni e servizi per valore inferiore alla soglia comunitaria, utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) • Approvvigionamento di beni e servizi mediante l'adesione alle convenzioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia • Rilascio di diplomi e badge
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il Rilascio di diplomi e badge) Enti e imprese
Modalità di erogazione	<p>Tramite compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina https://work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura</p> <p>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>Per diplomi e badge:</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>
Contatti	Responsabile del Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni ufficio.acquisti@unimi.it / sportello.certificazioni@unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità:</p> <p>Indicatori:</p> <p>Canali di comunicazione disponibili</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Tipologia canale di comunicazione e frequenza presidio</p> <p>Valore programmato:</p> <p>100%, Archiflow/casella ufficio.acquisti@unimi.it: 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>Tempestività</p> <p>Indicatori:</p> <p>Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Giorni previsti per l'espletamento</p> <p>Valore programmato:</p> <p>Espletamento della procedura di affidamento: entro 60 giorni dalla richiesta.</p> <p>Indicatori:</p> <p>Tempo massimo di comunicazione esito procedura</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Giorni previsti per la comunicazione</p>

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

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



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Contabilità, Bilancio e
Programmazione finanziaria



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, sui processi amministrativo contabili e sull'applicazione della regolamentazione giuscontabile
<i>Destinatari</i>	Responsabili amministrativi, personale amministrativo e bibliotecario afferente ai centri di spesa
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a: direzione.contabilita@unimi.it
<i>Contatti</i>	Dirigente direzione.contabilita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (indirizzo mail)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 2 persone</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione / risposta Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail / totale mail ricevute Valore programmato: 100% riscontri entro 3 gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura:</p>

	<p>Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >95%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121655.htm

Variazioni di bilancio

<i>Descrizione</i>	Assegnare risorse di budget e gestire operazioni di variazione in corso di esercizio
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso l'applicativo gestionale U-gov mediante specifica funzione (richiesta di variazione) e successiva segnalazione via email a: strutture.variazioni@unimi.it
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile Ufficio Bilancio, Budget e Contabilità analitica Responsabile dell'Ufficio strutture.variazioni@unimi.it</p>
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (indirizzo mail e apposita funzione del gestionale Ugov) Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 4 persone</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: 100% riscontri entro 5 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio) Valore programmato: 5 giorni</p>

	<p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >95%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ordinativi di pagamento e incasso	
Descrizione	Gestire e trasmettere all'Istituto Cassiere gli ordinativi di pagamento e incasso
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	Richiesta emissione ordinativi attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Invio distinte in banca")
Contatti	Ufficio Gestione della Tesoreria Responsabile Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (apposito ticket del servizio)

	<p>HelpDesk della Direzione ITC)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio</p> <p>Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute</p> <p>Valore programmato: 100% riscontri entro 5 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative</p> <p>Valore programmato: >80%</p>
--	---

	Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Anagrafica delle persone giuridiche	
<i>Descrizione</i>	Gestire in modo centralizzato l'anagrafica delle persone giuridiche all'interno dell'applicativo gestionale U-Gov
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta inserimento o variazione anagrafica attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "UGOV / Anagrafica"), allegando il modulo disponibile al link work.unimi.it/cataloghi/divisione_stipendi/richiesta%20anagraficaUGOV.pdf (solo per nuovo inserimento). A seguito della richiesta, l'Ufficio provvede ad aggiornare o creare la relativa scheda anagrafica all'interno del gestionale U-Gov
<i>Contatti</i>	Ufficio Gestione della Tesoreria Responsabile dell'Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT) Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 1 persona Indicatore: Disponibilità di modulistica Unità di misura: Tipologia modulistica disponibile per accesso servizio Valore programmato: Form on line Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato:

	<p>100% riscontri entro 7 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 3 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >60%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Help desk U-gov	
Descrizione	Dare supporto alle strutture di Ateneo per la risoluzione di problematiche tecniche e informatiche inerenti all'applicativo gestionale U-gov
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo

<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta assistenza e riscontro attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "UGOV / Assistenza")
<i>Contatti</i>	Ufficio Help Desk applicativo gestionale Responsabile dell'Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: 100% riscontri entro 7 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p>

	<p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative</p> <p>Valore programmato: >80%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ricavi istituzionali

<i>Descrizione</i>	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	In presenza di contratto o convenzione il servizio viene erogato attraverso l'invio di e-mail a: ricavi.istituzionali@unimi.it , con richiesta di registrazione del contratto o convenzione all'interno dell'applicativo gestionale U-gov. Nel corso di validità del contratto, verranno contabilizzati i relativi incassi.
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Ricavi istituzionali Responsabile dell'Ufficio ricavi.istituzionali@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato: 1 canale (indirizzo mail)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio</p> <p>Valore programmato: 4 persone</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)</p>

	<p>Valore programmato: 100% riscontri entro 10 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative</p> <p>Valore programmato: >80%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >95%</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ciclo passivo

<i>Descrizione</i>	Si occupa dell'intero ciclo passivo delle strutture d'Ateneo che gestiscono in autonomia il budget ma non processano i dati contabili: rilevazione contabile del contratto o buono d'ordine, del documento di trasporto, della fattura, dell'ordinativo di pagamento, rilevazioni inventariali, rilevazioni di apertura, reintegrazioni e chiusura dei registri dei fondi economici
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione centrale, Centri funzionali), personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso l'applicativo gestionale U-gov per la gestione delle richieste di acquisto (RDA) e conseguente emissione del buono d'ordine. Le fasi successive del servizio consistono nella contabilizzazione delle fatture e altri documenti di spesa, nel carico e scarico di inventario, nella richiesta di rilevazione di fondo economico. Le attività vengono svolte su richiesta scritta via e-mail a: sezionepagamenti@unimi.it o posta ordinaria, all'attenzione dell'Ufficio Contabilità dei costi
<i>Contatti</i>	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio sezionepagamenti@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (indirizzo mail e apposita funzione del gestionale Ugov) Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 8 persone</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: 100% riscontri entro 15 gg Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p>

	<p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative Valore programmato: >80%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Problematiche relative alla fatturazione elettronica

Descrizione	Dare supporto alla gestione delle fatture elettroniche passive da parte delle strutture d'Ateneo: verifica flussi provenienti dal Sistema di Interscambio, gestione di eventuali criticità rilevate dalle strutture destinatarie delle fatture
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	Segnalazione dei problemi riscontrati via e-mail a: sezionepagamenti@unimi.it L'ufficio fornisce riscontro via e-mail
Contatti	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio sezionepagamenti@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (indirizzo mail)</p>

	<p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio</p> <p>Valore programmato:1 persona</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 100% riscontri entro 5 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative</p> <p>Valore programmato: >80%</p> <p>Efficienza</p>
--	--

	Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Fatturazione attiva

<i>Descrizione</i>	Emettere e incassare le fatture nell'ambito attività commerciale dell'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	<i>Richiesta di emissione fattura, che può avvenire mediante:</i> <ul style="list-style-type: none"> • sistema Unifat (work.unimi.it/unifatweb) per le fatture a tariffario • apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione") • indirizzo mail <i>La fattura elettronica viene generata e inviata ai sensi di legge</i>
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Responsabile dell'Ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 3 canali (indirizzo mail, apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT e, per le fatture a tariffario, sistema Unifat) Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 3 persone Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: 100% riscontri entro 7 gg Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni Trasparenza

	<p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di ore giornaliero di fruibilità del servizio/totale giornaliero delle ore lavorative</p> <p>Valore programmato: >80%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >95%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Recupero crediti commerciali

<i>Descrizione</i>	Monitorare e sollecitare i pagamenti delle fatture attive emesse dall'Ufficio
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato: su richiesta da inviare via e-mail a: fatturazione.contabilita@unimi.it d'ufficio, in base agli esiti del monitoraggio eseguito periodicamente dall'Ufficio sui pagamenti delle fatture attive emesse
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Responsabile dell'Ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità

	<p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato: 1 canale (indirizzo mail)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio</p> <p>Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute</p> <p>Valore programmato: 100% riscontri entro 5 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 2 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >40%</p> <p>Efficienza</p>
--	--

	Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Supporto fatturazione decentrata

<i>Descrizione</i>	Dare supporto all'attività di fatturazione diretta delle strutture dipartimentali che svolgono prestazioni commerciali allo sportello
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione o richiesta di informazione/chiarimenti da inviare via e-mail a: fatturazione.contabilita@unimi.it , o mediante apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione"). Il servizio risponde attraverso lo stesso canale utilizzato per la segnalazione
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Responsabile dell'Ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (indirizzo mail e apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT) Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 2 persone Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute Valore programmato: 100% riscontri entro 5 gg Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

	<p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >80%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

<i>Consulenza fiscale</i>	
<i>Descrizione</i>	Fornisce consulenza e assistenza a tutte le strutture d'Ateneo, comprese le attività di studio e analisi delle innovazioni normative
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta di consulenza o assistenza da inviare via e-mail a: contabilita.ufficiofiscale@unimi.it , e successivo riscontro attraverso lo stesso canale
<i>Contatti</i>	Ufficio Adempimenti e consulenza fiscale Responsabile dell'Ufficio contabilita.ufficiofiscale@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato:</p>

	<p>1 canale (indirizzo mail)</p> <p>Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio</p> <p>Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute</p> <p>Valore programmato: 100% riscontri entro 20 gg</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 3 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente</p> <p>Valore programmato: Nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente (aggiornato)</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio / totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >60%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato:</p>
--	--

	>90%
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Didattica e Formazione



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	<p>Indirizzando le richieste dell'utente alla specifica casella dedicata, fornisce informazioni generali sui seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambito Formazione istituzione e accreditamento di corsi di laurea e laurea magistrale; attivazione e accreditamento di dottorati di ricerca e scuole di specializzazione; attivazione e promozione di master universitari e corsi di perfezionamento e formazione permanente e continua. • Ambito Internazionale attivazione di accordi e progetti internazionali per la didattica e la formazione; gestione della mobilità internazionale (incoming e outgoing); promozione internazionale dell'offerta formativa dell'Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, enti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail sportello.formazione@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabili del servizio: Raffaella Citriniti, Alessandra Longo sportello.formazione@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 100 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" /totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità</p>

	Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90% Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121694.htm

Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

<i>Descrizione</i>	Indirizzo, coordinamento, supervisione del processo di progettazione e modificazione dei corsi di studio. Cura in particolare l'iter di approvazione/autorizzazione dei processi didattici, compresi ordinamenti e regolamenti, definendo modalità, termini e regole. Per i corsi di nuova istituzione garantisce il corretto espletamento dell'iter istruttorio per l'acquisizione dei pareri degli organismi competenti (Comitato dei Rettori, Nucleo di Valutazione). Sovrintende, in collaborazione con le strutture preposte, ai processi di predisposizione annuale dell'offerta formativa nel gestionale di Ateneo per la programmazione e gestione della didattica, definendone requisiti e parametri unitari a livello di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, collegi didattici e segreterie didattiche
<i>Modalità di erogazione</i>	In relazione alle nuove iniziative didattiche e revisione dei corsi di studio, l'Ufficio: riceve e vaglia le proposte di nuova istituzione di corsi di studio, sulla base delle apposite delibere dei dipartimenti o collegi interdipartimentali proponenti fornisce indicazioni e scadenze, in accordo con le tempistiche indicate dal Ministero e con quanto fissato dal Senato accademico fornisce supporto specialistico e coordina la trasmissione dei documenti agli Organi coinvolti per l'iter di approvazione cura l'inserimento nella apposita banca dati fornisce consulenza specialistica, via e-mail, telefonica o di persona, dalle 9 alle 17 cura la trasmissione e l'istruttoria della documentazione agli organi coinvolti e l'inserimento nell'apposita banca dati definisce e cura la diffusione e applicazione di requisiti e criteri uniformi per la predisposizione annuale dell'offerta formativa.
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Settore Progettazione, Regolazione e Accreditamento Offerta formativa via Festa del Perdono, 7 - 20122 Milano Tel. 02.50312003 e-mail cds.ava@unimi.it

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail) Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: < 20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita

Accreditamento iniziale e periodico corsi di studio

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio fornisce un contributo specialistico agli Organi di governo dell'Ateneo e al Presidio della Qualità nella definizione delle Linee di indirizzo e di programmazione dell'offerta formativa annuale e delle linee guida finalizzate al supporto dei corsi di studio nello svolgimento delle procedure di accreditamento previste dalla normativa nazionale.</p> <p>Contribuisce all'adeguamento e rispetto dei requisiti di qualità dei corsi di studio dell'Ateneo, contribuendo alla predisposizione di indicazioni e linee guida che, in coerenza alle indicazioni normative europee e italiane, riflettano le politiche definite nel sistema interno di Quality Assurance.</p> <p>Cura la compilazione banca dati Sua-CdS, assicurando, per quanto di competenza, lo svolgimento del processo di accreditamento dei corsi di studio e fornendo consulenza specifica.</p>
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, collegi didattici, commissioni preposte, Presidio della Qualità
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Predisposizione delle apposite circolari e attivazione dei corsi di studio in relazione agli adempimenti richiesti dalla normativa nazionale nell'ambito dei processi di accreditamento, nel rispetto delle scadenze stabilite dal Senato accademico in accordo con le scadenze ministeriali.</p> <p>Partecipazione e contributo specialistico a riunioni e attività del Presidio della Qualità; attuazione, per quanto di competenza, di sue istanze e indicazioni.</p> <p>Supporto e consulenza specialistica agli utenti, via e-mail, telefono o in presenza, se richiesta, in orario d'ufficio ore 9-17</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accreditamento Corsi di Studio via Festa del Perdono, 7 - 20122 Milano e-mail: cds.ava@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p>

	<p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
Link utili	https://www.unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita

Istituzione e accreditamento corsi di dottorato di ricerca	
Descrizione	<p>Sottopone all'approvazione degli Organi accademici la proposta di istituzione di corsi di dottorato avanzata dai dipartimenti, previa verifica della presenza dei requisiti necessari.</p> <p>Attraverso la piattaforma W4 cura l'aggiornamento della pagina del portale unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd dedicata ai corsi di dottorato.</p> <p>Trasmette ai coordinatori le indicazioni di MUR/ANVUR per l'inserimento in banca dati secondo i requisiti ministeriali.</p> <p>Cura la compilazione delle schede anagrafe dottorati sulla piattaforma CINECA secondo le tempistiche indicate.</p>
Destinatari	<p>Dipartimenti (direttore, docenti, segretari amministrativi) Coordinatori dei corsi di dottorato e colleghi docenti</p>
Modalità di erogazione	<p>Relazione con organi accademici Implementazione sistema W4 per aggiornamento portale Via e-mail e spazio condivisione Unimibox per invio form di raccolta dati ai coordinatori dei corsi di dottorato in base a linee guida ministeriali Contatti con coordinatori per verifica e integrazione form compilati Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via e-mail con casella dedicata phd@unimi.it</p>
Contatti	<p>Responsabile dell'Ufficio Ufficio dottorati di ricerca e scuole di specializzazione via Festa del Perdono, 7 - 20122 Milano Tel. 02.50312581</p>

	e-mail phd@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd

Istituzione e accreditamento scuole di specializzazione

<i>Descrizione</i>	<p>Garantisce il coordinamento del processo di progettazione, modificazione e accreditamento dei corsi di specializzazione dell'area medica e non medica, assicurando la consulenza giuridica e amministrativa, la cura dell'iter di approvazione e di istituzione e la verifica dei progetti in relazione alla loro coerenza con la normativa in materia.</p> <p>Assicura la gestione delle Banche Dati MUR per le funzionalità relative alle scuole di specializzazione e la modificazione dei relativi ordinamenti e per la determinazione delle reti formative delle scuole di area medico sanitaria, ai fini del loro accreditamento.</p>
<i>Destinatari</i>	<p>Dipartimenti (direttore, docenti, responsabili amministrativi)</p> <p>Direttori scuole di specializzazione e docenti del consiglio di scuola</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Relazione con Organi accademici</p> <p>Via e-mail per raccolta informazioni per implementazione banche dati in base alla normativa vigente</p> <p>Contatti con Direttori e PTA per verifica e integrazione informazioni</p> <p>Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via e-mail con casella dedicata offerta.scuole@unimi.it</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio</p> <p>Ufficio dottorati di ricerca e scuole di specializzazione</p> <p>via Festa del Perdono, 7 - 20122 Milano Tel. 02.50312581</p> <p>e-mail: offerta.scuole@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato:</p> <p>1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore:</p> <p>Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio</p> <p>Valore programmato:</p> <p>200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore:</p> <p>Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Nominativo del Responsabile di Struttura</p> <p>Valore programmato:</p> <p>Dati aggiornati</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore:</p> <p>Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura:</p>

<p>Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
--

Master

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio supporta dipartimenti e docenti che propongono i corsi per master e segue l'iter di istituzione ed erogazione dei corsi fornendo le opportune informazioni ai docenti proponenti.</p> <p>In particolare, mette a disposizione, annualmente, la modulistica per la progettazione dei corsi e tutte le informazioni necessarie ai coordinatori, cura l'approvazione delle proposte da parte degli Organi accademici e, sui due semestri, l'emanazione dei bandi di attivazione dei corsi.</p> <p>Assicura la promozione delle iniziative formative.</p> <p>Cura, inoltre, l'inserimento dell'offerta e della docenza interna nel gestionale W4.</p>
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti e laureati dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei Atenei, aziende ed enti convenzionati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Accesso diretto:</p> <p>la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm</p> <p>i bandi dei corsi sono disponibili nel catalogo di Ateneo al link unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster</p> <p>Ricevimento al pubblico: l'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00</p> <p>Supporto a docenti e utenti esterni via e-mail: master@unimi.it e telefonicamente al n. 0250312318 oppure 0250312316</p> <ul style="list-style-type: none"> • In fase di progettazione dei corsi supporto ai docenti, raccolta sistematica delle informazioni utili alla redazione dei bandi di attivazione dei corsi attraverso apposite schede, inserimento dell'offerta nel gestionale W4 che alimenta il portale di Ateneo.

	<ul style="list-style-type: none"> • In fase di erogazione dei corsi informazione all'utenza nelle diverse fasi del processo e in quelle successive di selezione e immatricolazione.
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50312318 e-mail master@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato:</p>

	>90%
<i>Link utili</i>	<p>Orari e sede disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master</p> <p>Modulistica e riferimenti normativi: work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm</p> <p>Catalogo corsi: unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster</p> <p>Informazioni sulle procedure disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master</p>

Corsi di perfezionamento

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio fornisce supporto ai dipartimenti e ai docenti che propongono corsi di perfezionamento.</p> <p>Segue l'iter di istituzione ed erogazione dei corsi dando le opportune informazioni ai docenti proponenti.</p> <p>In particolare, mette a disposizione, annualmente, la modulistica per la progettazione dei corsi e tutte le informazioni necessarie ai coordinatori, cura mensilmente l'approvazione delle proposte da parte degli Organi accademici e l'emanazione dei bandi di attivazione dei corsi. Assicura la promozione delle iniziative formative.</p> <p>Cura l'inserimento dell'offerta e della docenza interna nel gestionale W4 e l'accreditamento dei corsi per l'educazione continua in Medicina.</p>
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti e laureati dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei Atenei, aziende ed enti convenzionati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Accesso diretto: la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm</p> <p>i bandi dei corsi sono disponibili nel catalogo di Ateneo sotto i singoli corsi al link unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogo-corsi-di-perfezionamento</p> <p>Ricevimento al pubblico: l'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00</p> <p>Supporto a docenti e utenti esterni tramite e-mail: perfezionamento@unimi.it e telefonicamente al n. 0250312318</p> <p>In fase di progettazione dei corsi l'Ufficio garantisce il supporto ai docenti; raccoglie sistematicamente le informazioni utili alla redazione dei bandi di attivazione dei corsi attraverso apposite schede, inserisce l'offerta nel gestionale W4 che implementa il sito di Ateneo.</p> <p>In fase di erogazione dei corsi garantisce la corretta informazione dell'utenza nelle diverse fasi del processo e in quelle successive di selezione e immatricolazione.</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente via Santa Sofia 9 - 20122 Milano tel 02.50312318 e-mail perfezionamento@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p>

	<p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/ totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	<p>Orari e sede: unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento</p> <p>Modulistica e riferimenti normativi: work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm</p> <p>Catalogo corsi: unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogocorsi-di-perfezionamento</p>

	<p>Informazioni sulle procedure: unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento</p>
Mobilità studenti in uscita	
<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio sviluppa e gestisce i programmi di mobilità in uscita per studio, tirocinio e tesi di laurea di tutti gli studenti dell'Università degli Studi di Milano.</p> <p>Gestisce l'attività di supporto informativo, l'emissione di bandi, il processo di selezione dalla raccolta delle candidature, la pubblicazione degli esiti di valutazione e la sottoscrizione degli accordi di mobilità con gli studenti dei progetti formativi.</p> <p>Offre assistenza agli studenti in mobilità per l'intera durata del soggiorno e determina l'importo delle borse di mobilità da corrispondere. Gestisce i contatti con gli enti ospitanti e le procedure amministrative al rientro degli studenti.</p>
<i>Destinatari</i>	Studenti, dottorandi, specializzandi
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Online, attraverso piattaforme come Socrates per la mobilità Erasmus per studio (studente.unimi.it/socrates_out/accesso) ed Elixform per tutti gli altri programmi di scambio e mobilità (il link preciso è nel bando del singolo progetto).</p> <p>Sportello al pubblico: martedì ore 10-12; giovedì ore 14-16 (prenotazione attraverso InformaStudenti) Per contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento: https://www.unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 - 13505 e-mail mobility.out@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (interfaccia web)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dell'interfaccia Informastudenti dedicata al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p>

Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: >50% Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90% Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%
--

Link utili	https://www.unimi.it/it/internazionale/studiare-all'estero
-------------------	---

Mobilità studenti in entrata

Descrizione	<p>Fornisce informazioni e gestisce le procedure amministrative per la mobilità di studenti provenienti dall'estero per un periodo di studio o tirocinio presso l'Università degli Studi di Milano nell'ambito dei Programmi comunitari Erasmus+ e di accordi bilaterali.</p> <p>Riceve le nomine e registra gli studenti in arrivo, fornendo loro le credenziali istituzionali e il badge identificativo, informazioni e supporto sui servizi offerti anche di natura non didattica e, concluso il periodo di mobilità, rilascia il certificato di fine soggiorno.</p>
Destinatari	Studenti, dottorandi, specializzandi provenienti da altre università
Modalità di erogazione	<p>Online. Per la mobilità in ingresso Erasmus per studio attraverso la piattaforma Socrates (studente.unimi.it/socrates_in/accesso) dove gli studenti in arrivo possono effettuare una preiscrizione. L'iscrizione viene poi completata e regolarizzata dall'Ufficio che convoca gli studenti su appuntamento.</p> <p>Le altre tipologie di mobilità in ingresso sono gestite attraverso indirizzi di posta elettronica dedicati disponibili al link unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dall'estero/mobilitainternazionale-incoming</p> <p>Servizio di sportello al pubblico aperto tutti i giorni, ore 9-12 previo appuntamento.</p>

	<p><i>Contatti</i> telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento sono disponibili al link unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 - 13505 e-mail mobility.in@unimi.it</p>
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella Informastudenti dedicata al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: >50%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>

<i>Link utili</i>	unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming
-------------------	---

Accordi internazionali per la didattica e la formazione

<i>Descrizione</i>	Revisione e redazione di accordi internazionali per la didattica e la formazione anche nell'ambito di iniziative internazionali di finanziamento (es. programmi europei quali Erasmus). Acquisizione della delibera di proposta da parte dell'organo collegiale della struttura proponente, presentazione agli Organi accademici per l'approvazione e successivo iter di stipula.
<i>Destinatari</i>	Referenti per l'internazionalizzazione/referenti Erasmus delle strutture d'Ateneo, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Email: international.agreements@unimi.it ; erasmus.agreements@unimi.it Ricevimento al pubblico previo appuntamento
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accordi e Progetti Internazionali per la Didattica e la Formazione via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. +390250313500/04/06 e-mail international.agreements@unimi.it , erasmus.agreements@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" /totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p>

	<p>Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi_insegna/119548.htm

Progetti internazionali per la didattica e la formazione

<i>Descrizione</i>	<p>Supporto nella progettazione di attività internazionali per la didattica e la formazione.</p> <p>Supporto nella partecipazione a bandi competitivi europei e internazionali per il finanziamento della didattica e della formazione: assistenza nella ricerca partner, attività di pre-screening idee progettuali, supporto nella preparazione del budget, istruttoria per la firma dei documenti di partecipazione al bando, predisposizione dei testi di convenzione di partenariato dei progetti approvati, presentazione agli Organi accademici per l'approvazione e successivo iter di stipula.</p> <p>Consulenza nella pianificazione, gestione e rendicontazione delle attività progettuali con riferimento alla normativa vigente e ai regolamenti di Ateneo.</p>
<i>Destinatari</i>	Referenti per l'internazionalizzazione/referenti Erasmus delle strutture d'Ateneo, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Email: international.agreements@unimi.it</p> <p>Ricevimento al pubblico previo appuntamento</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accordi e Progetti Internazionali per la Didattica e la Formazione via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. +390250313500/04/06 e-mail international.agreements@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore:</p>

	<p>Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio</p> <p>Valore programmato: 200 accessi mensili</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura</p> <p>Valore programmato: Dati aggiornati</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" /totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail</p> <p>Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi_insegna/119548.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi
Direzione Edilizia



Sportello di Direzione

<i>Descrizione</i>	Risponde a richieste generali e di carattere informativo su: progettazione nuovi edifici, ristrutturazione, adeguamento e restauro degli edifici esistenti e/o di nuova acquisizione (compresa la fornitura di arredi e attrezzature); assegnazione degli spazi e manutenzione del patrimonio edilizio esistente.
<i>Destinatari</i>	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail, scrivere a: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Contatti</i>	Dirigente: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canale di comunicazione - Mail dedicata Unità di misura: 1 mail dedicata Valore programmato: 1 canale (mail dedicata)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione delle informazioni Unità di misura: % Numero riscontri entro 3 gg, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail Valore programmato: Riscontro entro 3 gg lavorativi da data ricezione mail per la totalità delle e-mail - 100% riscontri entro 3gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: >80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di richieste pervenute non seguite da reclami in base ai dati statistici dei rapporti annuali Unità di misura: % Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" sul totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: <20%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni di fruibilità del servizio Unità di misura: Giorni settimanali di fruibilità del servizio/totale settimanale dei giorni lavorativi Valore programmato:</p>

	>90% Efficienza Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121665.htm

Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti

*Edifici compresi nel lotto B + Ospedale S.Paolo e via Beldiletto
(vedi [planimetria](#))*

Descrizione	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi Contatti: Numero verde: 800198908 <i>in alternativa:</i> Fax 06 54923279 e-mail callcenter.unimi@engie.com Per segnalazioni impianti elevatori: Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Sede Centrale ed edifici limitrofi Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Numero e tipologia di canali di Accessibilità Valore programmato: 2 mail, 2 num. fax e 2 numeri verde dedicati al servizio Tempestività Indicatore: Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità: Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza Urgenza I/II: entro 2 ore - entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza Ordinario: entro le 24 ore Unità di misura: % Numero richieste evase nei tempi stabiliti su un totale delle richieste in base al livello di priorità Valore programmato: >90% Trasparenza Indicatore:

	<p>Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: >80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate Valore programmato: <1</p> <p>Indicatore: Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate Unità di misura: Solleciti pervenuti / Totale prestazioni erogate Valore programmato: <1</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni di fruibilità del servizio Unità di misura: % Numero dei giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio Unità di misura: Numero di fax o mail dedicata, alternative al canale principale del numero verde Valore programmato: 2 mail, 2 num. fax dedicati al servizio</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: % del numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >80%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf

Edifici compresi nel lotto A (vedi [planimetria](#)) + zona di cogenerazione (vedi [planimetria](#))

<i>Descrizione</i>	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi</p> <p>Contatti edifici lotto A Numero verde: 800913425</p> <p>Contatti edifici zona di cogenerazione Numero verde: 800944549 <i>in alternativa:</i> Fax 02 95441241 e-mail unistatale@techne.mobi</p> <p>Contatti impianti elevatori Numero verde: 800834060 <i>in alternativa:</i> Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com</p>
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione disponibili Unità di misura: Numero e tipologia di canali di Accessibilità Valore programmato: 2 mail, 2 num. fax e 3 numeri verde dedicati al servizio</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità: <ul style="list-style-type: none"> • Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza • Urgenza I/II: entro 2 ore - entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza • Ordinario: entro le 24 ore Unità di misura: % Numero richieste evase nei tempi stabiliti su un totale delle richieste in base al livello di priorità Valore programmato: >90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: % di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: >80%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura:</p>

	<p>Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate Valore programmato: <1</p> <p>Indicatore: Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate Unità di misura: Solleciti pervenuti/ Totale prestazioni erogate Valore programmato: <1</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni di fruibilità del servizio Unità di misura: % Numero dei giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio Valore programmato: >95%</p> <p>Indicatore: Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio Unità di misura: Numero di fax o mail dedicata, alternative al canale principale del numero verde Valore programmato: 2 mail, 2 num. fax dedicati al servizio</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: % del numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >80%</p>
<i>Link utili</i>	<p>https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm</p> <p>Planimetria con edifici compresi nel lotto A https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_L_av_15_001_MTeam_LottoA_PlanGen_20160527.pdf</p> <p>Planimetria con edifici compresi nella zona di cogenerazione: https://work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_L_av_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf</p>



Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione Servizio	<p>Orientamento generale sulle problematiche inerenti all'area ICT di Ateneo. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • malfunzionamenti hardware relativi a Personal Computer • assistenza e configurazione applicazioni gestionali • installazione di nuove apparecchiature • installazione di software specifico o con licenza Campus • richieste di assistenza sui timbratori • protezione dati • richieste di estrazioni ed analisi di dati • richieste di supporto su UnimiBox • servizio di fonia e videoconferenza • servizio di rete dati • sicurezza informatica • rilascio e gestione linee telefoniche dirette • rilascio e gestione SIM per l'Amministrazione centrale • servizi di posta elettronica e liste di distribuzione • gestione delle credenziali di Ateneo • rilascio e gestione di certificati server
Destinatari	<p>Personale docente, Personale tecnico amministrativo e bibliotecario, studenti, Borsisti, assegnisti e co.co.co, Dottorandi e specializzandi, Professori a contratto, tutori tirocinio pratico valutativo Medicina e Chirurgia, Direzioni Centrali, COSP, SLAM, CASLOD, Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo, esterni</p>
Modalità di erogazione	Email: sportello.ict@unimi.it
Contatti	<p>Email: sportello.ict@unimi.it</p> <p>Sono disponibili specifici interni telefonici per le richieste dei servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fonia e di videoconferenza di Ateneo 0250312800 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.30 e 13.30-17.30 • casella vocale 0250315222 da utilizzare solo quando gli altri canali di comunicazione non sono disponibili <p>Per alcuni servizi, come ad esempio la gestione dei software con licenza Campus ed UnimiBox, il servizio è aperto a tutti gli utenti in possesso di credenziali @unimi.it</p>
Dimensioni/indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: 2 Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità: 2 canali, email e telefonico Valore programmato: Numero canali: 2 canali, email e telefonico. email e interno e numero telefonico dedicato per 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo di risposta: Presa in carico della richiesta entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta per 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17) Unità di misura: Numero richieste evase nei tempi stabiliti: Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati. Valore programmato:</p>

Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati: >99%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni: spazio web dedicato e numeri telefonici dedicati

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie: tutte le modifiche vengono aggiornate puntualmente

Valore programmato:

Aggiornamento mensile: n. 2 - 100% degli aggiornamenti effettuati

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate: %.

Valore programmato:

>99

Continuità

Indicatore:

Numero di ore settimanali di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore di fruibilità del servizio dedicato: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Efficienza

Indicatore:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Link utili

https://work.unimi.it/aree_protette/121713.htm

Gestione del Portale di Ateneo

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>Progettazione e gestione del portale istituzionale di Ateneo https://www.unimi.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e analisi dei requisiti evolutivi / studio di fattibilità • sviluppo e configurazione di sezioni e template di pagina • validazione e verifica regole accessibilità • Gestione abilitazioni e formazione dei redattori • Assistenza tecnica ai redattori • Raccolta, analisi e risoluzione anomalie (con fornitore esterno)
<i>Destinatari</i>	<p>Strutture di Ateneo: redazione centrale e redazioni didattiche, responsabili dei contenuti e referenti web.</p> <p>Utenti finali per segnalazione anomalie.</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	Telematica e in presenza (formazione)
<i>Contatti</i>	<p>Per i destinatari interni (@unimi.it): help.portale@unimi.it Ufficio Portale e Intranet</p> <p>Per i visitatori del sito: webmaster@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia dei canali Valore programmato: 2 canali (e-mail, sito web)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio di assistenza Unità di misura: Numero medio di riscontri settimanali erogati/su media richieste settimanali ricevute Valore programmato: >80%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina web dedicata ai visitatori su portale di Ateneo, guide online dedicate ai redattori, gestionale online delle redazioni</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste</p>

	<p>Valore programmato: >98%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio al netto di: fermi programmati dall'Ateneo; fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili all'Ateneo. Unità di misura: Media uptime www.unimi.it sul periodo considerato Valore programmato: 365 giorni/h24 - Uptime > 99%</p> <p>Efficienza Indicatore: Richieste evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero richieste evase sul totale richieste gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it https://work.unimi.it/aree_protette/37444.htm (riservato alle redazioni)

Richieste standard di assistenza

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Sono gestite richieste di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su hardware e software • Supporto alla fruizione delle applicazioni gestionali e amministrative • Richieste di assistenza per l'hardware della postazione di lavoro • Richieste di assistenza per i software di base usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Richieste di assistenza per software applicativi specifici usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Servizi di Active Directory (Print Services, Account Management, Group Policy Management) • Accesso alla rete dati e wifi • Richieste di assistenza sulla posta elettronica • Richieste di assistenza sulle liste di distribuzione • Richieste di assistenza sul sistema di fonia
<i>Destinatari</i>	Personale strutturato di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (in alternativa via telefono all'interno 15282) • https://auth.unimi.it/servicedesk/tlc/ (in alternativa chiamando la casella vocale 02 503 15222) esclusivamente per assistenze sulla rete dati, posta elettronica e liste di distribuzione, sistema di fonia
<i>Contatti</i>	<ul style="list-style-type: none"> • https://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282. • https://auth.unimi.it/servicedesk/tlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222

*Dimensioni/indicatori***Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio: due pagine di assistenza raggiungibili dal portale di Ateneo e interno e numero telefonico dedicato

Unità di misura:

Numero e tipologia canali di accessibilità: 2 canali, web e telefonico.

Valore programmato:

Numero canali: 2 canali, web e telefonico

Tempestività**Indicatore:**

Tempo di risposta: Presa in carico della richiesta entro la giornata lavorativa (se la richiesta è effettuata entro le ore 12 di una giornata lavorativa) oppure entro la giornata lavorativa successiva (per le richieste effettuate dalle ore 12 in poi di una giornata lavorativa o per richieste effettuate in giornate non lavorative)

Unità di misura:

Numero richieste evase nei tempi stabiliti: Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati

Valore programmato:

Percentuale delle richieste pervenute nei tempi indicati: >95%.

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni: spazio web dedicato e numeri telefonici dedicati

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie: tutte le modifiche vengono aggiornate puntualmente

Valore programmato:

Aggiornamento mensile: n. 2 - 100% degli aggiornamenti effettuati

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Valore programmato:

95%

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio.

Unità di misura:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi

Valore programmato:

>99,9% (218/220)

Efficienza**Indicatore:**

Numero assistenze evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero assistenze evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

>95%

Link utili

https://work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm

Data Breach

<i>Descrizione Servizio</i>	Gestione e istruttoria, su segnalazione, di violazione di dati personali quali quelle ad esempio dovute a smarrimento di una memoria removibile, come un hard disk esterno o una pen-drive USB contenente dati, violazione di un account di posta elettronica, compromissione di un PC o di un server, criptazione di dati a seguito di attacco ransomware, pubblicazione non autorizzata di dati salvati all'interno del database di un sito web su internet
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, dottorandi, specializzandi, borsisti, assegnisti
<i>Modalità di erogazione</i>	E-mail a: violazione.dati@unimi.it Segnalazione via email a violazione.dati@unimi.it di un evento di data breach; compilazione e invio del modulo disponibile online (https://work.unimi.it/filepub/sicurezza_ict/Segnalazione_data_breach.pdf) e gestione istruttoria in base alla tipologia di incidente
<i>Contatti</i>	Ufficio Protezione Dati, Audit e Conformità Normativa - https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-cybersecurity-protezione-dati-e-conformita
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: email dedicata. Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità: email dedicata. Valore programmato: Numero canali: 1 canale email dedicata</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo di risposta: Avvio verifiche e istruttoria entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione dell'evento, eventuale predisposizione per notifica al Garante della Privacy entro 72 ore dalla segnalazione ai sensi del Regolamento Ue 2016/679 (GDPR) Unità di misura: Percentuale delle segnalazioni prese in carico nei tempi stabiliti Valore programmato: >99%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento. Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate: % Valore programmato: >99%</p> <p>Continuità</p>

	Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio: 365 Valore programmato: 365 giorni - h24 Efficienza Indicatore: Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >99%
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-protezione-dati-audit-e-conformita-normativa https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118592.htm

<i>Unimia</i>	
<i>Descrizione Servizio</i>	Unimia è il portale personale degli studenti che espone le informazioni amministrative, di carriera e didattiche e centralizza l'accesso ai servizi online di Ateneo. Il servizio fornisce: <ul style="list-style-type: none"> • assistenza agli utilizzatori finali • sviluppo di nuove portlet • gestione di evoluzioni o correzioni funzionali • amministrazione della piattaforma WCI
<i>Destinatari</i>	Studenti (per l'utilizzo di Unimia e assistenza tecnica) Strutture interne dell'Ateneo (per la richiesta di interventi funzionali evolutivi e/o correttivi)
<i>Modalità di erogazione</i>	Unimia è accessibile on line http://unimia.unimi.it/portal/server.pt Il servizio di assistenza agli studenti è stato erogato attraverso la mail help.unimia@unimi.it (fino al 2020) e dal 2021 attraverso la piattaforma InformaStudenti Le richieste interne vengono ricevute via mail o telefono ed erogate online
<i>Contatti</i>	Per gli studenti InformaStudenti Per le strutture interne di Ateneo: Ufficio servizi web e UX
<i>Dimensioni/indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio di assistenza Unità di misura: Numero e tipologia dei canali Valore programmato: 2 canali telematici (service desk e email) Tempestività Indicatore: Tempo di presa in carico di un'anomalia: entro 5 giorni lavorativi (40h) Unità di misura: Ore - Giorni: 5 gg (40h) Valore programmato: 5 gg - 40 h

	<p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina web dedicata su portale di Ateneo, sezione dedicata in guida dello studente, link di accesso sui siti dei corsi di laurea</p> <p>Efficacia Indicatore: Accessi alla piattaforma unimi.unimi.it ai quali non fa seguito alcuna segnalazione di anomalia da parte degli utenti o dei sistemi automatici di tracciamento Unità di misura: Numero visualizzazioni pagine (analytics) in rapporto al numero delle segnalazioni annuali di errore (dati automatici siteprove/analytics + mail ai canali di assistenza) Valore programmato: >98%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio al netto di: fermi programmati dall'Ateneo; fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili all'Ateneo. Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Unimia Valore programmato: 365 giorni - h23 (interruzione dalle ore 01:00 alle ore 02:00 del mattino)</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di richieste di assistenza e sviluppo evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero richieste evase sul totale richieste gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	http://unimia.unimi.it/portal/server.pt https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-tecnologici-e-online/unimia-il-portale-degli-studenti

Servizio VPN

<i>Descrizione Servizio</i>	<p>Gestione delle richieste di abilitazione VPN per l'accesso ai servizi e alle risorse protette dall'esterno della rete di Ateneo o a servizi riservati sulla intranet</p> <p>La richiesta per i dipendenti in telelavoro o smart working viene gestita Direzione Risorse umane.</p> <p>La richiesta per l'abilitazione al servizio VPN del personale tecnico amministrativo, per altre esigenze, e di fornitori esterni deve avvenire su richiesta del responsabile della struttura interessata. I fornitori esterni vengono contattati telefonicamente per la trasmissione delle credenziali di primo utilizzo</p> <p>Risposta a eventuali criticità di accesso al servizio VPN vengono fornite via e-mail. Possono essere richieste regole di accesso personalizzate alle specifiche esigenze</p>
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori esterni delle strutture di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Per il personale tecnico amministrativo e per i fornitori esterni le richieste devono essere inoltrate dai responsabili delle strutture di appartenenza. Per i fornitori esterni si dovranno indicare nella motivazione gli estremi e la data di scadenza del contratto.</p> <p>Richiesta tramite: Modulo Elixform (per strutturati e con contratti a tempo determinato e studenti) o tramite e-mail a vpn@unimi.it.</p> <p>Supporto e-mail: vpn@unimi.it</p>
<i>Contatti</i>	Ufficio Tecnologie di Sicurezza - https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: email dedicata e modulo Elixform Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità: 2 Valore programmato: Numero canali: 2 canali, modulo Elixform ed email dedicata</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo di risposta: abilitazione dell'utente entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta Unità di misura: Numero richieste evase nei tempi stabiliti Percentuale delle richieste evase nei tempi indicati Valore programmato: Percentuale delle richieste evase nei tempi indicati: >99%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento. Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore:</p>

	<p>Dati statistici sull'attività svolta</p> <p>Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate: %</p> <p>Valore programmato: >99%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio.</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio: 365.</p> <p>Valore programmato: 365 giorni - h24</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >99%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm

Gestione campagne malevole via email

<i>Descrizione Servizio</i>	Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite e-mail informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via e-mail o eventuale contatto telefonico
<i>Destinatari</i>	Possessori di casella di e-mail su dominio @unimi.it, @studenti.unimi.it, @guest.unimi.it
<i>Modalità di erogazione</i>	Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o e-mail sospette: E-mail a: sicurezza@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio CERT e Gestione Incidenti - https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio: email dedicata</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità</p> <p>Valore programmato: Numero canali: 1 canali, email dedicata</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di ore di erogazione del servizio.</p> <p>Valore programmato:</p>

36 ore (orario 9-13 e 14-17)

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento.

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno. Numero delle pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate: %

Valore programmato:

>99%.

Continuità

Indicatore:

Numero di ore all'anno di fruibilità del servizio: 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Unità di misura:

Numero di ore annui di fruibilità del servizio: 36 ore - (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

36 ore (orario 9-13 e 14-17)

Efficienza

Indicatore:

Numero di segnalazioni di campagne di sicurezza nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento in %

Valore programmato:

>99%

Link utili

<https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti>

https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.htm



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Innovazione e Valorizzazione
delle Conoscenze



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Lo sportello, che risponde all'indirizzo e-mail sotto specificato, fornisce all'utente interno e esterno supporto nell'individuazione del servizio specifico di Direzione a cui è necessario rivolgersi, orienta quindi l'utente al servizio specifico di Direzione
<i>Destinatari</i>	<i>Utenti interni ed esterni</i>
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail: sportello.divco@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio Coordinamento, pianificazione e controllo Via Celoria 20 - Milano
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 2 canali (e-mail e web) Valore programmato: mantenimento dei due canali (e-mail e web)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 3 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p>

	Valore programmato: >90%
Link utili	https://work.unimi.it/aree_protette/124294.htm

Sviluppo di rapporti con altre Università, Enti di Ricerca, aziende, venture capital per la realizzazione di programmi di Open Innovation

Descrizione	Il Servizio fornisce supporto alla creazione di reti e alla finalizzazione di accordi per implementare progetti e programmi di open innovation. Tra i servizi resi, si annoverano a titolo di esempio non esaustivo: gestione di programmi di open innovation, stesura, revisione, istruttoria per gli organi d'Ateneo e finalizzazione di accordi aventi ad oggetto la realizzazione di progetti di open innovation
Destinatari	Utenti interni e utenti esterni
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> • via e-mail • telefonicamente • possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti
Contatti	E-mail: openinnovation@unimi.it Ufficio Open Innovation Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12832
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 3 canali (e-mail, telefono, appuntamenti presso strutture unimi o della controparte) Valore programmato: Mantenimento dei tre canali</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 giorni per risposta via e-mail; 5 gg per incontro dalla data della prima richiesta;</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p>

	<p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-open-innovation

Supporto alla tutela dei risultati della ricerca

<i>Descrizione</i>	Il Servizio affianca i ricercatori interessati alla tutela dei trovati della ricerca suscettibili di protezione brevettuale, coordina i lavori della Commissione Brevetti di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni
<i>Modalità di erogazione</i>	Il Servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> • Via e-mail • Incontro previo appuntamento
<i>Contatti</i>	E-mail: tto@unimi.it Chiara Soncini Federica Marinoni Ufficio Proprietà Intellettuale Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12835

<p><i>Dimensioni/Indicatori</i></p>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 2 canali (e-mail, incontro previo appuntamento) Valore programmato: Mantenimento dei tre canali</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 giorno lavorativo per risposta via e-mail; 5 gg per incontro dalla data della prima richiesta</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate senza reclamo Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<p><i>Link utili</i></p>	<p>https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-proprieta-intellettuale</p>

Supporto alla progettazione e organizzazione di attività divulgative rivolte alla cittadinanza

<i>Descrizione</i>	Il Servizio supporta l'utente nella progettazione e organizzazione di iniziative di Terza missione quali incontri di promozione della cultura scientifica e umanistica, presentazioni di libri, mostre, attività aperte alla cittadinanza su iniziativa dell'Ateneo e laboratori per le scuole.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni ed esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato: <ul style="list-style-type: none"> • via e-mail • telefonicamente • di persona previo appuntamento
<i>Contatti</i>	E-mail: public.engagement@unimi.it Ufficio Public Engagement e Relazioni Territoriali Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12828 - 12829
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Tipologia e numero di canali disponibili Unità di misura: 3 canali (e-mail, telefono, di persona previo appuntamento) Valore programmato: Mantenimento dei tre canali</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 giorni per risposta via e-mail; 7 gg per incontro dalla data della prima richiesta;</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni necessarie Valore programmato: 2 aggiornamenti all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di eventi coordinati a cui non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero di eventi portati a termine nell'anno senza reclamo, in rapporto a quelli pianificati Valore programmato: Superiore al 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Il servizio è sempre attivo nei giorni lavorativi Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali</p>

	<p>Valore programmato: 5 giorni settimanali</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero eventi coordinati Unità di misura: Numero di eventi coordinati sul totale degli eventi pianificati periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Legale e Procedure Concorsuali
del Personale Dipendente



SETTORE LEGALE

Attività legale stragiudiziale e attività di consulenza

<i>Descrizione</i>	Attività difensiva stragiudiziale e consulenza in materia normativa
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta contenete la ricostruzione fattuale, il quesito e la documentazione a supporto
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono, 7, 20122 Milano PEO: settore.legale@unimi.it Consulenza in materia di privacy: infoprivacy@unimi.it Consulenza su accesso agli atti: info241@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Indirizzo e-mail dedicato Unità di misura: Numero e tipologia di canali Valore programmato: 3 canali (indirizzi e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della risposta Unità di misura: Numero di risposte fornite entro 30 giorni dalla richiesta completa o entro il diverso termine imposto da disposizioni normative Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura (aggiornati)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: Inferiore al 20%</p>

Rappresentanza in giudizio dell'Ateneo

<i>Descrizione</i>	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo, avanti gli organi giurisdizionali dello Stato e gli Organismi di conciliazione e mediazione
<i>Destinatari</i>	Studenti, aspiranti studenti, laureati, cittadini, enti e imprese, strutture dell'Ateneo, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	L'attività viene resa a seguito della ricezione di atti giudiziari e/o di istanze, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di atti difensivi, la partecipazione alle udienze, la redazione di relazioni difensive per l'Avvocatura dello Stato e/o per Avvocati del Libero Foro.
<i>Contatti</i>	Ufficio contenzioso e recupero crediti, Responsabile Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: settore.legale@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Indirizzo e-mail dedicato e pec istituzionale Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: 1 canale (indirizzo e-mail) 1 indirizzo istituzionale (indirizzo pec)</p> <p>Tempestività Indicatore: Rispetto termini di legge Unità di misura: Numero posizioni di contenzioso istruite e azionate Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura (aggiornati)</p>

Attività di recupero credito in fase precontenziosa e contenziosa

<i>Descrizione</i>	Tutela della posizione creditoria dell'Ateneo in sede stragiudiziale e giudiziale
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	L'attività consiste nelle azioni di recupero stragiudiziale (diffide, piani di rientro, stralcio), successiva istruttoria presso le strutture di Ateneo, predisposizione ricorsi per ingiunzione e successivi adempimenti, attivazione procedure esecutive, tutto previa ricezione dalla Direzione Contabilità delle posizioni creditorie delle diverse strutture d'Ateneo
<i>Contatti</i>	Ufficio contenzioso e recupero crediti e Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative, Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: settore.legale@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Indirizzo e.mail dedicato Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: 1 canale (indirizzo e-mail)</p> <p>Tempestività Indicatore: Diffide e decreti ingiuntivi Unità di misura: Numero posizioni attivate in un anno dal compimento dell'anno solare di incarico ricevuto Valore programmato: 90% diffide e 60% decreti ingiuntivi</p> <p>Efficacia Indicatore: Diffide e decreti ingiuntivi Unità di misura: Numero posizioni definite (per pagamento, stralcio, archiviazione) Valore programmato: 50%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Nominativo del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura (aggiornati)</p>

Attività convenzionale per le attività di didattica, di ricerca e connesse dell'area medico-sanitaria

<i>Descrizione</i>	Stipula di accordi e convenzioni per la formazione pre e post laurea dei corsi di studio della Facoltà di Medicina e Chirurgia e per lo svolgimento di attività assistenziali dei docenti
<i>Destinatari</i>	Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta da parte della struttura sanitaria e si completa con la sottoscrizione della convenzione e la sua trasmissione all'Ente
<i>Contatti</i>	Ufficio convenzioni sanitarie, Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: convenzioni.sanitarie@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità Valore programmato: 1 canale (indirizzo di posta dedicato) - 1 indirizzo istituzionale (indirizzo PEC)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Convenzioni sanitarie" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: Inferiore al 20%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile d'ufficio e Peo d'ufficio Valore programmato: Nominativo del Responsabile d'ufficio e Peo d'ufficio</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Accesso alla casella di posta Valore programmato: Accesso giornaliero</p>

Attività convenzionale per l'attivazione di posti per la chiamata di professori e ricercatori e posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione di area medico-sanitaria

<i>Descrizione</i>	Stipula di accordi per il finanziamento di posti da professore e ricercatore per l'attivazione di posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione.
<i>Destinatari</i>	Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta dell'Ente finanziatore e si completa con la sottoscrizione della convenzione corredata dalla fideiussione bancaria e la sua trasmissione all'Ente
<i>Contatti</i>	Ufficio convenzioni sanitarie, Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: convenzioni.sanitarie@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità Valore programmato: 1 canale (indirizzo di posta dedicato) - 1 indirizzo istituzionale (indirizzo PEC)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Convenzioni sanitarie" / totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: Inferiore al 20%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile d'ufficio e Peo d'ufficio Valore programmato: Nominativo del Responsabile d'ufficio e Peo d'ufficio</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Accesso alla casella di posta Valore programmato: Accesso giornaliero</p>

SETTORE PROCEDURE CONCORSUALI PERSONALE DOCENTE E TAB

Reclutamento personale docente e ricercatore

<i>Descrizione</i>	Chiamata di personale docente e reclutamento ricercatori mediante procedure selettive/valutative
<i>Destinatari</i>	Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con l'atto di nomina (professori) o la stipula del contratto (ricercatori)
<i>Contatti</i>	Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore, Responsabile dell'Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: valcomp@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Canali a disposizione Valore programmato: 6 canali (PEO, PEC, recapiti telefonici, sportello su appuntamento, sito Web d'Ateneo, piattaforma SICON)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo di attesa Unità di misura: Tempo di attesa per risposta mail Valore programmato: 1-2 giorni lavorativi</p> <p>Trasparenza Indicatore: Fruizione atti concorsuali Unità di misura: Pubblicazione atti concorsuali su sito Web Valore programmato: 100%</p> <p>Efficacia Indicatore: Corrispondenza con le procedure stabilite e gli obiettivi dichiarati Unità di misura: % procedure effettuate / stabilite Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio durante tutti i giorni lavorativi Unità di misura: Giorni fruibilità / giorni lavorativi totali Valore programmato: 100%</p>

	Efficienza Indicatore: Garanzia erogazione del servizio secondo i termini di legge Unità di misura: Procedure espletate nei termini / procedure totali Valore programmato: 100%
<i>Link utili</i>	www.unimi.it/it/node/580/ www.unimi.it/it/node/581/ http://work.unimi.it/UniChiamata

Reclutamento di personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, collaboratori ed esperti linguistici, tecnologi e dirigenti a tempo indeterminato e determinato

<i>Descrizione</i>	Reclutamento di personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, collaboratori ed esperti linguistici, tecnologi e dirigenti a tempo indeterminato e determinato mediante procedure concorsuali pubbliche, riservate (personale interno, militari, categorie protette) e procedure Peo (Progressioni Economiche Orizzontali)
<i>Destinatari</i>	Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con l'atto di nomina (professori) o la stipula del contratto (ricercatori).
<i>Contatti</i>	Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore, Responsabile dell'Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: valcomp@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Canali a disposizione Valore programmato: 6 canali (PEO, PEC, recapiti telefonici, sportello su appuntamento, sito Web d'Ateneo, piattaforma SICON) Tempestività Indicatore: Tempo di attesa Unità di misura: Tempo di attesa per risposta mail Valore programmato: 1-2 giorni lavorativi Trasparenza Indicatore: Fruizione atti concorsuali Unità di misura: Pubblicazione atti concorsuali su sito Web Valore programmato: 100% Efficacia

	<p>Indicatore: Corrispondenza con le procedure stabilite e gli obiettivi dichiarati</p> <p>Unità di misura: Percentuale procedure effettuate / stabilite</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Fruibilità del servizio durante tutti i giorni lavorativi</p> <p>Unità di misura: Giorni fruibilità / giorni lavorativi totali</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Garanzia erogazione del servizio secondo i termini di legge</p> <p>Unità di misura: Procedure espletate nei termini / procedure totali</p> <p>Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	<p>Consultazione delle procedure concorsuali per il personale TAB e dei relativi atti oggetto di pubblicazione: https://www.unimi.it/it/ateneo/lavora-con-noi/reclutamento-personale-tecnico-amministrativo https://work.unimi.it/formazione/progressioni/2148.htm</p> <p>Consultazione della guida per i commissari di concorso: https://work.unimi.it/servizi/commissari/118294.htm</p>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Performance, Assicurazione
qualità, Valutazione e Politiche di Open
Science



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a sportello.paqv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli Invio di richieste agli utenti finali del servizio
<i>Contatti</i>	Sportello Direzione Performance, Assicurazione qualità, valutazione e politiche di Open Science email sportello.paqv@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail) Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: 100%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio</p>

	<p>Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/123151.htm

Supporto al ciclo della Performance

<i>Descrizione</i>	<p>Supporta la definizione e gestione del ciclo della performance e relativi adempimenti (monitoraggio, relazione, sistema di Misurazione e Valutazione, Piano Integrato) e al monitoraggio degli obiettivi strategici del Piano Strategico.</p> <p>Organizza e coordina le attività di rilevazione della Customer Satisfaction</p> <p>Assicura supporto al Progetto Good Practice MIP Politecnico di Milano in sinergia con la Direzione Risorse umane.</p> <p>Si occupa di Bilancio di genere, con supporto alla definizione e coordinamento delle attività.</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Via e-mail casella performance@unimi.it</p> <p>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Performance - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12991 email performance@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono) Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (mail, telefono)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web e di siti esterni Unità di misura: Numero medio delle revisioni della sezione dedicata del sito web e di siti esterni Valore programmato:</p>

	<p>5 revisioni su siti esterni di Amministrazione pubblica e Dipartimento della funzione pubblica</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di personale impegnato Valore programmato: 2</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance

Supporto Nucleo di Valutazione

<i>Descrizione</i>	<p>Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (NdV), anche con funzioni di Segreteria, predispone e coadiuva la stesura delle relazioni annuali: al Bilancio unico di esercizio sulle opinioni degli studenti "AVA" -Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accreditamento sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, Trasparenza e integrità dei controlli interni) Stesura del parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) e organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio e dei dipartimenti. Assicura il supporto alla verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'art. 23, c. 1 della L. 240/2010 Supporta le attività previste nell'ambito dell'accREDITamento dei corsi di studio e dei corsi di dottorato</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Via mail scrivendo a staff.ndv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12988 email staff.ndv@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore:</p>

	<p>Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono) Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (mail, telefono)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web Unità di misura: Numero medio delle revisioni della sezione dedicata del sito web Valore programmato: 20</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di personale impegnato Valore programmato: 3</p>
<i>Link utili</i>	<p>Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione</p> <p>Relazioni del Nucleo di Valutazione: unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-di-valutazione-nuclei-di-valutazione-o-altri-organismi-con-funzioni-analoghe#parid-11364</p>

Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti

<i>Descrizione</i>	<p>Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti</p> <p>Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con la Direzione ITC.</p> <p>Supporta gli uffici Segreteria di Facoltà (Se.Fa) nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti</p> <p>Predisporre la reportistica per i docenti, i colleghi didattici, le commissioni paritetiche docenti-studenti e i direttori di dipartimento e dà supporto al Nucleo di Valutazione per la rendicontazione della relazione annuale sui risultati della rilevazione</p> <p>Pubblica i risultati</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Via e-mail scrivendo a valutazione.didattica@unimi.it</p> <p>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Indagini e reporting - resp. Interna Ufficio</p> <p>tel. 02 503 12992</p> <p>email valutazione.didattica@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato:</p> <p>2 canali (mail, telefono)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore:</p> <p>Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio</p> <p>Valore programmato:</p> <p>5 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore:</p> <p>Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica)</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Indicazione modalità diffusione</p> <p>Valore programmato:</p> <p>Pagine Web CdS - Guida utente on line</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore:</p> <p>Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni</p> <p>Valore programmato:</p> <p>100%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p>

	<p>Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti

<i>Reportistica direzionale</i>	
<i>Descrizione</i>	<p>Conduce studi statistici ed elaborazioni su tematiche di interesse per la Direzione Generale o per i Rettori e i Prorettori</p> <p>Produce reportistica a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, POA) relative in particolare a carriere degli studenti, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea.</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti interni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Via e-mail scrivendo a IndaginiReporting@unimi.it</p> <p>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Indagini e reporting - Resp. Interna Ufficio</p> <p>tel. 02 503 12992</p> <p>email IndaginiReporting@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato: 2 canali (mail, telefono)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio</p> <p>Valore programmato: Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (Organi e uffici interni di Ateneo)</p> <p>Unità di misura: Indicazione modalità diffusione</p> <p>Valore programmato: Comunicazioni (Organi e uffici interni di Ateneo)</p>

<p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>

Gestione delle procedure relative al Sistema Assicurazione della Qualità di Ateneo (AVA)

<i>Descrizione</i>	Gestisce e pianifica, oltre a coordinare le azioni promosse dal Presidio di Qualità di Ateneo Raccoglie e analizza i dati relativi ai monitoraggi delle attività di Assicurazione della Qualità, fornendo supporto ai referenti di Assicurazione della Qualità sia dei Corsi di Studio che dei Dipartimenti.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a: presidio.qualita@unimi.it : se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio; staff.pqa@unimi.it : per istanze dirette all'ufficio di supporto. Viene assicurato un riscontro immediato e una presa incarico della richiesta alla quale si dà seguito direttamente, o facendo da tramite con l'ufficio e/o organo di competenza. La comunicazione delle attività promosse viene assicurata tramite liste di distribuzione, avvisi sul portale web nelle pagine dedicate all'Assicurazione della Qualità, sui canali social di Ateneo.
<i>Contatti</i>	Ufficio di Supporto al sistema di Assicurazione della Qualità d'Ateneo tel. 02 503 12992 staff.pqa@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di personale operante nel servizio Unità di misura: Numero mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 4</p> <p>Tempestività</p>

	Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione
	Unità di misura: Riscontri, con indicazione tempistica di risoluzione
	Valore programmato: Riscontro entro 1 gg lavorativo da data contatto per la totalità delle richieste - 500 riscontri entro 1g
	Trasparenza
	Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
	Unità di misura: Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web
	Valore programmato: 15 revisioni
	Efficacia
	Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta
	Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate
	Valore programmato: 100%
	Continuità
	Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio
	Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio
	Valore programmato: 100%
	Efficienza
	Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento
	Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento
	Valore programmato: >98%
	Link utili
	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita

Gestione e monitoraggio dei progetti e dei dati della ricerca	
Descrizione	Supporta le attività connesse al research data management, alla implementazione della policy sui FAIR data e la compilazione dei data management plan per i progetti internazionali e nazionali
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail scrivendo a dataverse@unimi.it per informazioni su Applicativo dataverse, numero di DMP supportati; numero di dataverse caricati sulla piattaforma. Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.

<i>Contatti</i>	Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12945 email dataverse@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono) Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 (mail, telefono)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: 100%</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di Dataverse aperti Unità di misura: Numero di dataverse aperti e gestiti nell'anno Valore programmato: 30</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca

<i>Open Science</i>	
<i>Descrizione</i>	Supporto alle attività connesse all'Open Science e al coordinamento della relativa Commissione scientifica. Organizza la formazione sulle tematiche di Open Science e sull'uso degli indicatori bibliometrici e degli strumenti di business intelligence dell'archivio istituzionale e della piattaforma integrata SciVal, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli Redige la Relazione annuale su open science, con i risultati relativi a APC, open access green, open access diamond, fair data.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail scrivendo a riviste@unimi.it . Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
<i>Contatti</i>	Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12945 email riviste@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono) Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 2 canali (mail, telefono)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: 100%</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero Relazioni Annuali Valore programmato: 3</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p>

	<p>Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta

Iris/Air

<i>Descrizione</i>	<p>Supporto alle attività connesse al repertorio delle pubblicazioni scientifiche dell'Ateneo e alla costruzione dell'anagrafe della ricerca dell'Università</p> <p>Supporto a tutte le attività di valutazione della ricerca sia a livello nazionale che a livello locale</p> <p>Analisi quantitativa e qualitativa su produzione e produttività dei dipartimenti e dei singoli</p> <p>Si occupa dell'assicurazione della qualità dei dati sulla ricerca</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Via email scrivendo a: air@unimi.it (per richiesta informazioni AIR) sur.help@unimi.it (per richiesta informazioni IRIS)</p> <p>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli.</p> <p>Invio di richieste agli utenti finali del servizio</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Qualità dei dati della Ricerca - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12945 email air@unimi.it - sur.help@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello online</p> <p>Unità di misura: Numero giorni settimanali-mensili apertura sportello online /giorni</p> <p>Valore programmato: 5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo medio di erogazione della risposta</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta/su totale richieste pervenute</p> <p>Valore programmato: 1 giorno</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica)</p> <p>Unità di misura:</p>

	<p>Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina Web dedicata - Guida utente on line</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa. Unità di misura: Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 4,5</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris



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"> • Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario • Borsisti e assegnisti • Responsabili delle strutture dell'Ateneo • Collaboratori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Email a: sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero giorni settimanali di presidio sulla mail dello sportello Unità di misura: Numero giorni settimanali di presidio sulla mail dello sportello/giorni lavorativi Valore programmato: 5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)</p> <p>Tempestività Indicatore: Risposta entro 3 giorni lavorativi con indicazione degli uffici competenti e dei responsabili della materia oggetto della richiesta Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro da data ricezione mail/totale mail ricevute Valore programmato: Riscontro entro 3 gg lavorativi da data ricezione mail per la totalità delle e-mail - 100% riscontri entro 3gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del contatto di riferimento Unità di misura: Indicazione della mail sportello.direzionerisorseumane@unimi.it sia su LaStatale@work che sul portale UNIMI Valore programmato: Indicazione della mail sportello.direzionerisorseumane@unimi.it sia su LaStatale@work che sul portale UNIMI (correttamente aggiornato)</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero mail sportello evase senza ulteriori solleciti / Numero totale di comunicazioni Valore programmato: > 95% delle richieste</p>

	<p>Continuità Indicatore: Numero di giorni lavorativi all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni annui lavorativi di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero mail evase nel periodo di riferimento entro 3 giorni Unità di misura: Numero mail con risposta entro 3 giorni / totale mail gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%</p>
Link utili	https://work.unimi.it/aree_protette/121504.htm

Erogazione ticket personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

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

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

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

	Indicatore: Accesso permanente, per il personale in servizio, ai cedolini online per gli ultimi 10 anni Unità di misura: Numero giorni accesso al servizio online cedolini e dettagli pagamenti / 365 Valore programmato: 100%
	Tempestività Indicatore: Rilascio entro il 24 del mese corrente Unità di misura: Numero cedolini emessi Valore programmato: 100%
	Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, informative) Unità di misura: Presenza voce di menù di primo livello " Retribuzione " su LaStatale@work, nella sezione "Rapporto di lavoro e collaborazione", con le seguenti sottopagine di dettaglio: " Cedolini e dettagli pagamenti "; " Trattamento economico " e " Informazioni fiscali " Valore programmato: Corretto aggiornamento sezione " Retribuzione " su LaStatale@work
	Efficacia Indicatore: Numero di cedolini emessi per i quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di rilascio dei cedolini, pervenuti alla casella mail " Sportello " / totale cedolini emessi Valore programmato: <1%
	Efficienza Indicatore: Numero cedolini emessi nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero cedolini emessi / totale aventi diritto nel periodo di riferimento Valore programmato: 100%
Link utili	https://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm https://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm

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

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

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

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

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

	<p>Numero riscontri con giudizio insufficiente relativi ai pagamenti, pervenuti attraverso il questionario di <i>customer</i> / pagamenti (ordinativi) eseguiti</p> <p>Valore programmato: <10%</p> <p>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</p> <p>Unità di misura: Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30</p> <p>Valore programmato: Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pagamenti (ordinativi) emessi nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero pagamenti (ordinativi) emessi / totale aventi diritto nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
Link utili	https://work.unimi.it/rlavoro/reclutamento_doc/1301.htm

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

5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)

Tempestività

Indicatore:

Rimborso nel primo cedolino stipendiale utile, non oltre 60 giorni dalla richiesta caricata nella procedura dedicata

Unità di misura:

Numero rimborsi effettuati

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

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 *reminder* via email per ricordare ai colleghi l'imminente termine di presentazione delle richieste

Unità di misura:

Pagine web / servizi attivati / numero email-*reminder* inviati

Valore programmato:

100%

Efficacia / Efficienza

Indicatore:

Soddisfazione utenza/ relazione annuale attività di welfare / budget e pratiche gestiti

Unità di misura:

Punteggio in linea o superiore al *benchmark* di riferimento nel questionario *Good Practice*

Valore programmato:

≥ benchmark questionario *Good Practice*

Continuità

Indicatore:

Numero giorni settimanali di presidio sulla mail welfare@unimi.it con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni; numero di giorni di assistenza diretta ai colleghi anche attraverso telefono/Teams.

Unità di misura:

Numero riscontri entro 24 ore /totale mail ricevute e numero riscontri entro 3 giorni /totale mail ricevute

Valore programmato:

70% entro 24 ore; 100% entro 3 giorni

<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/rlavoro/welfare/118375.htm
-------------------	---

Corsi di formazione per il personale TAB

<i>Descrizione</i>	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)
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Raccolta e sistematizzazione degli interessi formativi del personale tramite piattaforma web dedicata: https://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm

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



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo
Studio



URP Studenti

<i>Descrizione</i>	<p>Garantisce agli studenti italiani e stranieri, iscritti, potenziali e laureati le informazioni sulle procedure amministrative, sulle strutture e sui compiti dei diversi uffici. Garantisce l'aggiornamento delle pagine del portale di Ateneo di competenza della Direzione e l'assistenza nell'utilizzo dei servizi online. Recepisce proposte, suggerimenti, segnalazioni e reclami da inoltrare agli uffici competenti</p> <p>Coordina e monitora le attività degli sportelli e degli altri canali di contatto con la Direzione, con particolare attenzione al livello di soddisfazione dell'utenza, alla qualità del servizio e ai tempi di risposta</p> <p>Redige le guide e il materiale informativo della Direzione e partecipa alle giornate di incontri con le matricole</p>
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti</p> <p>Milano, Via Santa Sofia 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti:</p> <p>https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili</p> <p>Unità di misura: Numero canali</p> <p>Valore programmato: 4 (informastd, call center, desk, sito)</p> <p>Indicatore: Dislocazione sportelli</p> <p>Unità di misura: Numero sedi</p> <p>Valore programmato: 2 (Santa Sofia, Città studi)</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Numero giorni settimanali</p> <p>Valore programmato: 5 (lunedì - mercoledì venerdì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo medio erogazione servizio call center</p> <p>Unità di misura: Durata media conversazione in minuti:secondi</p> <p>Valore programmato: 1:57</p> <p>Indicatore: Tempo medio risposte informastudenti</p>

	<p>Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta Valore programmato: 3 gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Canali di diffusione Valore programmato: 4 (sito, incontri, guida, mailing list)</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero contatti telefonici serviti Unità di misura: Chiamate servite su totale chiamate Valore programmato: 90%</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti

Ammissioni	
<i>Descrizione</i>	<p>Definizione dei bandi per l'accesso a tutti i corsi di laurea dell'Ateneo</p> <p>Definizione degli aspetti logistici e dei calendari delle prove, prenotazione delle aule, organizzazione del personale di vigilanza</p> <p>Coordinamento e verifica della regolarità nello svolgimento delle prove e pubblicazione dei risultati, istanze di accesso agli atti</p>
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Ammissioni corsi di laurea triennale e laurea magistrale Milano, Via Santa Sofia 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Iscriverti - Enrolment</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 3</p>

	<p>Tempestività Indicatore: Puntualità pubblicazione bando Unità di misura: Giorni pubblicazione antecedenti test Valore programmato: 20</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagine web dedicate, bandi</p> <p>Continuità Indicatore: Regolare svolgimento delle prove Unità di misura: Numero operatori per aula Valore programmato: ≥2</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate Valore programmato: 3</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscrivarsi

<i>Supporto agli studenti internazionali</i>	
<i>Descrizione</i>	<p>Coordinamento di tutte le attività relative alla prima iscrizione degli studenti stranieri o con titolo di studio conseguito all'estero, in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo e registrazione della documentazione in arrivo dalle rappresentanze diplomatiche per le immatricolazioni a tutte le tipologie di corsi di studio • Verifica della validità dei titoli di studio conseguiti all'estero e relativa documentazione per l'iscrizione e l'iter della pratica di immatricolazione • Gestione delle pratiche di riconoscimento dei titoli stranieri • Supporto a docenti e strutture didattiche per la verifica della validità dei titoli esteri • Cura dei rapporti con gli uffici delle Rappresentanze diplomatiche, della Questura, del Ministero degli Affari Esteri e del Miur, per le problematiche relative a ingresso e soggiorno in Italia degli studenti interessati a immatricolarsi ai vari corsi • Dare informazioni e assistenza per il rilascio di documenti utili al soggiorno in Italia • Dare informazioni e indirizzare gli studenti all'uso dei servizi dell'Ateneo, alla consultazione del portale web, ai contatti con i referenti delle diverse sedi didattiche dei corsi di studio • Accompagnare gli studenti internazionali nella ricerca di un alloggio • Gestione delle carriere Double degree

<i>Destinatari</i>	Cittadini non italiani o italiani in possesso di titolo di studio conseguito all'estero interessati a iscriversi a un corso di laurea di I o II ciclo (lauree e lauree magistrali)
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese
<i>Contatti</i>	Ufficio Studenti internazionali e carriere double degree Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Internazionale - International e-mail international.students@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 5</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio erogazione servizio mail/InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta Valore programmato: 3 gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina web dedicata e guida online</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Indicatore: Misure per fronteggiare incremento del servizio nei mesi di immatricolazione Unità di misura: Unità di personale supplementare assegnato Valore programmato:</p>

	<p>≥2</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate Valore programmato: 4</p>
Link utili	unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero

Badge - Carta La Statale

Descrizione	<p>Gestisce le attività necessarie alla produzione e fornitura della carta universitaria elettronica multiservizi a tutti gli aventi diritto</p> <p>Monitora lo stato di attivazione della carta come badge universitario e come prepagata per il pagamento delle borse di studio</p> <p>Raccoglie e gestisce le richieste di duplicazione in caso di furto, smarrimento, non funzionamento, deterioramento e, in generale, fornisce supporto agli studenti sulle problematiche relative alla carta</p> <p>Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta</p> <p>Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta</p> <p>Raccoglie e valuta le richieste di attivazione di nuovi punti di ristoro, curandone l'eventuale attivazione, e in generale fornisce assistenza agli studenti che usufruiscono della ristorazione a tariffa agevolata</p>
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
Contatti	<p>Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Badge Carta La Statale</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p>

	Tempestività
	Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti
	Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta
	Valore programmato: 3 gg
	Indicatore: Tempo medio ricezione badge da immatricolazione
	Unità di misura: Numero giorni
	Valore programmato: 45 gg
	Trasparenza
	Indicatore: Diffusione informazioni
	Unità di misura: Indicazione modalità diffusione
	Valore programmato: Pagina web dedicata
	Continuità
	Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio
	Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno
	Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)
	Indicatore: Misure per fronteggiare incremento del servizio nei mesi di immatricolazione
	Unità di misura: Unità di personale supplementare assegnato
	Valore programmato: ≥3
	Efficienza
	Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza
	Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate
	Valore programmato: 3
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale

Segreterie Corsi di Laurea	
Descrizione	<p>Accompagna lo studente lungo l'intero percorso della carriera universitaria per tutti gli adempimenti amministrativi con servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Immatricolazioni • Gestione dell'iscrizione a corsi singoli • Gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi nella carriera dello studente • Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei

	<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione convalide esami-sostenuti presso altri atenei italiani e stranieri e altri corsi • Predisposizione, aggiornamento e verifica dell'adeguatezza dei piani di studio • Gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni e delle riprese degli studi • Gestione dei rimborsi tasse • Gestione dell'ammissione all'esame di laurea • Rilascio di certificazioni • Rilascio di Diploma Supplement
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: La tua carriera - Your career</p> <p>Milano - via Santa Sofia 9/1 Ufficio Segreteria Studenti di Giurisprudenza Ufficio Segreteria Studenti Studi Umanistici Ufficio Segreteria Studenti Scienze politiche, economiche e sociali Ufficio Segreteria Studenti Medicina e chirurgia e Scienze motorie</p> <p>Sesto S. Giovanni - piazza Montanelli 4 Ufficio Segreteria Studenti Mediazione linguistica e culturale</p> <p>Milano Città Studi - via Celoria 18 Ufficio Segreteria Studenti Scienze agrarie e alimentari e scienze del farmaco Ufficio Segreteria Studenti Scienze e tecnologie</p> <p>Lodi - via dell'Università 6 Ufficio Segreteria Studenti Medicina veterinaria</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Dislocazione sportelli Unità di misura: Numero sedi Valore programmato: 4 (Santa Sofia, Città studi, Sesto San Giovanni, Lodi)</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p>Tempestività</p>

	Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti
	Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta
	Valore programmato: 5 gg
	Trasparenza
	Indicatore: Diffusione informazioni
	Unità di misura: Indicazione modalità diffusione
	Valore programmato: Pagina web dedicata e guida online
	Continuità
	Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio
	Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno
	Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)
	Link utili unimi.it/it/studiare

Tasse e esoneri	
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Gestisce le attività necessarie per la determinazione delle tasse e dei contributi studenteschi: emissione rate, rateizzazione della seconda rata, controllo dei flussi bancari dei pagamenti e degli insoluti • Gestisce i pagamenti tasse con Bonus Docente • Gestisce le attività necessarie per l'assegnazione degli esoneri a domanda e d'ufficio • Coordina la gestione dei rimborsi delle tasse non dovute ed emette il provvedimento finale • Monitora l'acquisizione telematica delle attestazioni Isee dalla banca dati INPS per l'aggiornamento dei dati della condizione economica degli studenti, ai fini della definizione della seconda rata e dei benefici economici • Offre il supporto alle strutture d'Ateneo nella predisposizione dei bandi di collaborazione degli studenti ai servizi dell'Università e ne effettua la registrazione e la pubblicazione • Monitora i fondi a sostegno del servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede • Controlla la regolarità delle domande di prestito per merito con Banca Intesa Sanpaolo • Predisporre un simulatore per tasse on line offrendo la possibilità di calcolare l'importo di seconda rata in base al proprio valore Isee studente.unimi.it/simulatore/ • Gestisce le iscrizioni a tempo parziale: passaggi da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, calcolo tasse e valutazione delle istanze
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese

<i>Contatti</i>	<p>Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta Valore programmato: 5 gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina web dedicata, simulatore, guida online</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate Valore programmato: 6</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare

Borse di studio

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Emette i bandi per le borse di studio regionali, le borse di studio d'Ateneo, le sovvenzioni straordinarie e per il servizio ristorazione. Gestisce le domande ed effettua i controlli, predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive e assegna i benefici • Assegna l'integrazione di mobilità internazionale e l'integrazione agli studenti disabili • Gestisce l'assegnazione delle borse excellence: controlli, pagamenti e revoche • Gestisce l'attivazione e l'assegnazione dei premi di studio: proposte agli organi accademici, bandi, assegnazioni e pagamenti • Gestisce l'assegnazione di borse per studenti rifugiati e corridoi umanitari
<i>Destinatari</i>	Studenti e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Borse di studio</p> <p>Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti:</p> <p>https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Canali disponibili</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero canali</p> <p>Valore programmato:</p> <p>4</p> <p>Indicatore:</p> <p>Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero giorni settimanali</p> <p>Valore programmato:</p> <p>3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore:</p> <p>Puntualità pubblicazione graduatorie</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Data pubblicazione graduatorie</p> <p>Valore programmato:</p> <p>Come da bando</p> <p>Indicatore:</p> <p>Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero medio mensile giorni risposta</p> <p>Valore programmato:</p> <p>5 gg</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore:</p> <p>Diffusione informazioni</p>

	<p>Unità di misura: Indicazione modalità diffusione</p> <p>Valore programmato: Pagine web dedicate, guida online, bando</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p>Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p>Valore programmato: 4</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi

Residenze	
<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Emette il bando per l'accesso al servizio alloggio per diritto allo studio. Gestisce le domande ed effettua i controlli per l'assegnazione del servizio. Predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive. Gestisce i pagamenti delle cauzioni e delle rette. • Assicura il rispetto del Regolamento residenze attraverso la collaborazione con le Direzioni delle Residenze. Gestisce i procedimenti disciplinari in caso d'infrazioni. • Gestisce il servizio di foresteria studenti e docenti: assegnazioni e pagamenti. • Gestisce il servizio degli alloggi agli studenti ospiti dei programmi di studio: assegnazioni e pagamenti.
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti, visiting student
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreteria-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreteria-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio residenze Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili</p> <p>Unità di misura: Numero canali</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore:</p>

	<p>Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività Indicatore: Puntualità pubblicazione graduatoria Unità di misura: Data pubblicazione graduatoria Valore programmato: Come da bando</p> <p>Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta Valore programmato: 5 gg</p> <p>Indicatore: Tempo medio assegnazione alloggio in foresteria Unità di misura: Numero giorni Valore programmato: 10</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagine web dedicate, guida online, bando)</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate Valore programmato: 5</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi

Controllo redditi e recupero crediti

<i>Descrizione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Effettua i controlli sulle Dichiarazioni Sostitutive Uniche per i beneficiari del diritto allo studio. Attiva i procedimenti di decadenza e revoca dei benefici. Gestisce i ricorsi e le posizioni debitorie. • Calcola l'Isee parificato per gli studenti stranieri beneficiari del diritto allo studio. • Supporta la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica. • Predisporre la documentazione necessaria per il recupero delle somme non riscosse attraverso l'Agenzia di riscossione incaricata.
<i>Destinatari</i>	Studenti e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Controllo Redditi e recupero crediti</p> <p>Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti:</p> <p>https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Canali disponibili</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero canali</p> <p>Valore programmato:</p> <p>4</p> <p>Indicatore:</p> <p>Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero giorni settimanali</p> <p>Valore programmato:</p> <p>3 (mercoledì: 9-12; martedì - giovedì: 13-15)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore:</p> <p>Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero medio mensile giorni risposta</p> <p>Valore programmato:</p> <p>5 gg</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p>Valore programmato:</p> <p>>95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore:</p> <p>Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p>Valore programmato:</p>

	4
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare

Dottorati

<i>Descrizione</i>	Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai dottorati di ricerca e in particolare le attività di: <ul style="list-style-type: none"> • gestione concorsi di ammissione ai dottorati, pubblicazione graduatorie, istanze di accesso agli atti da parte dei candidati • immatricolazioni e rinnovi iscrizioni • rinunce, decadenze, sospensioni • assegnazione borse e maggiorazioni per periodi all'estero • rilascio certificati • ammissione esami finali • gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli iscritti ai dottorati di ricerca
<i>Destinatari</i>	Futuri dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Postlaurea - Postgraduate
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta Valore programmato: 5 gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni Unità di misura:</p>

	<p>Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagine web dedicate</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate Valore programmato: 4</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd

Master e Corsi di perfezionamento

<i>Descrizione</i>	<p>Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati • Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni • Rinunce, decadenze, sospensioni • Rilascio certificati • Ammissione esami finali • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai master • Rilascio certificazioni, titoli di master e attestati di frequenza ai corsi di perfezionamento • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai Master
<i>Destinatari</i>	Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali</p>

	<p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Numero giorni settimanali</p> <p>Valore programmato: 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta</p> <p>Valore programmato: 5 gg</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Diffusione informazioni</p> <p>Unità di misura: Indicazione modalità diffusione</p> <p>Valore programmato: Pagine web dedicate</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p>Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p>Valore programmato: 4</p>
Link utili	<p>https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master</p> <p>https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento</p>

Scuole di Specializzazione	
Descrizione	<p>Gestisce le carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati • Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni • Rinunce, decadenze, sospensioni • Assegnazioni borse e contratti di formazione specialistica • Rilascio certificati • Ammissione esami finali • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti
Destinatari	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati

<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione</p> <p>Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti:</p> <p>https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili</p> <p>Unità di misura: Numero canali</p> <p>Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Numero giorni settimanali</p> <p>Valore programmato: 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta</p> <p>Valore programmato: 5 gg</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Diffusione informazioni</p> <p>Unità di misura: Indicazione modalità diffusione</p> <p>Valore programmato: pagine web dedicate</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Regolare svolgimento delle prove</p> <p>Unità di misura: Numero operatori per aula</p> <p>Valore programmato: ≥4</p> <p>Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p>Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza</p> <p>Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p>Valore programmato: 6</p>
<i>Link utili</i>	<p>https://www.unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione</p>

Formazione degli insegnanti: percorso FOR24

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio si occupa della gestione delle carriere di coloro che, per accedere all'insegnamento, necessitano della certificazione di almeno 24 crediti in specifiche discipline, gestendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione
--------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24 • Piani di studio • Rilascio di certificazioni
<i>Destinatari</i>	Studenti, laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Scuole di Specializzazione</p> <p>Milano - Via Santa Sofia, 9/1</p> <p>Servizio InformaStudenti:</p> <p>https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Canali disponibili</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero canali</p> <p>Valore programmato:</p> <p>4</p> <p>Indicatore:</p> <p>Giorni e orari apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero giorni settimanali</p> <p>Valore programmato:</p> <p>2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore:</p> <p>Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero medio mensile giorni risposta</p> <p>Valore programmato:</p> <p>5 gg</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore:</p> <p>Diffusione informazioni</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Indicazione modalità diffusione</p> <p>Valore programmato:</p> <p>Pagina web dedicata</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Giorni annui di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno</p> <p>Valore programmato:</p> <p>>95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore:</p> <p>Personale impiegato in rapporto all'utenza</p>

	<p>Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate</p> <p>Valore programmato: 6</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24

Esami di Stato

<i>Descrizione</i>	<p>Gestisce gli esami di abilitazione all'esercizio delle libere professioni di Biologo, Chimico, Dottore agronomo e forestale, Farmacista, Geologo, Veterinario, Odontoiatra e Tecnologo alimentare e in particolare le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione dei bandi per l'avvio delle procedure di ammissione • Gestione delle procedure di ammissione • Gestione delle procedure di nomina delle commissioni giudicatrici, sulla base delle indicazioni previste dal Ministero, e attività di supporto alle commissioni nello svolgimento delle prove • Supporto e consulenza alle Commissioni esaminatrici degli esami di Stato • Gestione dei rapporti con le Facoltà ed enti esterni (MIUR, Ordini Professionali) • Registrazione degli esiti delle prove, pubblicazione sul sito di Ateneo e rilascio certificati di abilitazione; • Predisposizione e distribuzione delle pergamene di abilitazione;
<i>Destinatari</i>	Laureati, abilitati alle professioni, Ordini professionali
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Servizio InformaStudenti: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti</p> <p>Ricevimento agli sportelli: https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti</p> <p>Tel. 02 5032 5032</p> <p>Servizio fornito in italiano e inglese</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Esami di stato Milano - Via Celoria, 18 Servizio InformaStudenti: https://informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Postlaurea - Postgraduate</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 4</p> <p>Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico Unità di misura: Numero giorni settimanali Valore programmato: 2 (martedì - giovedì:13-15)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio erogazione servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile giorni risposta Valore programmato:</p>

	<p>5 gg</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagine web dedicate</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni annui di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale giorni annui fruibilità su giorni lavorativi l'anno Valore programmato: >95% (con la sola settimana di chiusura di agosto è 98%)</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impiegato in rapporto all'utenza Unità di misura: Numero persone ordinariamente assegnate Valore programmato: 4</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/esami-di-stato



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Servizio Bibliotecario
d'Ateneo



Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)

<i>Descrizione</i>	Offerta di spazi attrezzati per la lettura, lo studio, la consultazione del materiale posseduto dalle biblioteche e la fruizione delle collezioni elettroniche e digitali in modalità "on campus"
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad atenei ed enti convenzionati, esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Accesso alle sale di lettura: prenotazione del posto tramite App.</p> <p>Accesso alle collezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretto per materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili dalle postazioni in biblioteca; • Tramite richiesta ai bibliotecari per materiali conservati in sale riservate o a magazzino <p>Ogni biblioteca definisce particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali</p>
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Ore di apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Ore settimanali minime garantite</p> <p>Valore programmato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia oraria 1: lun-ven, 9.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteche: Alberto Malliani, Biomedica di Città Studi, Filosofia, Matematica, Medicina veterinaria, Polo centrale di medicina e chirurgia, Polo di lingue e letterature straniere, Polo di mediazione interculturale e comunicazione, Polo San Paolo, Scienze della storia e della documentazione storica, Storia dell'arte della musica e dello spettacolo • Tipologia oraria 2: lun-ven, 9.00-17.00 (40 ore/settimana) Biblioteche: Biologia informatica chimica e fisica (BICF), Scienze agrarie e alimentari, Scienze dell'antichità e filologia moderna, Scienze politiche, Scienze della Terra, Studi giuridici e umanistici (BSGU) <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Diffusione informazioni sul servizio</p> <p>Unità di misura: Modalità di diffusione</p> <p>Valore programmato: Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Verifica disponibilità del servizio tramite App di prenotazione del posto in sala di lettura</p> <p>Unità di misura: Tempo di conferma della prenotazione</p> <p>Valore programmato: Immediato</p>
<i>Link utili</i>	<p>Portale SBA: sba.unimi.it</p> <p>Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html</p>

Prestito

Descrizione	<p>Prestito a domicilio delle opere indicate come prestabili in Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA</p>
Destinatari	<p>Utenti istituzionali: studenti (compresi Erasmus e iscritti ai master), staff e assimilati (dottorandi e specializzandi, docenti e ricercatori, assegnisti e borsisti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario) Affiliati ad atenei ed enti convenzionati Esterni (previa malleveria di un docente)</p>
Modalità di erogazione	<p>Il prestito viene registrato al banco di accoglienza della biblioteca o tramite macchina di autoprestito (self-check). Rivolgendosi a una qualsiasi biblioteca dell'Ateneo è possibile richiedere e ricevere libri da altre biblioteche dello SBA</p> <p>I volumi possono essere prenotati tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: unimi.primo.exlibrisgroup.com</p> <p>Prestito: Quantità: 20 libri (3 per utenti esterni) Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati) Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni</p> <p>Prestito libri per gli esami: Quantità: 4 libri Durata: 30 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche), 15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali); Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni</p> <p>Sanzioni per la mancata restituzione dei libri in prestito nei tempi previsti: 1. finché il libro non viene riconsegnato: esclusione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA 2. restituzione del libro oltre 3 giorni dalla data di scadenza: sospensione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA per un periodo di tempo pari a quello del ritardo maturato 3. per gli studenti che accumulano un periodo di ritardo superiori a 60 giorni: blocco della carriera, attivo fino alla restituzione del prestito</p>
Contatti	<p>Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/</p>
Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Ore di apertura del servizio Unità di misura: Ore settimanali minime garantite Valore programmato: Tipologia oraria 1: lun-ven, 9.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteche: Alberto Malliani, Biomedica di Città Studi, Filosofia, Matematica, Medicina veterinaria, Polo centrale di medicina e chirurgia, Polo di lingue e letterature straniere, Polo di mediazione interculturale e comunicazione, Polo San Paolo, Scienze della storia e della documentazione storica, Storia dell'arte della musica e dello spettacolo Tipologia oraria 2: lun-ven, 9.00-17.00 (40 ore/settimana) Biblioteche: Biologia informatica chimica e fisica (BICF), Scienze agrarie e alimentari, Scienze dell'antichità e filologia moderna, Scienze politiche, Scienze della Terra, Studi giuridici e umanistici (BSGU)</p> <p>Indicatore: Prenotazione dei volumi Unità di misura: Modalità di prenotazione Valore programmato: Online tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA</p> <p>Trasparenza</p>

	Indicatore: Diffusione dei parametri di erogazione Unità di misura: Modalità di diffusione Valore programmato: Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti
<i>Link utili</i>	Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)

<i>Descrizione</i>	<p>Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento</p> <p>Fornitura di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) dalle collezioni dello SBA alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, biblioteche e centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Le richieste possono essere inoltrate di persona, per e-mail o tramite modulo online e devono essere indirizzate alla propria biblioteca di riferimento o alla biblioteca dell'area disciplinare dei documenti di interesse (si veda Contatti). L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrici</p> <p>Parametri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prestito interbibliotecario: 3 richieste contemporanee 2. fornitura di documenti: 5 richieste contemporanee <p>L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 2 giorni lavorativi. I tempi di fornitura, le modalità e la durata del prestito dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrici e dei fornitori commerciali. Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi alle biblioteche che possiedono i documenti o ai punti di servizio centralizzati come indicato nelle schede anagrafiche di Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA, e nel Portale SBA, secondo le modalità indicate nelle stesse pagine (si veda Contatti)</p> <p>I servizi interbibliotecari vengono svolti nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e delle specifiche licenze d'uso sottoscritte per le risorse elettroniche e digitali</p>
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali di accesso Unità di misura: Canali di accesso disponibili Valore programmato: Modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo di presa in carico delle richieste Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: <2</p>

	<p>Trasparenza Indicatore: Diffusione di modalità e parametri di erogazione Unità di misura: Modalità di diffusione Valore programmato: Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti</p> <p>Efficacia Indicatore: Richieste evase con successo Unità di misura: Percentuale richieste evase con successo/totale delle richieste Valore programmato: 87% (dato riferito al 2019)</p>
<i>Link utili</i>	<p>Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html Minerva: unimi.primo.exlibrisgroup.com</p>

User education (iniziative di formazione delle biblioteche)

<i>Descrizione</i>	<p>Iniziative di formazione volte a migliorare la conoscenza dei servizi, delle risorse e degli strumenti offerti e a sviluppare le competenze informative (information literacy), utili soprattutto per la redazione delle tesi di laurea</p>
<i>Destinatari</i>	<p>Utenti istituzionali</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>La formazione viene erogata in presenza e in remoto tramite corsi programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti L'iscrizione ai corsi programmati avviene tramite modulo online; l'utente ha a disposizione un'area personale dalla quale può verificare e modificare le proprie iscrizioni e, una volta terminato il corso, scaricare l'attestato di partecipazione Il calendario dei corsi programmati viene pubblicato e pubblicizzato ogni semestre sul portale SBA e tramite liste di distribuzione. Vengono inoltre predisposti materiali di supporto fruibili online (guide e tutorial) Corsi programmati: iscrizione online su sites.unimi.it/dcb/corsibd/ Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche, sba.unimi.it/biblioteche/</p>
<i>Contatti</i>	<p>Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: corsi.sba@unimi.it</p>
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canale di accesso Unità di misura: Tipologia canale di accesso Valore programmato: Modulo di iscrizione online</p> <p>Indicatore: Opzione di verifica e di modifica dell'iscrizione ai corsi Unità di misura: Modalità di verifica e di modifica Valore programmato: Tramite area personale online</p>

	<p>Tempestività Indicatore: Conferma iscrizione ai corsi Unità di misura: Tempo di conferma Valore programmato: Immediato tramite verifica in area personale</p> <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione del calendario e delle modalità di erogazione Unità di misura: Modalità di diffusione Valore programmato: Portale SBA, canali "social" delle biblioteche, liste di distribuzione</p>
<i>Link utili</i>	Iniziative di formazione delle biblioteche: sba.unimi.it/Strumenti/10546.html

Biblioteca Digitale

<i>Descrizione</i>	Accesso alle collezioni elettroniche e digitali a supporto delle esigenze di studio e di ricerca dell'Ateneo: le raccolte comprendono banche dati specialistiche, ejournal e ebook dei maggiori editori accademici e delle società di ricerca, selezionati a copertura delle aree disciplinari rappresentate in Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali: modalità "on campus" e "off campus" Esterni e affiliati ad atenei ed enti convenzionati: modalità "on campus" (walk-in)
<i>Modalità di erogazione</i>	Accesso da Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: https://unimi.primo.exlibrisgroup.com Dopo aver effettuato la ricerca, applicare dal menu a sinistra il filtro "Disponibilità" > "Documento disponibile online". Consultazione diretta dalle postazioni presenti nelle biblioteche (modalità "on campus") oppure, previa autenticazione con le credenziali istituzionali, dai dispositivi personali degli utenti (modalità "off campus"). È attiva una casella di assistenza: bd.help@unimi.it
<i>Contatti</i>	Biblioteca Digitale: bd.help@unimi.it
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: modalità accesso Unità di misura: tipologia modalità di accesso Valore programmato: accesso tramite la rete di Ateneo 7 giorni/7, 24h/24</p> <p>Tempestività Indicatore: tempo di risposta della casella di assistenza Unità di misura: giorni lavorativi Valore programmato: <3</p> <p>Trasparenza Indicatore: modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: indicazione modalità di diffusione Valore programmato: Portale SBA, liste di distribuzione, guida dei servizi, canali social delle biblioteche</p> <p>Efficacia Indicatore: fruizione delle collezioni Unità di misura: articoli scaricati/giorni dell'anno di fruibilità del servizio</p>

Valore programmato: 5.695 (dato riferito al 2019)

Efficienza

Indicatore: richieste di assistenza prese in carico nei tempi stabiliti

Unità di misura: percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti/numero di richieste ricevute

Valore programmato: 100%

Link utili sba.unimi.it/bibliotecadigitale/

Sportello di Direzione

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali relative alle biblioteche e alla Biblioteca Digitale, eventualmente indirizzando richieste specifiche alle caselle dedicate
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni, biblioteche e centri di documentazione, aziende fornitrici
<i>Modalità di erogazione</i>	email a sportello.sba@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo: sportello.sba@unimi.it
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: giornate lavorative di apertura del servizio Unità di misura: giorni settimanali apertura del servizio/giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5/5 (100%)</p> <p>Tempestività Indicatore: tempo di risposta Unità di misura: giorni lavorativi Valore programmato: <3</p> <p>Trasparenza Indicatore: modalità di diffusione Unità di misura: indicazione modalità di diffusione Valore programmato: pagina web dedicata</p> <p>Continuità Indicatore: numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: percentuale numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: >98%</p> <p>Efficacia Indicatore: richieste evase nel periodo di riferimento Unità di misura: percentuale di richieste evase/numero di richieste ricevute Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: richieste evase nei tempi stabiliti Unità di misura: percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti/numero di richieste ricevute Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	Sportello SBA: work.unimi.it/aree_protette/121958.htm Portale SBA: http://www.sba.unimi.it



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi
Direzione Servizi Patrimoniali,
Immobiliari e Assicurativi



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde a richieste di carattere informativo su processi e attività propri della Direzione Servizi patrimoniali, immobiliari e assicurativi
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail a sportello.immobili.patrimonio@unimi.it indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
<i>Contatti</i>	Responsabile della Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione Unità di misura: Numero di canali di comunicazione disponibili Valore programmato: 1 canale di comunicazione, indirizzo email dello Sportello: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</p> <p>Indicatore: Personale dedicato Unità di misura: Numero di personale dedicato al servizio Valore programmato: 1 persona</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica Valore programmato: 1 accesso giornaliero nei giorni lavorativi</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero giorni per invio del riscontro Valore programmato: Risposta entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento: Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dott. Lorenzo Maiocchi - aggiornato con Tempestività in caso di modifiche</p> <p>Efficacia Indicatore: Pratiche gestite Unità di misura: Numero di pratiche aperte e gestite Valore programmato: 90% (numero effettivo di prestazioni richieste)</p> <p>Indicatore:</p>

<p>Pratiche evase e concluse</p> <p>Unità di misura: Numero pratiche evase e concluse</p> <p>Valore programmato: 90% (numero effettivo di prestazioni evase e concluse)</p> <p>Indicatore: Prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo</p> <p>Unità di misura: Numero di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo</p> <p>Valore programmato: 90% (numero di prestazioni erogate a cui non fa seguito alcun reclamo e dati statistici sull'attività)</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Periodicità di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giornate di erogazione e disponibilità del Servizio:</p> <p>Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo</p> <p>Valore programmato: 90%</p>
--

Pareri in materia assicurativa

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce pareri su tutte le polizze d'Ateneo e su segnalazione di attività o soggetti non coperti dall'assicurazione fornendo, in tal caso, assistenza sulla negoziazione di appendici di polizze già in essere o sulla attivazione di nuove polizze in base alle esigenze delle Strutture d'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it presa in carico della pratica solo in presenza di pre-istruttoria completa (secondo valutazione dell'Ufficio) in caso contrario viene chiesta l'integrazione dati a cura del richiedente redazione di parere in forma scritta e invio tramite posta elettronica
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione e Referente Responsabile Ufficio Contratti assicurativi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali di comunicazione</p> <p>Unità di misura: Numero di canali di comunicazione disponibili</p> <p>Valore programmato: 1 canale di comunicazione, indirizzo mail dell'ufficio: immobili.assicurazioni@unimi.it</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta elettronica dedicata al servizio</p>

	<p>Unità di misura: Frequenza di accesso Valore programmato: Accessi giornalieri</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dott. Lorenzo Maiocchi - aggiornamento tempestivo in caso di modifica</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo Unità di misura: Dato statistico Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giornate di erogazione e disponibilità del Servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 90%</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm

**Gestione sinistri sulla polizza assicurativa stipulata dall'Ateneo
(ad eccezione della polizza infortuni studenti)**

Descrizione	Apertura del sinistro, gestione dell'istruttoria e liquidazione del danno
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
Modalità di erogazione	Richiesta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it A richiesta pervenuta, segue l'apertura del sinistro, la gestione dei rapporti con la compagnia assicuratrice durante la fase istruttoria, e infine la liquidazione del danno/rigetto della liquidazione del sinistro
Contatti	Responsabile della Direzione e Referente Responsabile dell'Ufficio Contratti assicurativi
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazione Unità di misura: Numero di canali di comunicazione disponibili</p>

	<p>Valore programmato: 1 canale di comunicazione, indirizzo mail dell'ufficio: immobili.assicurazioni@unimi.it</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero di giorni massimo per l'apertura del sinistro dalla ricezione della segnalazione Valore programmato: 30 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Dott. Lorenzo Maiocchi - aggiornamento tempestivo in caso di modifica</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo Unità di misura: Dato statistico Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giornate di erogazione e disponibilità del Servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 90%</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm

Conservazione delle certificazioni tecniche presso il Fascicolo dell'Edificio

Descrizione	<p>Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio</p> <p>Mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)</p>
--------------------	--

<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari servizi.patrimoniali@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: indirizzo email: personale.servizi.patrimoniali@unimi.it; FMPortal online (utenti profilati)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 50 annui</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Arch. Matteo Balzarotti (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Totale giornaliero delle ore lavorative Valore programmato: >75%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato:</p>

	>90%
Link utili	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali

Gestione spazi

Descrizione Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione, registrazione, aggiornamento e conferma dell'assegnazione degli spazi alle strutture d'Ateneo (assegnatari, destinazioni d'uso e consistenze) • Fornitura delle planimetrie degli immobili per i servizi legati al personale e alle strutture tecniche • Rilevamento dati patrimoniali e immobiliari e mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)
Destinatari	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
Contatti	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari servizi.patrimoniali@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: Indirizzo email: personale.servizi.patrimoniali@unimi.it; FMPortal online (utenti profilati)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 310 annui</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Arch. Matteo Balzarotti (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti Valore programmato: >90% delle richieste</p> <p>Continuità</p>

	<p>Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giorni a settimana</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p>Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p>Valore programmato: >90%</p>
Link utili	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali

Pulizia immobili e spazi dell'ateneo

Descrizione Servizio	Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione, dell'esecuzione dell'attività straordinaria
Destinatari	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.pulizie@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Facility Management servizio.pulizie@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali</p> <p>Valore programmato: Telefono, indirizzo email: personale.sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.pulizie@unimi.it</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail</p> <p>Valore programmato: 1 giorno</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura</p> <p>Valore programmato: Arch. Matteo Balzarotti (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p>

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio

Valore programmato:

>90%

Continuità

Indicatore:

Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni a settimana

Valore programmato:

5 giorni

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

>90%

<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management
-------------------	---

Mense, bar e distributori automatici

<i>Descrizione Servizio</i>	Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.ristorazione@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Facility Management servizio.ristorazione@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio

Unità di misura: Numero e tipologia canali

Valore programmato: telefono, indirizzo email: personale.sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.ristorazione@unimi.it

Tempestività

Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura: Numero riscontri, con indicazione tempistica riscontro, da data ricezione mail

Valore programmato: 1 giorno

Trasparenza

Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento

Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Procedimento

Valore programmato: DEC Dott. Lorenzo Maiocchi (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)

Efficacia

Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio

Valore programmato: >90%

Continuità

Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio

Unità di misura: Numero di giorni a settimana

Valore programmato: 5 giorni

Efficienza

Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato: 15 al mese

Link utili

<https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management>

Teleallarme

Descrizione Servizio

- Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi
- Regolamentazione degli accessi, uniformità di comportamenti e modalità durante l'attivazione del sistema.
- Verifica e supporto alla società appaltatrice del servizio in caso di segnalazione allarme

Destinatari

Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie

Modalità di erogazione

Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
Richiesta scritta via e-mail a: servizio.teleallarme@unimi.it o email personale
Richiesta per mezzo telefono

Contatti

Responsabile Ufficio Facility Management
servizio.teleallarme@unimi.it

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: Telefono, indirizzo email: personale.sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.teleallarme@unimi.it</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: <1 giorno</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Procedimento Valore programmato: DEC Dott. Giorgio Perego (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Vigilanza

<i>Descrizione Servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi • Vigilanza e sorveglianza di ingressi carrai, edifici, biblioteche ed eventi in orario di apertura e chiusura degli immobili. • Rilevamento della temperatura corporea come da normative vigenti. <p>Attività di portierato</p>
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it</p> <p>Richiesta scritta via e-mail a: servizio.vigilanza@unimi.it o email personale</p> <p>Richiesta per mezzo telefono</p>
<i>Contatti</i>	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.vigilanza@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali Valore programmato: telefono, indirizzo email: personale.sportello.immobili.patrimonio@unimi.it, servizio.vigilanza@unimi.it</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: <1 giorno</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile del Procedimento e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del Procedimento Valore programmato: DEC Dott. Giorgio Perego (aggiornato con tempestività in caso di modifiche)</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche completate sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento Valore programmato: 20 al mese</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Servizi per la Ricerca



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali sulle attività gestite dalla struttura, indirizzando le richieste dell'utente allo specifico servizio dedicato
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, utenti esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail: direzione.ricerca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione Servizi per la ricerca - Dirigente e-mail direzione.ricerca@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Consultazione quotidiana dell'indirizzo di posta elettronica dedicato
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121699.htm

Revisione, redazione, istruttoria per l'approvazione e stipula accordi contrattuali per la ricerca derivanti da bandi nazionali e internazionali o extra-bando

<i>Descrizione</i>	Supporto per revisione e redazione accordi contrattuali per la ricerca derivanti da bandi nazionali e internazionali, finanziamenti non da-bando, collaborazioni scientifiche con enti esterni.
<i>Destinatari</i>	Responsabili di struttura e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna via e-mail, telefono, di persona su appuntamento o su canali alternativi (Teams, Zoom) su richiesta dell'utente
<i>Contatti</i>	Settore Accordi Ricerca ed Elaborazione Dati Ufficio Accordi per la ricerca Tel. +39 02 503 12084-12754-12755-12756-12758-12862 e-mail contratti.ricerca@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero di giornate lavorative settimanali Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Indicatore: Presenza di più canali di comunicazione Unità di misura: Numero di canali medialti Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella e-mail dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento delle pagine sul sito UNIMI dedicate al servizio</p>

	<p>Unità di misura: Numero aggiornamenti l'anno</p> <p>Valore programmato: 1 aggiornamento</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Segnalazione di disservizi</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto</p> <p>Valore programmato: 0</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: ≥90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Personale impegnato nel servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio</p> <p>Valore programmato: 6</p>
<i>Link utili</i>	<p>Finanziamenti nazionali: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/120691.htm</p> <p>Finanziamenti internazionali: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/120693.htm</p>

Supporto per la partecipazione a bandi competitivi di ricerca esterni	
<i>Descrizione</i>	<p>Supporto alla comunità scientifica di Ateneo per la partecipazione a bandi competitivi nazionali, europei e internazionali per il finanziamento della ricerca.</p> <p>Diffusione di informazioni su bandi competitivi di ricerca attraverso vari canali (e-mail, telefono, seminari, incontri individuali).</p> <p>Assistenza e indirizzo nella progettazione e supporto alla redazione delle proposte (es. supporto alla compilazione moduli, attività di pre-screening idee progettuali, istruttoria per la firma dei documenti, supporto nella preparazione del budget, supporto nella ricerca partner).</p> <p>Assistenza nella prima fase di avvio della negoziazione di progetti di ricerca vinti in risposta a bandi competitivi.</p>
<i>Destinatari</i>	<p>Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi), ricercatori esterni interessati a presentare progetti su bandi competitivi con l'Università Statale in veste di host-institution</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna</p> <p>Via e-mail, telefono, cellulare, di persona su appuntamento. Canali alternativi (Skype, Teams, Zoom,...) dietro richiesta dell'utente</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Grant Scienze della vita (LS) Grant Office Life Sciences (LS)</p>

Responsabile Ufficio
Tel: +39 02 503 12753/12707/12766/12069
Mobile +39-3316750790/3351818841
e-mail officina.ls@unimi.it

Ufficio Grant Scienze dure, sociali e umanistiche (PESH) | Grant Office
Physical Sciences and Engineering and Social Sciences and Humanities
(PESH)

Responsabile Ufficio
Tel. +39 02 503 12773/12781/12737/12771/12776
Mobile +39-3346262761/3386729155/3371051493/3346738492
e-mail officina.pesh@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Presenza di più canali di contatto

Unità di misura:

Numero di canali mediali

Valore programmato:

4

Tempestività

Indicatore:

Monitoraggio richieste del servizio

Unità di misura:

Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Aggiornamento pagine sito d'Ateneo dedicate ai bandi di ricerca esterni

Unità di misura:

Numero aggiornamenti sito

Valore programmato:

4 aggiornamenti/anno

Efficacia

Indicatore:

Segnalazione di disservizi

Unità di misura:

Numero riscontri critici annui

Valore programmato:

<10

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio durante l'anno

Unità di misura:

Numero di interruzioni del servizio

Valore programmato:

0

Efficienza

Indicatore:

Personale dedicato al servizio

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicate al servizio

	Valore programmato: 8
Link utili	Settore progettazione della ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-progettazione-della-ricerca Fare ricerca: work.unimi.it/servizi_ricerca/615.htm

Gestione e supporto ai finanziamenti d'Ateneo alla ricerca

Descrizione	Gestione, emanazione e supporto tecnico e finanziario delle iniziative di finanziamento di Ateneo alla ricerca
Destinatari	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi)
Modalità di erogazione	Via e-mail, telefono Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna (ove previsto sul singolo intervento)
Contatti	Per la partecipazione a bandi di Ateneo: Settore Progettazione della ricerca: Responsabile di Settore Responsabile dell'Ufficio Grant Scienze della vita (LS) Grant Office Life Sciences (LS) Responsabile dell'Ufficio Grant Scienze dure, sociali e umanistiche (PESH) Grant Office Physical Sciences and Engineering and Social Sciences and Humanities (PESH) Tel: +39 02 503 12759/12753/12773 e-mail sportello.ricerca@unimi.it Per la consulenza e supporto alla gestione finanziaria del progetto o della dotazione annuale: Referente ufficio UNITECH Tel: +39 02 503 12054 e-mail unitech@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Presenza di canali comunicazione multimediale Unità di misura: Numero di canali di comunicazione multimediale Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali dedicati al servizio Unità di misura: Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio Valore programmato: 5 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero di aggiornamenti pagina web l'anno Valore programmato: 2 Efficacia

Indicatore: Segnalazione di disservizi Unità di misura: Numero di riscontri critici rispetto al servizio Valore programmato: <10 Continuità Indicatore: Disponibilità del servizio durante l'anno Unità di misura: Numero di interruzioni del servizio Valore programmato: 0 Efficienza Indicatore: Iniziative predisposte, promosse, gestite durante l'anno di riferimento Unità di misura: Numero di iniziative Valore programmato: 6

<i>Link utili</i>	Settore progettazione della ricerca: unimi.it/it/ugov/oustructure/settore-progettazione-della-ricerca Ufficio UNITECH: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Finanziamenti di Ateneo per la ricerca: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/1310.htm
-------------------	--

Consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca

<i>Descrizione</i>	Consulenza per gestione e aspetti relativi ai costi dei progetti di ricerca finanziati da enti nazionali e internazionali, anche attraverso la stesura di linee guida sui principali finanziamenti, modulistica e attività mirate di formazione per il personale amministrativo Controllo formale delle rendicontazioni presentate dai dipartimenti. Possibilità di avere un servizio mirato di project management (UNIGEST) per i progetti di ricerca finanziata altamente complessi.
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca Responsabile Ufficio Tel. +39.02.503.12774- 12719-12054-12699-12826 e-mail audit.ricerca@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero di giornate lavorative settimanali Valore programmato: 5 giorni Indicatore:

	<p>Presenza di canali di contatto (email, telefono, di persona)</p> <p>Unità di misura: Numero canali</p> <p>Valore programmato: 3</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Numero Aggiornamento sito internet</p> <p>Valore programmato: 1 aggiornamento/anno</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Segnali disservizi</p> <p>Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto</p> <p>Valore programmato: <10</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Disponibilità del servizio durante l'anno</p> <p>Unità di misura: Numero di interruzioni del servizio</p> <p>Valore programmato: 0</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Personale impegnato nel fornire il servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio</p> <p>Valore programmato: 5</p>
<i>Link utili</i>	<p>Gestione e rendicontazione dei progetti: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/118380.htm Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-consulenza-contabile-e-gestionale-dei-progetti-di-ricerca </p>

***Stipula contratti per attività di ricerca commissionata,
consulenza e formazione***

Descrizione	<p>Predisporre le linee guida e l'eventuale modulistica necessaria alla stipula. Provvede a sottoporre il contratto o l'accettazione degli atti di liberalità in denaro a favore della ricerca alla firma del Rettore e invia copia al contraente</p> <p>Segue le procedure di attivazione e rinnovo dei Centri di Ricerca Coordinata (CRC)</p>
Destinatari	Referenti delle Strutture e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
Modalità di erogazione	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi <i>Contatti</i>)
Contatti	<p>Ufficio Finanziamenti commerciali e centri di ricerca Responsabile Ufficio Tel. +39.02.503.12067 - 12177 - 12068 - 12052 e-mail contoterzi.centri@unimi.it</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero di giornate lavorative settimanali Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono, di persona) Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 3</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero Aggiornamento sito internet Valore programmato: 2 aggiornamenti/anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati relativi alle attività svolte Unità di misura: Numero Contratti conto terzi stipulati nell'anno (attività avviate) Valore programmato: 380</p> <p>Continuità Indicatore:</p>

	<p>Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: ≥90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Personale impegnato nell'attività</p> <p>Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio</p> <p>Valore programmato: 5</p>
<i>Link utili</i>	<p>Ufficio Finanziamenti Commerciali e Centri di Ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-finanziamenti-commerciali-e-centri-di-ricerca</p> <p>Ricerca Commissionata - Finanziamenti per attività conto Terzi: work.unimi.it/servizi_ricerca/conto_terzi/1303.htm</p> <p>Attivazione e Rinnovo Centri work.unimi.it/servizi_ricerca/centri/118312.htm</p>

Piattaforme Tecnologiche di Ateneo

COSPECT	
<i>Descrizione</i>	Assistenza nell'utilizzo di strumentazione innovativa e performante per la caratterizzazione strutturale e composizionale di sostanze e materiali, per via spettroscopica e diffrattometrica (COSPECT)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Unitech COSPECTS - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 14586 / 7 e-mail: unitech@unimi.it - cospect@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Disponibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di giornate lavorative settimanali</p> <p>Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono)</p> <p>Unità di misura: Numero canali</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio</p>

	<p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero Aggiornamento sito internet Valore programmato: 1 aggiornamento/anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Segnali disservizi Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto Valore programmato: <10</p> <p>Continuità Indicatore: Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi Valore programmato: ≥90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impegnato nel fornire il servizio Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio Valore programmato: 2</p>
<i>Link utili</i>	<p>Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech</p> <p>Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo</p>

INDACO

<i>Descrizione</i>	Messa a disposizione di processori ad alte prestazioni per l'elaborazione dei dati e lo storage (INDACO)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Unitech INDACO - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 17753 e-mail: unitech@unimi.it - indaco@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero di giornate di erogazione del servizio Valore programmato: 7 giorni</p> <p>Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono) Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero Aggiornamento sito internet Valore programmato: 1 aggiornamento/anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle ore di calcolo erogate annue Valore programmato: 1.000.000 ore</p> <p>Continuità Indicatore: Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi Valore programmato: ≥90%</p> <p>Efficienza</p>

	Indicatore: Personale impegnato nel fornire il servizio Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio Valore programmato: 3
<i>Link utili</i>	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo Prenotazioni e tariffario: unitech.unimi.it indaco.unimi.it

NOLIMITS

<i>Descrizione</i>	Messa a disposizione di strumentazione innovativa e performante per l'acquisizione dati con Microscopia Elettronica, Microscopia Ottica Trasmessa e a Fluorescenza (NOLIMITS)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Unitech NOLIMITS - Responsabile Tecnico Tel. +39. 02 503 14749 e-mail: unitech@unimi.it - nolimits@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero di giornate lavorative settimanali Valore programmato: 5 giorni Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono) Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 giorni Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero Aggiornamento sito internet Valore programmato:

	<p>1 aggiornamento/anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Segnali disservizi Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto Valore programmato: <10</p> <p>Continuità Indicatore: Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi Valore programmato: ≥90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impegnato nel fornire il servizio Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio Valore programmato: 5</p>
<i>Link utili</i>	<p>Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech</p> <p>Ufficio Unitech - Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo</p> <p>Prenotazioni e tariffario: unitech.unimi.it</p>

OMICS	
<i>Descrizione</i>	Assistenza nell'utilizzo di strumentazione innovativa e performante per studi di proteomica, lipidomica e metabolomica basati sulla spettrometria di massa (OMICS)
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
<i>Contatti</i>	Ufficio Unitech OMICS - Responsabile tecnico Tel. +39.02 56660243 / 40 e-mail: unitech@unimi.it - omics@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero di giornate di erogazione del servizio Valore programmato: 7 giorni</p> <p>Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono) Unità di misura:</p>

	<p>Numero canali Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero Aggiornamento sito internet Valore programmato: 1 aggiornamento/anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Segnali disservizi Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto Valore programmato: <10</p> <p>Continuità Indicatore: Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi Valore programmato: ≥90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Personale impegnato nel fornire il servizio Unità di misura: Numero di personale impegnato nel servizio Valore programmato: 3</p>
<i>Link utili</i>	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI MILANO

Carta dei Servizi

Direzione Sicurezza, Sostenibilità e
Ambiente



Sportello di Orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde alle richieste di competenze della Direzione specificando gli uffici competenti e i responsabili del procedimento relativi alla richiesta ricevuta
<i>Destinatari</i>	Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale TAB
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione a sportello.salutesicurezza@unimi.it
<i>Contatti</i>	Referente dello Sportello via S. Sofia 9 - Milano tel. 02503 13489 email: sportello.salutesicurezza@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Modalità di contatto Unità di misura: Numero di canali attivi Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero di giorni a settimana di erogazione del servizio Valore programmato: 5</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate Valore programmato: 1</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Rapporto tra il numero delle email ricevute e il numero delle email riscontrate Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Giornate di erogazione del servizio senza interruzione Unità di misura: Numero di giorni all'anno di erogazione del servizio senza interruzioni/totale annuo giorni Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato</p>

	Unità di misura: Numerosità del personale Valore programmato: 2
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/avvisi/122582.htm

Sorveglianza Sanitaria

<i>Descrizione</i>	Offre assistenza e garantisce la sorveglianza sanitaria del personale strutturato e non strutturato esposto a rischio chimico, biologico, da radioesposizione, meccanico e da uso di attrezzature munite di videotermini, compresi i lavoratori operanti presso enti esterni
<i>Destinatari</i>	Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale TAB
<i>Modalità di erogazione</i>	Informazioni, prenotazione e segnalazione via e-mail, scrivendo a: ambulatorioMC@unimi.it Allegare, se richiesto, i moduli disponibili alla pagina dedicata del sito work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm I lavoratori sottoposti a sorveglianza periodica vengono contattati dal servizio e convocati per la visita di controllo in base alle scadenze che il protocollo sanitario applica secondo il rischio della mansione
<i>Contatti</i>	Ambulatorio del Medico competente Via S. Sofia 11 - Milano Tel. 025031 23700/23701 e-mail: ambulatorioMC@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia di canali Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Riscontro fornito alle richieste di prenotazione di visita non procrastinabile avanzate dai pazienti Unità di misura: Numero delle richieste evase Valore programmato: 98% Trasparenza Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate Valore programmato: 1 Efficacia Indicatore:

	<p>Rapporto visite non procrastinabili effettuate/visite non procrastinabili programmate</p> <p>Unità di misura: Percentuale sul totale</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Visite erogate da LUN-VEN</p> <p>Unità di misura: Giorni lavorativi a settimana</p> <p>Valore programmato: 4 giorni</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato</p> <p>Unità di misura: Numerosità del personale impiegato</p> <p>Valore programmato: 3</p>
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm

<i>Tutela Salute e maternità delle lavoratrici madri</i>	
<i>Descrizione</i>	Gestione richieste di flessibilità per maternità
<i>Destinatari</i>	Docenti, assegniste, borsiste, dottorande, specializzande, studentesse, personale TAB, volontarie frequentatrici
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Richiesta attraverso modulo online: https://work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm</p> <p>Si raccomanda la tempestività</p>
<i>Contatti</i>	<p>Referente del servizio via S. Sofia 9 - Milano tel. 02503 13487/13493 email: tutela.salute@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Modalità di contatto</p> <p>Unità di misura: Numero di canali attivi</p> <p>Valore programmato: 1 (piattaforma modulo web unimi)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo per avviare la pratica</p> <p>Unità di misura: Percentuale delle pratiche evase entro i tempi previsti dai termini di legge</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI</p>

	<p>Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate Valore programmato: 1</p> <p>Efficacia Indicatore: Rapporto reclami/pratiche evase Unità di misura: Percentuale Valore programmato: 99%</p> <p>Continuità Indicatore: Presidio del servizio Unità di misura: Giorni lavorativi settimanali Valore programmato: Da LUN a VEN (5)</p> <p>Efficienza Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato Unità di misura: Numerosità del personale Valore programmato: 1</p>
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm

Denuncia Infortuni (extra personale TAB e docente)	
<i>Descrizione</i>	Offre informazioni e gestisce procedure per la denuncia dell'infortunio. Con infortunio si intende qualunque evento che, in rapporto diretto con lo svolgimento dell'attività lavorativa, didattico-formativa o di ricerca (compreso il tragitto casa-sede dell'attività e viceversa) determini inabilità temporanea, inabilità permanente al lavoro (assoluta o parziale), morte
<i>Destinatari</i>	Borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, volontari frequentatori
<i>Modalità di erogazione</i>	Informazioni e segnalazioni a infortuni.studenti@unimi.it , allegando i moduli scaricabili dal sito https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm
<i>Contatti</i>	Referente del Servizio via S. Sofia 9 - Milano tel. 02503 13492 email: infortuni.studenti@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali attivi Valore programmato: 1 (email)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo per avviare/trasmettere la pratica all'Ente preposto</p>

<p>Unità di misura: <48 ore</p> <p>Valore programmato: 100% Totalità delle denunce avviate</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI</p> <p>Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate e aggiornamento delle stesse</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Percentuale delle pratiche evase alle quali non fa seguito alcun reclamo</p> <p>Unità di misura: Rapporto numero pratiche evase senza reclamo / totale delle pratiche evase</p> <p>Valore programmato: 99%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Presidio del servizio</p> <p>Unità di misura: Giorni settimanali</p> <p>Valore programmato: 5</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato</p> <p>Unità di misura: Numerosità del personale</p> <p>Valore programmato: 1</p>
--

<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm
-------------------	---

Gestione Rifiuti

<i>Descrizione</i>	Azioni finalizzate alla gestione e smaltimento dei rifiuti speciali, da laboratorio e radioattivi prodotti nell'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Delegati delle unità locali
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Segnalazione a sostenibilita.ambiente@unimi.it</p> <p>Gestione tramite le procedure attivate secondo le diverse tipologie di rifiuti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rifiuti radioattivi: https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm • Rifiuti speciali da laboratorio: https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm • Altri rifiuti speciali: https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm
<i>Contatti</i>	<p>Referenti del servizio</p> <p>via S. Sofia 9 - Milano</p> <p>tel. 02503 13483/13488</p> <p>email: sostenibilita.ambiente@unimi.it</p>

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia di canali attivi Valore programmato: 4
	Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio di prelievo dei rifiuti Unità di misura: Numero settimanale di prelievi Valore programmato: >3
	Trasparenza Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate Valore programmato: 3
	Efficacia Indicatore: Pratiche evase alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Rapporto numero pratiche evase senza reclamo / totale delle pratiche evase Valore programmato: 98%
	Continuità Indicatore: Presidio del servizio Unità di misura: Giorni settimanali Valore programmato: 5
	Efficienza Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato Unità di misura: Numerosità del personale impiegato Valore programmato: 2
<i>Link utili</i>	https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.htm

Servizio di Disinfestazione

<i>Descrizione</i>	Azioni finalizzate alla disinfestazione periodica e su richiesta degli ambienti dell'Università e delle aree esterne di pertinenza Il servizio è affidato ad una società esterna
<i>Destinatari</i>	Referenti interni

<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Gli interventi possono essere richiesti unicamente dai Delegati delle unità locali presenti sul territorio</p> <p>Interventi previsti dal contratto (di tipo correttivo): segnalazione tramite portale web https://biblionmi-ticket.it/web_Login.aspx</p> <p>Interventi di tipo straordinario: richiesta al Referente del servizio (mail a sostenibilita.ambiente@unimi.it), allegando il modulo scaricabile dal sito https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm</p>
<i>Contatti</i>	<p>Referenti del servizio via S. Sofia 9 - Milano tel. 02503 13483/13488 email: sostenibilita.ambiente@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero canali e modalità di contatto Unità di misura: Numero di canali attivi Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Rispetto della frequenza programmata degli interventi di profilassi larvicida, deblattizzazione e antimirina Unità di misura: Percentuale degli interventi effettuati secondo programmazione Valore programmato: 98%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate Valore programmato: 1</p> <p>Efficacia Indicatore: Percentuale degli interventi effettuati ai quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Rapporto numero pratiche evase senza reclamo / totale delle pratiche evase Valore programmato: 97%</p> <p>Continuità Indicatore: Presidio del servizio Unità di misura: Giorni settimanali Valore programmato: 5</p> <p>Efficienza Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato Unità di misura:</p>

	Numerosità del personale Valore programmato: 2
Link utili	https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm

Supporto alla redazione del DUVRI

Descrizione	Offre supporto alle strutture di Ateneo per la corretta predisposizione dei Documenti di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI)
Destinatari	Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture
Modalità di erogazione	Segnalazione a info.duvri@unimi.it , allegando i moduli scaricabili sul sito https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Igiene e Sicurezza via S. Sofia 9 - Milano tel. 02503 13484 email: info.duvri@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Modalità di contatto Unità di misura: Numero di canali attivi Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività Indicatore: Rispetto del tempo massimo di evasione della pratica entro i tempi di avvio dell'attività oggetto del DUVRI Unità di misura: Numero delle pratiche avviate entro i tempi di avvio delle attività/Numero totale delle pratiche evase Valore programmato: 97%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Pubblicizzazione sul sito UNIMI Unità di misura: Numero delle pagine web dedicate Valore programmato: 1</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Percentuale delle pratiche evase Valore programmato: >99%</p> <p>Continuità Indicatore: Presidio del servizio Unità di misura: Giorni settimanali</p>

	<p>Valore programmato: 5</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Adeguatezza del numero di personale dedicato</p> <p>Unità di misura: Numerosità del personale</p> <p>Valore programmato: 1</p>
Link utili	https://work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm



Prestito mostre

<i>Descrizione Servizio</i>	Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza
<i>Destinatari</i>	Enti esterni e organizzazioni museali
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: canali di comunicazione Unità di misura: indicazione dei canali (pec, peo), Valore programmato: apice.biblioteca@unimi.it</p> <p>Indicatore: numero di persone operanti nel servizio Unità di misura: numero persone 2 Valore programmato: 2 persone</p> <p>Indicatore: disponibilità di modulistica Unità di misura: modulistica scaricabile online Valore programmato: modulistica scaricabile on line</p> <p>Tempestività Indicatore: tempi di risposta, richieste evase entro 7 giorni dalla ricezione Unità di misura: Numero richieste evase in base alle richieste ricevute Valore programmato: 7 giorni</p> <p>Trasparenza Indicatore: modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: indicazione modalità di diffusione, pagina web dedicata Valore programmato: www.apice.unimi.it</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle richieste evase rispetto a quelle pervenute Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: numero di ore di fruibilità del servizio Unità di misura: Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio sul totale della giornata lavorativa Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.apice.unimi.it/servizi

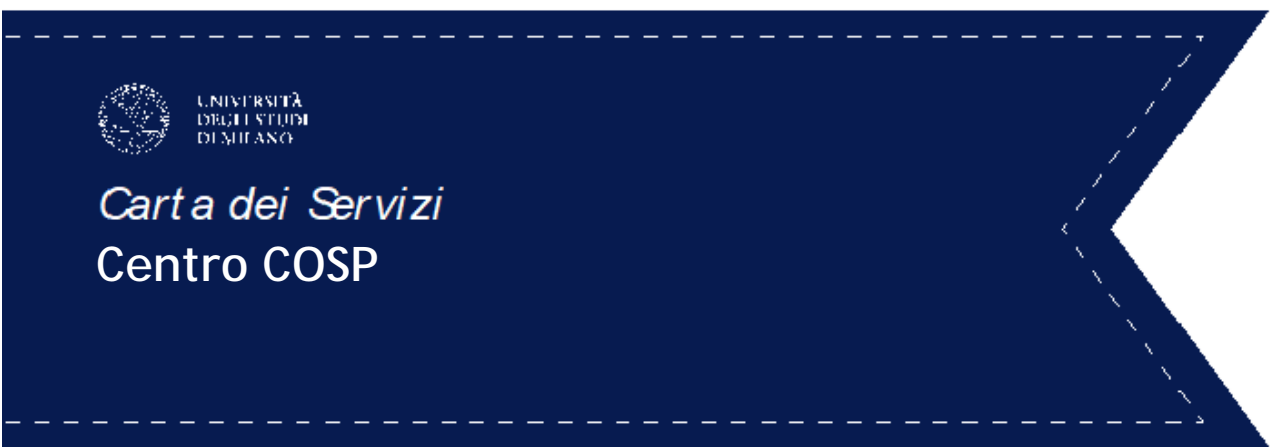
Accesso alle raccolte

<i>Descrizione Servizio</i>	Gestione sala studio, assistenza alla ricerca, consultazioni da remoto (vedi link utili)
<i>Destinatari</i>	Studenti, docenti e studiosi
<i>Modalità di erogazione</i>	Materiale bibliografico e materiale archivistico: richiesta prenotazione via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it

<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Giorni settimanali di apertura Valore programmato: Apertura dal lunedì al venerdì con i seguenti orari 9.30-12.30/13.30-16.00</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giorni su 5</p> <p>Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web Unità di misura: 1 ogni 4 mesi Valore programmato: 3 all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: >200</p> <p>Continuità Indicatore: Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare e/o interruzione del servizio Unità di misura: Numero di richieste da remoto Valore programmato: 50</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite Valore programmato: >200</p>
<i>Link utili</i>	https://www.apice.unimi.it/servizi

Convegni e pubblicazioni

<i>Descrizione Servizio</i>	Supporto all'organizzazione di seminari, convegni internazionali, cicli di lezioni, laboratori e pubblicazioni su fondi bibliografici e archivistici
<i>Destinatari</i>	Studenti, laureati, borsisti e assegnisti, docenti, studiosi e cittadini
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio Unità di misura: Numero medio mensile di persone operanti Valore programmato: 2 persone</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero mensile di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 giornate mensili</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (siti web, newsletter, canali social) Unità di misura: Numeri di aggiornamenti delle pagine web dedicate al servizio Valore programmato: 2 al mese</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di convegni e pubblicazioni gestiti rispetto a quello programmato (8) Valore programmato: >90%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: Giorni dedicati all'organizzazioni di eventi e pubblicazioni nell'arco dell'anno Valore programmato: 50 giorni</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento Unità di misura: Numero convegni gestiti sul totale programmato Valore programmato: >90%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.apice.unimi.it/news-ed-eventi https://archivi.unimi.it/notizie/



UFFICIO Orientamento in ingresso

Sportello informativo e di orientamento

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce informazioni inerenti i corsi di laurea e i servizi offerti agli studenti
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, studenti, genitori
<i>Modalità di erogazione</i>	Sportello al pubblico accessibile senza prenotazione dal lunedì al venerdì, ore 9.30 - 12.30, e il giovedì anche dalle ore 14 alle 16
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12113/13779 Sportello informativo e di orientamento Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 4 (Skype, mail, telefono, presenza) Trasparenza Indicatore: Reperibilità dei contatti sul sito Unità di misura: Contatti sul sito Valore programmato: I contatti (mail e numero di telefono) sono indicati nella pagina dedicata sul sito di Ateneo Continuità Indicatore: Giorni in cui viene erogato il servizio al netto delle chiusure programmate Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Valore programmato: Tutti i giorni dal lunedì al venerdì Efficienza Indicatore: Numero di personale in servizio Unità di misura: Numero di personale Valore programmato: 5
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo

Colloqui individuali e di orientamento

Descrizione	Supporta i potenziali studenti nel passaggio dalla scuola superiore all'Università, fornisce elementi per iniziare un percorso di orientamento, approfondire gli interessi personali e la motivazione al proseguimento degli studi e acquisire informazioni sui corsi di studio che rispondono ai propri interessi/obiettivi professionali.
Destinatari	Studenti iscritti agli ultimi due anni delle scuole superiori e neodiplomati
Modalità di erogazione	<p>Il servizio è gratuito e solo su appuntamento. La prenotazione avviene, inviando una mail a orientamento.ingresso@unimi.it indicando nell'oggetto <i>"Colloqui individuali di orientamento"</i> ed inserendo nel testo nome, cognome, scuola di provenienza, classe frequentata, motivazione della richiesta di colloquio, corsi di potenziale interesse, i tuoi contatti: lasciaci il tuo indirizzo email e il numero di telefono, La fascia oraria in cui preferiresti ti fosse fissato il colloquio.</p> <p>Gli operatori ti daranno conferma dell'avvenuta prenotazione specificando il giorno e l'ora stabiliti per il colloquio.</p> <p>Se per qualsiasi motivo non puoi presentarti al colloquio già prenotato, disdicilo.</p> <p>Telefona ai numeri 02 503 13779/12114 o scrivi a orientamento.ingresso@unimi.it</p> <p>Non presentarsi al colloquio senza darne comunicazione è considerato una rinuncia al servizio. Non sarà quindi possibile prenotare un altro colloquio. I colloqui durano 60 minuti e si svolgono in due modalità, in base alla richiesta dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In presenza presso la sede del COSP (via Santa Sofia 9/1 - Milano, Piano seminterrato), lunedì e mercoledì dalle ore 14 alle 17 • In modalità online tramite Skype, definendo insieme all'utente giorno e orario
Contatti	<p>Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.13779/12114 Mail: orientamento.ingresso@unimi.it</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 1 (Skype)</p> <p>Trasparenza Indicatore: Reperibilità dei contatti sul sito Unità di misura: Contatti sul sito Valore programmato: I contatti (mail e numero di telefono) sono indicati nella pagina dedicata sul sito di Ateneo</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione dell'utenza e utilità del servizio Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >90%</p>

	Continuità Indicatore: Giorni in cui viene erogato il servizio al netto delle chiusure programmate Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Valore programmato: 3 giorni alla settimana Efficienza Indicatore: Numero di personale in servizio Unità di misura: Numero di personale Valore programmato: 3
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/colloqui-individuali

Servizi per le Scuole

Descrizione	Promozione delle attività di orientamento rivolte agli studenti degli ultimi anni di scuola superiore (incontri presso le scuole e presso l'Ateneo, percorsi per competenze trasversali e orientamento - PCTO, POT e PLS)
Destinatari	Insegnanti delle scuole superiori referenti per l'orientamento (Lombardia e fuori Regione)
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato previa richiesta fatta con l'apposito modulo disponibile alla pagina https://www.unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
Contatti	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12145 - scuole.cosp@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 2 (mail e telefono) Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta e frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >80% Trasparenza Indicatore: Reperibilità dei contatti sul sito Unità di misura: Contatti sul sito Valore programmato: I contatti (mail e numero di telefono) sono indicati nella pagina dedicata sul sito di Ateneo

	<p>Efficacia Per le scuole: Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >70% richieste attuate >90% esposizione docenti >90% soddisfazione relativa al servizio Cosp >90% richiesta rinnovo incontri</p> <p>Per PCTO: Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >90% soddisfazione delle aspettative >90% soddisfazione dell'organizzazione</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni in cui viene erogato il servizio al netto delle chiusure programmate Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Valore programmato: Tutti i giorni dal lunedì al venerdì</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale in servizio Unità di misura: Numero di personale Valore programmato: 1</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola

Eventi di orientamento

<i>Descrizione</i>	Organizzazione di specifici eventi di orientamento per fornire ai potenziali studenti le informazioni necessarie sui corsi di laurea e sui servizi offerti agli studenti.
<i>Destinatari</i>	Futuri studenti, diplomandi, laureandi e laureati
<i>Modalità di erogazione</i>	La partecipazione agli eventi è libera e gratuita. Il Cosp definisce con le diverse Aree disciplinari le modalità e le tempistiche per l'organizzazione degli eventi e ne dà informazione sul sito web di Ateneo nella sezione "eventi di orientamento" unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.13779
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Trasparenza Indicatore: Reperibilità delle informazioni degli eventi

	<p>Unità di misura: Link specifici e contatti sul sito</p> <p>Valore programmato: I contatti sono indicati nella pagina dedicata sul sito di Ateneo</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione delle presentazioni e del materiale disponibile</p> <p>Unità di misura: Questionario di gradimento Per gli incontri di Area</p> <p>Valore programmato: >90% soddisfazione presentazione >90% soddisfazione del materiale</p> <p>Per l'Openday >90% soddisfazione qualità di informazioni ricevute >90% soddisfazione per l'organizzazione</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di personale addetto al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di personale</p> <p>Valore programmato: 3</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento

UFFICIO Orientamento post-laurea e placement SERVIZI PER STUDENTI E LAUREATI

Incontri, seminari e laboratori di orientamento al lavoro

<i>Descrizione</i>	Il servizio è volto alla conoscenza degli strumenti e dei canali per la ricerca attiva del lavoro, dei processi di selezione e degli sbocchi professionali dei percorsi di studio. Gli incontri prevedono la partecipazione di esperti interni ed esterni, responsabili delle risorse umane e professionisti di varie aree.
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	La partecipazione è gratuita previa iscrizione alle singole iniziative pubblicizzate nel calendario eventi del magazine di Ateneo, LaStataleNews. Molti incontri sono dedicati a specifiche aree disciplinari e organizzati in collaborazione con i docenti referenti. Gli incontri si svolgono nelle diverse sedi dell'Ateneo, durante tutto l'anno tranne che in agosto. Il calendario degli incontri è disponibile oltre che su LaStataleNews > Eventi > Career service e sul sito unimi > studiare > stage e lavoro > incontri di orientamento al lavoro. Tutti i potenziali destinatari sono informati per tempo, tramite e-mail, dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi di potenziale interesse e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti.
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel.02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Incontri svolti presso le principali sedi dell'Ateneo (Sede Centrale e dintorni, Città Studi, Conservatorio, Sesto San Giovanni, ecc.)</p> <p>Unità di misura:</p>

	<p>Numero di incontri per sedi principali nell'anno solare</p> <p>Valore programmato: Almeno un incontro svolto presso ognuna delle principali sedi nell'anno solare</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni: pubblicazione sul Web ed invio mail promozionale</p> <p>Unità di misura: Numero di incontri pubblicati sul Web e promossi via mail</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Questionario di soddisfazione per gli utenti di laboratori e cicli di incontri (molto/abbastanza/poco/per nulla)</p> <p>Unità di misura: Somma risposte molto soddisfatto + abbastanza soddisfatto</p> <p>Valore programmato: >90% efficacia dell'iniziativa >90% efficacia degli operatori</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero incontri per anno solare</p> <p>Valore programmato: > 65 incontri per anno solare</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/incontri-di-orientamento-al-lavoro

Sportello lavoro

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni sui servizi di orientamento e placement di Ateneo e offre consulenza sulla stesura del CV e sulla ricerca di lavoro e stage in Italia e all'estero
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Lo sportello è gratuito e l'accesso è solo su prenotazione (a partire da aprile 2020 sarà possibile prenotarsi tramite InformaStudenti). Sede: c/o COSP - Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Orari di ricevimento: tutti i mercoledì, ore 14-16 Nota: da marzo 2020 il servizio viene erogato online su Teams fino a data da definirsi
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Numero di ore settimanali di apertura al pubblico</p> <p>Valore programmato: 2 ore a settimana (<i>esclusi i periodi di sospensione del servizio programmati che vengono comunicati sulla Pagina Web con anticipo</i>)</p>

	<p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (Web + mail) Unità di misura: Indicazione modalità diffusione Valore programmato: Pagina Web dedicata + almeno una mail promozionale al mese</p> <p>Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto alle modalità di erogazione servizio / totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail relative al servizio Valore programmato: <10%</p> <p>Efficienza Indicatore: Percentuale di utenti che ricevono il servizio richiesto Unità di misura: Percentuale di utenti che si presentano allo sportello e che ricevono il servizio Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	www.unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/sportello-lavoro

CV e bacheca annunci di lavoro e stage online - studenti e laureati

<i>Descrizione</i>	Il servizio è volto a fornire opportunità di contatto diretto con gli employers, offrendo a studenti e neolaureati la possibilità di rendere visibile il proprio CV online e candidarsi ad offerte di lavoro e stage selezionate. Il servizio di CV online permette ai nostri studenti e laureati di aggiornare il proprio CV e renderlo visibile ad employers in cerca di personale. La bacheca online è la vetrina delle offerte di lavoro e stage riservate agli studenti e ai laureati della Statale, che possono candidarsi a quelle di loro interesse utilizzando il proprio CV online.
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	Il CV resta in banca dati fino a 24 mesi dalla data di conseguimento del titolo di studio. Il CV può essere reso visibile o meno alle aziende utilizzando il pannello di configurazione dei servizi presente nel Profilo personale dopo l'autenticazione. Superati i 24 mesi, è possibile richiedere la permanenza per un periodo superiore solo rivolgendosi al COSP. La bacheca online propone automaticamente una selezione di offerte di lavoro o stage in linea con il profilo di ogni studente o laureato ma è possibile consultare le offerte di lavoro utilizzando i numerosi filtri disponibili. Il servizio è gratuito ed erogato tramite piattaforma ALMALAUREA. CV e bacheca sono accessibili direttamente dalla pagina personale UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Gestisci il tuo CV oppure Consulta le offerte di lavoro e stage. Il servizio è promosso sul sito unimi > Studiare > Stage e lavoro e tramite le brochure "Verso il lavoro" distribuita a tutti gli eventi di orientamento ed incontro con le aziende.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia di canali accesso Valore programmato: 1 canale 365 giorni/anno (UNIMIA - Sezione lavoro e stage)</p>
	<p>Tempestività Indicatore: Tempio medio di erogazione della risposta alle richieste relative al servizio pervenute via mail Unità di misura: Numero medio di giorni entro il quale viene fornita una risposta Valore programmato: 3 giorni lavorativi</p>
	<p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Pagina Web dedicata Valore programmato: Corretto aggiornamento della pagina Web dedicata</p>
	<p>Efficacia Indicatore: Tasso di aggiornamento dei CV in banca dati Unità di misura: Tasso di aggiornamento dei CV in banca dati anni solare precedente Valore programmato: >80%</p>
	<p>Continuità Indicatore: Numero di giorni di disponibilità del servizio/anno Unità di misura: Numero di giorni di disponibilità del servizio anno solare precedente Valore programmato: >360 giorni/anno</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/cv-e-offerte-di-lavoro-e-stage

Incontri con le aziende in Ateneo:

Job Fair e Recruiting days - studenti e laureati

<i>Descrizione</i>	<p>Il servizio fornisce opportunità di contatto diretto con gli employers, offrendo a studenti e neolaureati la possibilità di farsi conoscere e selezionare per offerte di lavoro e stage. La Job Fair di Ateneo è il principale evento di incontro con il mondo del lavoro, organizzato annualmente, vede ogni anno oltre 80/100 aziende presenti con i loro stand.</p>
--------------------	---

	I Recruiting Days sono momenti di incontro con employers alla ricerca di candidati per attività di preselezione per lavoro e stage direttamente in Statale.
<i>Destinatari</i>	Studenti e neolaureati
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Job Fair di Ateneo La partecipazione è gratuita, previa iscrizione attraverso i link indicati in ciascuna delle iniziative pubblicate nel calendario eventi e sul magazine di Ateneo LaStataleNews. La Job Fair è dedicata a studenti e neolaureati di tutte le aree disciplinari e viene promossa tramite il sito dedicato https://unimi.digitalcareerdays.it. Nel 2020 è stata realizzata per la prima volta un'edizione online dell'evento</p> <p>Recruiting Days La partecipazione è gratuita previa iscrizione dal link indicato nel calendario eventi del magazine di Ateneo LaStataleNews. L'iniziativa si rivolge, di volta in volta, a studenti e neolaureati delle aree disciplinari di interesse dell'azienda. Il calendario degli incontri è disponibile sia su LaStataleNews > eventi > Career service, che sul portale unimi.it > studiare > stage e lavoro > incontri con le aziende. Tutti i potenziali destinatari vengono informati via e-mail dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi che possono interessarli e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni: sito Web dedicato alla Job Fair ed invio mail promozionali Unità di misura: Creazione sito Web Job Fair e compagna promozionale via mail Valore programmato: realizzazione sito web Job Fair 2020 e campagna promozionale via mail</p> <p>Efficacia Indicatore: Questionario di soddisfazione per i partecipanti all'evento (molto/abbastanza/poco/per nulla) Unità di misura: Somma risposte molto soddisfatto + abbastanza soddisfatto Valore programmato: >70% soddisfazione dei partecipanti Continuità Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero incontri per anno solare Valore programmato: 1 evento di ateneo</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di aziende partecipanti Unità di misura: Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale Valore programmato: >80</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/incontri-con-le-aziende

**UFFICIO Orientamento post-laurea e placement
SERVIZI PER AZIENDE ED ENTI**

CV e bacheca annunci di lavoro e stage online - aziende e enti

<i>Descrizione</i>	Favorisce la ricerca di personale e il matching tra domanda e offerta di lavoro, offrendo agli employers la possibilità di consultare i CV online e di pubblicare offerte di lavoro e stage.
<i>Destinatari</i>	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il servizio di consultazione dei CV è utilizzabile solo per selezione del personale, avviamento all'occupazione e/o stage. Non è possibile utilizzare il servizio per la promozione di corsi di formazione o altre attività formative, anche se erogati gratuitamente. Il servizio bacheca permette di ricevere direttamente le candidature. Le offerte devono riferirsi a posizioni e figure professionali che richiedono una formazione di livello universitario in corso o già conseguita. Il servizio è gratuito ed erogato tramite piattaforma ALMALAUREA.</p> <p>La banca dati dei CV e la bacheca sono accessibili solo su registrazione al portale UNIMI-Almalaurea. Il servizio assegna un limite annuo sia del numero di CV che si possono visionare che degli annunci pubblicabili. Il servizio è sempre accessibile online ma l'accreditamento dalle aziende e la pubblicazione degli annunci vengono sospesi durante le festività e la chiusura dell'Ateneo. Il servizio è promosso sul sito unimi.it > Ateneo > Terza missione > Università e mondo del lavoro.</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia di canali accesso Valore programmato: 1 canale 365 giorni/anno (Sito Unimi - pagina dedicata)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione della risposta alle richieste relative al servizio pervenute via mail Unità di misura: Numero medio di giorni entro il quale viene fornita una risposta Valore programmato: 3 giorni lavorativi</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Pagine Web dedicate Valore programmato: Corretto aggiornamento delle pagine Web dedicate</p> <p>Efficacia Indicatore:</p>

	<p>Questionario di soddisfazione per gli utenti del servizio. (molto/abbastanza/poco/per nulla soddisfatto) <i>Nota: il questionario viene sottoposto all'inizio dell'anno solare successivo a quello di utilizzo del servizio</i></p> <p>Unità di misura: Somma risposte molto soddisfatto + abbastanza soddisfatto Banca Dati CV - Soddisfazione per la modalità di accesso al servizio Bacheca annunci di lavoro e stage - Soddisfazione per la modalità di accesso al servizio e per i tempi di evasione delle richieste</p> <p>Valore programmato: Banca Dati CV >80% Bacheca annunci di lavoro e stage >80%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni di disponibilità del servizio/anno Unità di misura: Numero di giorni di disponibilità del servizio anno solare precedente Valore programmato: >360 giorni/anno</p> <p>Efficienza Indicatore: Questionario di soddisfazione per gli utenti del servizio (il questionario viene sottoposto all'inizio dell'anno solare successivo a quello di utilizzo del servizio) Unità di misura: Percentuale di aziende/enti che hanno inviato almeno uno studente/laureato dell'Ateneo ad un colloquio di selezione per stage o lavoro a seguito dell'utilizzo del servizio Valore programmato: Banca Dati CV >50% Bacheca annunci di lavoro >50%</p>
<i>Link utili</i>	<p>unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/consultare-la-banca-dati-dei-cv</p> <p>unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/pubblicare-un-annuncio</p>

Incontri con le aziende in Ateneo:**Job Fair e Recruiting day - aziende e enti**

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce agli employer opportunità di contatto diretto con i nostri studenti e neolaureati e la possibilità di presentarsi e proporre le proprie offerte di lavoro e stage. La Job Fair di Ateneo è il principale evento di incontro con il mondo del lavoro, organizzato annualmente, vede ogni anno oltre 100 aziende presenti con i loro stand. I Recruiting Day sono momenti di incontro dedicati ad uno o più employer che alla ricerca di candidati per svolgere attività di preselezione per lavoro e stage direttamente in Statale.
<i>Destinatari</i>	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
<i>Modalità di erogazione</i>	La partecipazione alla Job Fair è gratuita e avviene su invito dell'Ateneo o richiesta dell'azienda che l'Ateneo si riserva di accettare sulla base di criteri

	<p>organizzativi e di equilibrio tra le aree disciplinari interessate. L'evento viene promosso sul sito dedicato, https://unimi.digitalcareerdays.it, e il contatto via e-mail/telefono con le aziende selezionate per la partecipazione.</p> <p>I Recruiting day vengono organizzati gratuitamente dopo una valutazione non contestabile delle opportunità proposte. Il servizio va richiesto con almeno 45 giorni di anticipo sulla data prevista per l'incontro. Il calendario degli incontri è disponibile sul magazine di Ateneo LaStataleNews > eventi > Career service e sul sito unimi > studiare > stage e lavoro > incontri con le aziende.</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel: 02 503.12115/12805 - placement.aziende@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni: sito Web dedicato alla Job Fair Unità di misura: Realizzazione sito dedicato all'evento Valore programmato: Realizzazione sito web Job Fair 2020</p> <p>Efficacia Indicatore: Questionario di soddisfazione per le aziende partecipanti all'evento (molto/abbastanza/poco/per nulla) Soddisfazione per il numero di studenti partecipanti Soddisfazione per il numero di CV raccolti Unità di misura: Somma risposte molto soddisfatto + abbastanza soddisfatto Valore programmato: Soddisfazione per il numero di studenti partecipanti > 70% Soddisfazione per il numero di CV raccolti > 70%</p> <p>Continuità Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero incontri per anno solare Valore programmato: 1 evento di ateneo</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di aziende partecipanti Unità di misura: Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale Valore programmato: > 80</p>
<i>Link utili</i>	<p>unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/job-fair-e-recruiting-day</p>

UFFICIO STAGE

Tirocini curriculari (per studenti)

<i>Descrizione</i>	Attivazione di tirocini curriculari presso enti e aziende in Italia per tutti gli studenti (eccetto tirocini obbligatori della Facoltà di Medicina e Chirurgia).
<i>Destinatari</i>	Studenti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio curricolare: <ul style="list-style-type: none"> • lo studente aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA "Lavoro e Stage" > Gestisci il tuo CV • l'ente/azienda aderisce alla convenzione di tirocini e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale gestionale dal percorso: homepage> Stage e tirocini>Attivare un tirocinio curricolare.
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Accesso piattaforma gestionale tirocini da parte degli utenti Unità di misura: Disponibilità giornaliera della piattaforma Valore programmato: >90%</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza accesso a piattaforma gestionale e caselle mail dedicate da <i>back-office</i> (escluse chiusure comunicate) Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione dei contatti di riferimento Unità di misura: Contatti Valore programmato: Recapiti telefonici ed e-mail sul sito</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione dell'utenza per il servizio erogato Unità di misura: Questionario di valutazione finale stage (tirocinante, ente/impresa) Valore programmato: Media >70%</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni settimanali di erogazione del servizio da parte dell'ufficio (escluse chiusure comunicate) Unità di misura: Giornate lavorative lu-ve Valore programmato:</p>

	<p>>90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale dell'Ufficio stage, impegnato nell'erogazione anche di questo servizio Unità di misura: Numero di personale Valore programmato: 3,5</p>
<i>Link utili</i>	<p>Informazioni per attivare i tirocini curricolari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-curricolare Informazioni per la gestione dei tirocini in corso: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/gestire-e-chiudere-i-tirocini</p>

Tirocini extracurricolari (per laureati)	
<i>Descrizione</i>	Attivazione di tirocini extracurricolari in Lombardia per chi si è laureato (L, LM, LMU) o ha conseguito un titolo di Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione, da non più di 12 mesi.
<i>Destinatari</i>	Laureati (L, LM, LMU), Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione, entro i 12 mesi dal conseguimento del titolo, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	<p><i>Il servizio è gratuito e viene erogato tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio extracurricolare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• il laureato aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Gestisci il tuo CV</i> <i>• l'ente/azienda aderisce alla convenzione di tirocinio e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale dal percorso: homepage > Stage e tirocini > Attivare un tirocinio extracurricolare.</i> <p><i>Per l'attivazione del tirocinio ai laureati viene inoltre richiesto di recarsi allo sportello stage, negli orari dedicati, con la documentazione prevista.</i></p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Accesso piattaforma gestionale tirocini da parte degli utenti Unità di misura: Disponibilità giornaliera della piattaforma Valore programmato: >90%</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza accesso a piattaforma gestionale e caselle mail dedicate da <i>back-office</i> (escluse chiusure comunicate) Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione dei contatti di riferimento</p>

	<p>Unità di misura: Contatti</p> <p>Valore programmato: Recapiti telefonici ed e-mail sul sito</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione dell'utenza per il servizio erogato</p> <p>Unità di misura: Questionario di valutazione finale stage (tirocinante, ente/impresa)</p> <p>Valore programmato: Media >70%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Giorni settimanali di erogazione del servizio da parte dell'ufficio (escluse chiusure comunicate)</p> <p>Unità di misura: Giornate lavorative lu-ve</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di personale dell'Ufficio stage, impegnato nell'erogazione anche di questo servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di personale</p> <p>Valore programmato: 3,5</p>
<i>Link utili</i>	<p>Informazioni per attivare i tirocini extracurricolari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-extracurricolare </p>

Tirocini all'estero

<i>Descrizione</i>	Attivazione di tirocini all'estero per studenti e laureati (L, LM, LMU, Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione) entro 12 mesi dal conseguimento del titolo.
<i>Destinatari</i>	Studenti, laureati, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica. Per attivare uno stage all'estero il tirocinante e l'ente/azienda compilano la documentazione denominata "internship agreement" seguendo le informazioni reperibili alla pagina: homepage> Stage e tirocini>attivare uno stage all'estero.
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio stage</p> <p>Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato</p> <p>Tel. 02 503.12032 - convenzioni.stage@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio da parte dell'utenza</p> <p>Unità di misura: Accessibilità giornaliera alle pagine web dedicate sul sito dell'Università degli Studi di Milano</p> <p>Valore programmato: >90%</p>

	<p>Tempestività Indicatore: Frequenza accesso a caselle mail da <i>back-office</i> (escluse chiusure comunicate) Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: >90%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione dei contatti di riferimento Unità di misura: Contatti Valore programmato: Recapiti telefonici ed e-mail sul sito</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni settimanali di erogazione del servizio da parte dell'ufficio (escluse chiusure comunicate) Unità di misura: Giornate lavorative lu-ve Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale dell'Ufficio stage, impegnato nell'erogazione anche di questo servizio Unità di misura: Numero di personale Valore programmato: 3,5</p>
<i>Link utili</i>	Informazioni per attivare tirocini all'estero: unimi.it/it/internazionale/studiare-alleestero/tirocini-alleestero/attivare-uno-stage-alleestero

Tirocini e Progetti speciali in Italia e all'estero

<i>Descrizione</i>	Organizzazione di specifici progetti di tirocinio dedicati a target di studenti e laureati che possiedono determinati requisiti di accesso.
<i>Destinatari</i>	Studenti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Gli studenti interessati a specifici progetti di tirocinio trovano tutte le informazioni sulle modalità di partecipazione nelle pagine dedicate del portale unimi.it: Stage e tirocini>tirocini e progetti speciali oppure Stage e tirocini>tirocini CRUI e MAECI
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura:

	<p>Accessibilità giornaliera alle pagine web dedicate sul sito dell'Università degli Studi di Milano</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza accesso a caselle mail da <i>back-office</i> (escluse chiusure comunicate)</p> <p>Unità di misura: Giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Contatti</p> <p>Valore programmato: Recapiti telefonici ed e-mail sul sito</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Giorni settimanali di erogazione del servizio da parte dell'ufficio (escluse chiusure comunicate)</p> <p>Unità di misura: Giornate lavorative lu-ve</p> <p>Valore programmato: >90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di personale dell'Ufficio stage, impegnato nell'erogazione anche di questo servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di personale</p> <p>Valore programmato: 3,5</p>
<i>Link utili</i>	<p>Informazioni su specifici progetti di tirocinio: https://www.unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/tirocini-e-progetti-speciali oppure unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/tirocini-crui-e-maeci </p>

Ufficio servizi per studenti con disabilità e DSA

Servizi per studenti con disabilità

<i>Descrizione</i>	<p>L'Ateneo fornisce agli studenti con disabilità assistenza e servizi che ne garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria.</p> <p>Il Servizio li accompagna per tutta la durata del percorso accademico, a partire dall'orientamento e la scelta, il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, offrendo loro una serie di servizi personalizzati da concordare su richiesta.</p>
--------------------	---

<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti con certificazione di invalidità civile e/o certificazione di handicap ex lege 104/92
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Tutti i servizi sono erogati previa prenotazione via e-mail a ufficiodisabili@unimi.it. Per i colloqui è necessario indicare nome, cognome e motivo del contatto.</p> <p>Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza il Servizio, almeno 10 giorni prima della data dell'esame.</p> <p>Il servizio di supporto alla mobilità va richiesto via e-mail almeno 10 giorni prima e deve contenere un piano almeno semestrale delle attività di accompagnamento richieste.</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Servizi per studenti con disabilità</p> <p>Via Festa del Perdono 3</p> <p>Tel. 02 503.12366 - ufficiodisabili@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 2 (mail e telefono)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta e frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >94%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Reperibilità dei contatti sul sito Unità di misura: Contatti sul sito Valore programmato: I contatti (mail e numero di telefono) sono indicati nella pagina dedicata sul sito di Ateneo</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori sollecitazioni da parte della stessa Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >79%</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni in cui viene erogato il servizio al netto delle chiusure programmate Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Valore programmato: Tutti i giorni dal lunedì al venerdì</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale in servizio Unità di misura: Numero di personale</p>

	Valore programmato: 3
Link utili	https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-disabilita

Servizi per studenti con DSA

Descrizione	Il servizio si occupa degli studenti con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) a cui fornisce supporto e servizi a garanzia del loro diritto allo studio, all'uguaglianza e all'integrazione sociale. I servizi vanno dall'orientamento, la scelta del corso e il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, anche con supporti personalizzati da concordare su richiesta dell'utente.
Destinatari	Studenti iscritti con idonea certificazione attestante disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), in base alla Legge 170/2010
Modalità di erogazione	<i>Tutti i servizi vengono erogati su prenotazione via e-mail a serviziotsa@unimi.it. Per i colloqui è necessario indicare nome, cognome e motivo del contatto. Le richieste ai docenti per le misure compensative devono essere inviate, con in copia conoscenza il servizio, almeno 10 giorni prima della data dell'esame.</i>
Contatti	Ufficio Servizi per studenti con DSA via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - serviziotsa@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 2 (mail e telefono)</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta e frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato: >94%</p> <p>Trasparenza Indicatore: Reperibilità dei contatti sul sito Unità di misura: Contatti sul sito Valore programmato: I contatti (mail e numero di telefono) sono indicati nella pagina dedicata sul sito di Ateneo</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa Unità di misura: Questionario di gradimento Valore programmato:</p>

	<p>>80%</p> <p>Continuità Indicatore: Giorni in cui viene erogato il servizio al netto delle chiusure programmate Unità di misura: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio Valore programmato: Tutti i giorni dal lunedì al venerdì</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di personale in servizio Unità di misura: Numero di personale Valore programmato: 3</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-dsa

Servizi di supporto agli studenti

Servizio Counseling e Metodo di Studio

Descrizione	Servizio di consulenza individuale gratuito agli studenti che attraversano momenti di difficoltà nello studio e rischiano di compromettere il rendimento e l'adattamento alla vita universitaria.
Destinatari	Studenti iscritti (per tutti i cicli di studio)
Modalità di erogazione	Possono essere richieste due diverse tipologie di consulenza, entrambe gratuite: consulenza per metodo di studio e counseling per problemi emotivi. Il colloquio va prenotato via e-mail scrivendo a servizio.counseling@unimi.it indicando il nome e il numero di telefono per essere ricontattati per fissare il primo incontro.
Contatti	COSP - Servizio counseling e metodo di studio
Dimensioni/Indicatori	<p>Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta alle mail di richiesta di colloquio con contestuale proposta di data per il primo incontro conoscitivo Unità di misura: Numero medio di giorni entro il quale viene fornita una risposta e contestualmente proposta una data Valore programmato: 7 giorni lavorativi</p> <p>Trasparenza Indicatore: <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di diffusione delle informazioni • Richiesta di accettazione mediante firma (nel caso di colloqui in presenza) o mediante mail (nel caso di colloqui da remoto) del modulo per il trattamento dei dati personali (solo per l'accesso ai colloqui di counseling psicologico con psicoterapeuti) Unità di misura: <ul style="list-style-type: none"> • Pagine Web dedicate </p>

- Raccolta moduli cartacei/mail di consenso al trattamento dati (per l'accesso ai colloqui di counseling psicologico con psicoterapeuti)

Valore programmato:

- Corretto aggiornamento delle pagine Web dedicate
- Gli utenti non hanno accesso ai colloqui con psicoterapeuti se non hanno fornito il consenso

Efficacia

Indicatore:

Misurazione del livello di soddisfazione per la professionalità degli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi rilevata mediante la relativa domanda presente sia nel questionario sul metodo di studio, sia in quello sul counseling psicologico.

I questionari vengono somministrati da 6 mesi a 1 anno dall'ultimo appuntamento mediante mail o somministrazione telefonica (se i colloqui si sono svolti in presenza) o con compilazione su form online (se i colloqui si sono svolti da remoto)

Unità di misura:

Somma risposte molto soddisfatto + abbastanza soddisfatto nella domanda relativa alla professionalità degli operatori dei questionari di follow up

Valore programmato:

Efficacia = 90% soddisfazione dell'utente

Continuità

Indicatore:

Giorni in cui viene erogato il servizio al netto delle chiusure programmate

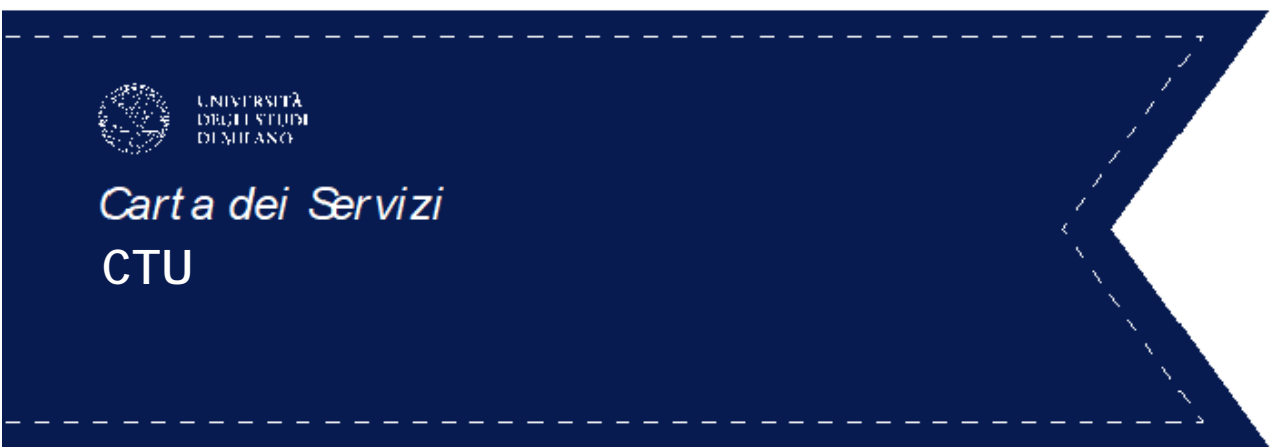
Unità di misura:

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio

Valore programmato:

5 giorni alla settimana

<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizio-counseling-studenti
-------------------	---



Servizio "Test ed esami informatizzati"

Descrizione	Gestione, produzione ed erogazione di prove strutturate (test) di valutazione della conoscenza per appelli d'esame e prove intermedie da svolgersi online in aula informatica
Destinatari	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione delle prove d'esame informatizzate. Utenti finali: studenti che sostengono le suddette prove
Modalità di erogazione	I docenti di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un esame informatizzato al servizio Mirror Esami tramite: casella mail dedicata esamiinformatizzati@unimi.it oppure referenti dei servizi di elearning https://ariel.unimi.it/documenti/referenti Predisposizione dell'esame secondo le specifiche concordate con il docente e importazione dei nominativi degli studenti iscritti nelle liste SIFA inviate dal docente Erogazione dell'esame nelle aule informatizzate di Ateneo prenotate dal docente per lo svolgimento della prova
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Didattica Innovativa - Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Mirror Esami esamiinformatizzati@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 3 (esamiinformatizzati@unimi.it; sportello.ctu@unimi.it; https://ariel.unimi.it/documenti/referenti)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Mirko Bove</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero appelli erogati nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%</p> <p>Continuità</p>

<p>Indicatore: Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite invio di email personalizzata ai docenti titolari di esami informatizzati. Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza agli utenti 8.30-16.30 da lunedì a venerdì con casella mail dedicata supporto.esamimoodle@unimi.it)</p> <p>Unità di misura: 255 gg</p> <p>Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p>Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p>Valore programmato: 5 (Mirko Bove, Maria Grazia Beccalli, Marco Borserio, Patrizia Angiolillo, Daniele Cardella) + risorse esterne</p>
--

Servizio "Questionari online"	
Descrizione	Progettazione e implementazione di questionari da erogarsi online, sia in contesti didattici (richiesta da parte di docenti) che istituzionali (richiesta da parte di strutture dell'Ateneo)
Destinatari	Destinatari: docenti e strutture di Ateneo richiedenti l'attivazione del questionario Utenti finali: compilatori dei questionari
Modalità di erogazione	I docenti o le strutture di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un questionario online al servizio Survey tramite la casella mail dedicata Info.survey@unimi.it oppure tramite i referenti dei servizi di e-learning ariel.unimi.it/documenti/referenti
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Survey Info.survey@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili</p> <p>Unità di misura: Numero di sportelli</p> <p>Valore programmato: 3 (sportello.ctu@unimi.it; Info.survey@unimi.it ariel.unimi.it/documenti/referenti)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio</p> <p>Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore:</p>

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Nominativo del Responsabile del servizio
Valore programmato:
Patrizia Angiolillo
Efficacia
Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero questionari creati nel periodo di riferimento
Valore programmato:
>95%
Continuità
Indicatore:
Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)
Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario
Unità di misura:
255 gg
Valore programmato:
90%
Efficienza
Indicatore:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:
2 (Patrizia Angiolillo, Maria Vittoria Ausilio)

Attivazione e gestione di siti didattici su piattaforma Ariel per supportare e integrare la didattica d'aula

Descrizione	Attivazione - tramite la piattaforma Ariel - di ambienti Web dedicati al supporto della didattica d'aula (archiviazione di materiali, attività di comunicazione e autovalutazione online etc.) per singolo insegnamento di corso di laurea o percorso post laurea
Destinatari	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del sito Utenti finali: studenti che accederanno poi al sito fruendo dei contenuti e delle attività proposte
Modalità di erogazione	I docenti inoltrano richiesta di attivazione di un sito didattico tramite il portale Ariel, accedendo alla sezione del portale dedicata agli impegni didattici dei docenti. Il sito viene sviluppato secondo le specifiche fornite dal docente, viene quindi consegnato al docente che lo popola con materiali didattici e/o attività. Infine il sito viene reso pubblico sul Portale Ariel e accessibile agli studenti.
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche - Responsabile dell'Ufficio e Referenti del Servizio Esami informatizzati - esamiinformatizzati@unimi.it Ufficio Didattica innovativa https://ariel.unimi.it/documenti/referenti

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 3 (sportello.ctu@unimi.it help.ariel@unimi.it https://ariel.unimi.it/documenti/referenti ; modulo richiesta online dal Portale)
	Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana
	Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin
	Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero siti attivi nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%
	Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici Unità di misura: 255 gg Valore programmato: 90%
<i>Link utili</i>	Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 9 (Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin, Patrizia Angiolillo, Mirko Bove, Marco Borserio, Maria Grazia Beccalli) + risorse esterne Supporto tecnico Portale Ariel https://ariel.unimi.it/support Sportello Ariel help.ariel@unimi.it

Faq sul portale Ariel: <https://ariel.unimi.it/faq>
Informastudenti: <https://informastudenti.unimi.it>

Progettazione e attivazione di percorsi didattici blended e/o online su piattaforma Ariel o Moodle

<i>Descrizione</i>	Attivazione - tramite le piattaforme Ariel e Moodle - di percorsi didattici online integrativi o alternativi alla didattica d'aula
<i>Destinatari</i>	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del percorso didattico online Utenti finali: studenti che seguiranno il percorso fruendo dei contenuti e delle attività proposte
<i>Modalità di erogazione</i>	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti e in collaborazione con loro e i Referenti dei servizi informatici lavora alla progettazione del percorso che viene poi implementato sulla piattaforma prescelta e quindi reso disponibile agli studenti che dovranno frequentarlo.
<i>Contatti</i>	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche - Responsabile dell'Ufficio e Referenti del Servizio Esami informatizzati - esamiinformatizzati@unimi.it Ufficio Didattica innovativa https://ariel.unimi.it/documenti/referenti
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 2 (https://ariel.unimi.it/documenti/referenti ; sportello.ctu@unimi.it)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero percorsi blended o online nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%</p> <p>Continuità Indicatore:</p>

	<p>Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)</p> <p>Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di appositi avvisi sulla piattaforma Ariel o sui siti Moodle attivati</p> <p>Unità di misura: 255 gg</p> <p>Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza</p> <p>Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p>Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p>Valore programmato: 8 (Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin, Patrizia Angiolillo, Mirko Bove, Fabio d'Andrea) + risorse esterne</p>
<i>Link utili</i>	<p>Sportello Ariel help.ariel@unimi.it</p> <p>Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support</p> <p>ariel.unimi.it/faq</p>

Progettazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web per la didattica innovativa e la produzione audiovisiva di Ateneo

<i>Descrizione</i>	Progettazione, sviluppo, implementazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web, proprietari e non, per la didattica innovativa, la valutazione e l'autovalutazione dell'apprendimento e la produzione audiovisiva di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Docenti, studenti e strutture di Ateneo fruitori dei servizi erogati dai vari Portali
<i>Modalità di erogazione</i>	Il CTU di concerto con le altre strutture di Ateneo, che seguono tutte le attività connesse ai servizi online UNIMI, ha sviluppato e gestisce i Portali Ariel e Video, il Sistema Esami Informatizzati e la Piattaforma Survey di erogazione di Questionari online. Implementa, configura e gestisce istanze e plugin della Piattaforma Moodle. Gestisce ambienti di aula virtuale (al momento su piattaforma cloud Adobe Connect)
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio Referenti dei servizi informatici e dei servizi di elearning
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili</p> <p>Unità di misura: Numero di sportelli</p> <p>Valore programmato: 6</p> <p>Sportello Ariel help.ariel@unimi.it</p> <p>Sportello Servizi AudioVideo Info.video@unimi.it</p> <p>Sportello esami informatizzati esamiinformatizzati@unimi.it</p> <p>Sportello Aula virtuale Info.aulavirtuale@unimi.it</p> <p>Sportello questionari online Info.survey@unimi.it</p>

	<p>Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support ariel.unimi.it/faq</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 7 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Mirko Bove</p> <p>Continuità Indicatore: Erogazione costante 7g/7 e 24h/24 Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione dei servizi tramite pubblicazione di avvisi sui Portali o tramite email dedicate (per alcuni servizi che non hanno Portale dedicato) Unità di misura: Giorni di erogazione servizio (365 gg) Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 2 (Mirko Bove, Marco Borserio)</p>
Link utili	<p>Sportello Ariel help.ariel@unimi.it Sportello Servizi AudioVideo Info.video@unimi.it Sportello esami informatizzati esamiinformatizzati@unimi.it Sportello Aula virtuale Info.aulavirtuale@unimi.it Sportello questionari online Info.survey@unimi.it</p> <p>Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support ariel.unimi.it/faq</p>

Progettazione, produzione e post-produzione di contenuti didattici digitali

Descrizione	Progettazione e supporto alla produzione di contenuti didattici digitali (learning objects) destinati a progetti e percorsi formativi online
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un contenuto digitale Utenti finali: studenti che fruiranno del contenuto digitale
Modalità di erogazione	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti e in collaborazione con loro e i Referenti

	dei servizi informatici lavora alla progettazione e allo sviluppo del contenuto digitale più adeguato per il raggiungimento dei propri obiettivi didattici
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 2 (ariel.unimi.it/documenti/referenti sportello.ctu@unimi.it)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Maria Vittoria Ausilio</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero lezioni svolte e registrate nello Studio Self Recording e nelle aule multimediali Valore programmato: >95%</p> <p>Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Unità di misura: Giorni di erogazione servizio (255 gg) Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 8 (Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin, Mirko Bove, Patrizia Angiolillo, Marco Borserio)</p>
<i>Link utili</i>	Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support Piattaforma Learn https://learn.ctu.unimi.it/

*Progettazione, realizzazione e post-produzione di produzioni
audiovideo e multimediali a fini didattici*

<i>Descrizione</i>	Progettazione e produzione di audiovisivi di diversa complessità per rappresentare e mostrare contenuti didattici non raccontabili efficacemente con altri strumenti
<i>Destinatari</i>	<i>Destinatari:</i> docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di una produzione audiovideo e multimediale Utenti finali: studenti che fruiranno della produzione audiovisiva e multimediale
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella info.video@unimi.it e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione audiovisiva e multimediale più adatta al raggiungimento degli obiettivi didattici
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 2 (https://portalevideo.unimi.it/, Info.video@unimi.it) Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Luca Citron</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero produzioni audiovideo realizzate nel periodo considerato Valore programmato: >95%</p> <p>Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Unità di misura: Giorni di erogazione servizio (255 gg)</p>

	<p>Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 3 (Luca Citron, Paolo Albanesi, Michele Lonati) + risorse esterne</p>
Link utili	Portale Video https://portalevideo.unimi.it/

Progettazione, realizzazione e post-produzione di azioni e progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione

Descrizione	Realizzazione di azioni o progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione
Destinatari	<p>Destinatari: docenti, Strutture o Dipartimenti che richiedono la realizzazione di un progetto multimediale</p> <p>Utenti finali: fruitori del progetto (UniMi ed esterni)</p>
Modalità di erogazione	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella info.video@unimi.it o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video https://video.unimi.it/ e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione più adatta al raggiungimento dell'obiettivo comunicativo, promozionale o di terza missione che si prefigge
Contatti	<p>Ufficio Produzioni Video e Multimediali - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche</p> <p>Responsabile Ufficio</p> <p>Referenti dei servizi Audiovideo</p> <p>Sportello Info.video@unimi.it</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 2 (https://portalevideo.unimi.it/, Info.video@unimi.it)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio</p>

	Valore programmato: Luca Citron Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero azioni e progetti multimediali realizzati nel periodo considerato Valore programmato: >95% Continuità Indicatore Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Unità di misura: giorni di erogazione servizio (255 gg) Valore programmato: 90% Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 3 (Luca Citron, Paolo Albanesi, Michele Lonati) + risorse esterne
<i>Link utili</i>	Portale Video https://portalevideo.unimi.it/

<i>Progettazione, attivazione e realizzazione di percorsi didattici audiovideo organizzati presso lo studio televisivo e radiofonico del CTU</i>	
<i>Descrizione</i>	Realizzazione e gestione dei Laboratori didattici in ambito audio-video organizzati presso lo Studio televisivo del Centro fornendo al docente supporto tecnico-metodologico
<i>Destinatari</i>	<i>Destinatari:</i> docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un percorso didattico in ambito televisivo o radiofonico <i>Utenti finali:</i> studenti che fruiranno del percorso didattico
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella info.video@unimi.it o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video https://video.unimi.it/ e con loro lavora alla progettazione ed erogazione del percorso didattico che meglio risponde alle proprie esigenze
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 3 (sportello.ctu@unimi.it ; info.video@unimi.it ; modulo richiesta online dal Portale Video: https://video.unimi.it/)

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5 gg a settimana

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Luca Citron

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero percorsi didattici attivati nel periodo considerato

Valore programmato:

>95%

Continuità**Indicatore:**

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Unità di misura:

giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

3 (Luca Citron, Michele Lonati, Paolo Albanesi) + risorse esterne

Servizio "Formazione ai docenti nel campo delle metodologie e tecnologie didattiche innovative e della comunicazione digitale"

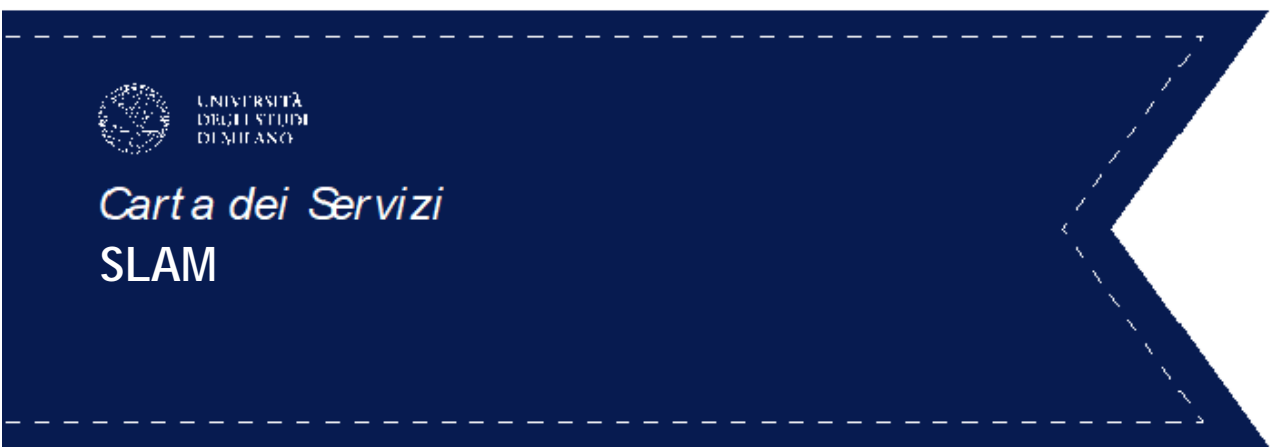
<i>Descrizione</i>	Erogazione di sessioni formative destinate al personale docente inerenti le metodologie e tecnologie didattiche innovative
<i>Destinatari</i>	Docenti dell'Ateneo di tutte le aree di studio interessati all'innovazione didattica e alle nuove tecnologie digitali
<i>Modalità di erogazione</i>	Singoli docenti o Direttori di Dipartimento o Presidenti di corsi di studio inviano richiesta di attivazione di un modulo formativo per i docenti della propria area ai referenti dei servizi di elearning https://ariel.unimi.it/documenti/referenti o tramite casella sportello.ctu@unimi.it , concordando contenuti, tempi e modalità più adeguate alle loro esigenze oppure consultano sul sito https://learn.ctu.unimi.it/ nella sezione webinar gli appuntamenti

	disponibili per corsi su particolari tematiche rivolte a tutti i docenti e prenotano la presenza
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di elearning: ariel.unimi.it/documenti/referenti
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 2 (sportello.ctu@unimi.it https://learn.ctu.unimi.it/)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Sabrina Papini, Antonella Cosetti</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di corsi attivati nel periodo di riferimento Valore programmato: >95%</p> <p>Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, sebbene soggetto, per la tipologia stessa del servizio che comporta un alto livello di personalizzazione, ad accordi specifici e successiva calendarizzazione della sessione formativa. Unità di misura: Giorni di erogazione servizio (255 gg) Valore programmato: 90%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 5 (Sabrina Papini, Antonella Cosetti, Maria Vittoria Ausilio, Mirko Bove, Marco Borserio) + risorse esterne</p>
<i>Link utili</i>	https://learn.ctu.unimi.it/

Servizio "Accertamento Competenze Informatiche di base 3 CFU"

<i>Descrizione</i>	Erogazione di un percorso formativo blended relativo all'accertamento delle competenze informatiche di base ed erogazione dei relativi esami informatizzati per gli studenti iscritti ai CdS coinvolti nel progetto
<i>Destinatari</i>	Destinatari: presidenti del Collegio di CdS che hanno aderito al Progetto 3 CFU Utenti finali: studenti che fruiranno del servizio
<i>Modalità di erogazione</i>	I Presidenti di CdS che intendono aderire al Progetto 3CFU ne fanno richiesta al Centro tramite casella sportello.ctu@unimi.it e i relativi studenti vengono abilitati al corso più opportuno in piattaforma e ai conseguenti esami
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Sportello CTU: sportello.ctu@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 2 (sportello.ctu@unimi.it, 3cfuinformatica@unimi.it)</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 gg a settimana</p> <p>Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Fabio d'Andrea</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di sessioni di esami attivate nel periodo di riferimento Valore programmato: 90%</p> <p>Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici Unità di misura:</p>

	Giorni di erogazione servizio (255 gg) Valore programmato: 90% Efficienza Indicatore: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività Valore programmato: 2 (Fabio d'Andrea, Daniela Scaccia) + risorsa esterna
<i>Link utili</i>	3cfuinformatica.unimi.it/



Test e corsi di lingua inglese

<i>Descrizione</i>	Organizzazione e gestione dei corsi di lingua inglese per studenti, dottorandi, personale tecnico amministrativo, docenti ricercatori, assegnisti e specializzandi e enti convenzionati
<i>Destinatari</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Personale tecnico amministrativo (Piano di Formazione triennale) • Dottorandi (Formazione dottorale) • Docenti, ricercatori, assegnisti e specializzandi • Dipendenti di enti convenzionati (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare INFN) • Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Lo studente deve iscriversi al Placement test, tramite Unimia, seguendo il percorso: Esami e opinione dello studente - Vuoi iscriverti o modificare l'iscrizione? - ESAMI DEL TUO CORSO. Il nome del PLACEMENT TEST cambia a seconda del corso a cui è iscritto (viene inviata ad ogni studente un'e-mail con le modalità di iscrizione descritte nel dettaglio)</p> <p>Ai test di posizionamento devono iscriversi tutti gli studenti del I anno iscritti ai corsi di laurea triennali e a ciclo unico (tra ottobre e dicembre) e di laurea magistrale (tra ottobre e gennaio). Gli studenti che non raggiungono un livello di inglese sufficiente, sono inseriti in un corso per il raggiungimento del livello richiesto dal corso di laurea o di laurea magistrale</p> <p>Per alcuni corsi di laurea magistrale la conoscenza della lingua inglese è requisito di ingresso (B1 o B2). Il livello è definito dal corso di laurea magistrale ed indicato nei singoli Manifesti degli Studi.</p> <p>Il livello è verificato dal Centro SLAM durante la fase di ammissione attraverso una certificazione linguistica, un livello di inglese attestato durante un corso di laurea triennale dell'Ateneo attraverso il percorso SLAM oppure da un test di ingresso erogato in una data prestabilita e unica. In caso di non superamento del test di ingresso, il candidato non è ammesso al corso di laurea magistrale. Nel caso in cui il corso di laurea magistrale preveda un livello di ingresso (B1) e uno di uscita (B2), sono erogati corsi per il raggiungimento del livello di uscita</p> <p>Per il personale TAB: dopo aver scelto dal piano di formazione triennale (work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm) la tipologia di corso di inglese, gli utenti svolgono il test di posizionamento e, in base al livello ottenuto e alla scelta effettuata, sono inseriti in corsi di General English, corsi di inglese specialistico, corsi per strutture specifiche, corsi per gli addetti ai punti d'accoglienza o, corsi individuali</p> <p>Per i docenti: i docenti interessati svolgono il test di posizionamento da remoto. In base al livello ottenuto sono inseriti corsi individuali di General English (fino al B1) o corsi di gruppo di inglese specialistico (dal B2), sia in presenza sia online</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio competenze linguistiche - Direttore del Centro Competenzelinguistiche.slam@unimi.it per studenti</p> <p>Ufficio formazione linguistica interna ed esterna - Direttore del Centro FormazioneLinguistica.slam@unimi.it per PTAB, docenti, ricercatori, assegnisti, specializzandi e dottorandi</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero di test erogati / n. di richieste (studenti iscritti)</p> <p>Valore programmato:</p> <p>Superiore al 88%</p>

	Tempestività Indicatore: Frequenza settimanale di erogazione dei test Unità di misura: Numero settimanale di test erogati Valore programmato: 20 sessioni di test/ settimanali
	Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Media degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM Valore programmato: 1 aggiornamento/mese
	Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test Valore programmato: 75%
	Efficienza Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di test superati / n. studenti presenti Valore programmato: 75%
	Link utili https://www.unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche Servizio Informastudente (categoria 'Test e corsi di lingua')

Test e corsi di lingua italiana per stranieri

Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione competenze linguistiche studenti stranieri italiano L2 • Erogazione di test di posizionamento per attestare il livello di competenza linguistica secondo il QCER: Italiano L2 • Organizzazione e gestione di corsi di lingua italiana
Destinatari	Studenti, studenti Erasmus+ incoming, dottorandi, assegnisti, ricercatori, visiting professor dell'Ateneo e studenti di enti convenzionati (Conservatorio di Musica di Milano "Giuseppe Verdi")
Modalità di erogazione	<p>All'inizio del primo e del secondo semestre gli studenti internazionali interessati svolgono un test di posizionamento e, in base al livello ottenuto, sono inseriti in un corso di lingua italiana per il raggiungimento del livello successivo</p> <p>I corsi sono gratuiti, facoltativi e non rilasciano crediti, ad eccezione degli studenti Erasmus+ incoming che possono inserire il corso nel Learning Agreement e di alcuni corsi di laurea e di laurea magistrale erogati in lingua inglese per cui è previsto un accertamento linguistico da 3 crediti di livello A2</p> <p>Per il corso di laurea a ciclo unico di International Medical School e per alcuni corsi di laurea magistrale di Area di Studi umanistici è richiesto un livello B2 di italiano per poter accedere, rispettivamente, al terzo anno e alla tesi</p>

Contatti	<p>Ufficio di lingua e cultura italiana per stranieri "Chiara e Giuseppe Feltrinelli" - Responsabile dell'Ufficio</p> <p>Servizio Informastudente (categoria 'Italiano per stranieri: Test di livello - Italian language for foreigners: entry-level test)</p> <p>italian.courses@unimi.it</p>
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti Unità di misura: Numero di test erogati / n. di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: Superiore al 95%</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza settimanale di erogazione dei test Unità di misura: Numero settimanale di test erogati Valore programmato: 20 sessioni di test/ settimanali</p> <p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Media degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM Valore programmato: 1 ogni 6 mesi</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test Valore programmato: 100%</p>
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche

Certificazioni Linguistiche internazionali

<i>Descrizione</i>	<p>Rilascio certificazioni internazionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambridge lingua Inglese (Livelli: B1, B2, C1, C2) • CELI lingua italiana (Livelli: A1, A2, B1, B2, C1, C2) • ÖSD lingua tedesca (Livello: B1 e B2)
<i>Destinatari</i>	Utenti interni ed esterni all'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Gli esami per l'ottenimento della certificazione linguistica di livello corrispondente sono erogati secondo le modalità e i calendari previsti dai diversi Enti certificatori. Prevedono la verifica delle quattro competenze: Scrittura, lettura, ascolto, parlato</p> <p>Il calendario degli esami è reso disponibile (alla pagina unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/certificazioni-internazionali)</p> <p>Gli esami sono a pagamento (per gli esami Cambridge sono previste agevolazioni per gli utenti interni e i laureati fino a 12 mesi)</p>
<i>Contatti</i>	Direttrice del Centro

	esamicambridge@unimi.it (inglese) esamiceli@unimi.it (italiano) esamiosd@unimi.it (tedesco)
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Efficacia Indicatore: Dati statistici riferiti a Cambridge Unità di misura: Numero di richieste/n. di posti a sessione Valore programmato: 100% Indicatore: Dati statistici riferiti a Celi Unità di misura: Numero di richieste/n. di posti a sessione Valore programmato: 100%
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche

Test e corsi di Francese, Spagnolo, Tedesco e Anglo-americano

<i>Descrizione</i>	Erogazione di test e corsi per accertamento (3 o 6 CFU) di una seconda lingua straniera, previsto per alcuni corsi di laurea delle Aree di Scienze politiche, economiche e sociali e di Studi umanistici
<i>Destinatari</i>	Studenti iscritti ad anni successivi al primo che abbiano nel proprio piano di studi un accertamento di una lingua diversa dall'inglese
<i>Modalità di erogazione</i>	Gli studenti che non possiedono una certificazione linguistica devono sostenere un apposito test di posizionamento della lingua che hanno scelto. Coloro che non raggiungono il livello richiesto sono inseriti in un corso di lingua
<i>Contatti</i>	Ufficio competenze linguistiche - Responsabile dell'Ufficio Servizio Informastudente (categoria 'Accertamenti progrediti: Fra, Spa, Ted, Anglo-am/ing progr - Advanced level foreign languages: French, Spanish, German, Anglo-Am/advanced En')
<i>Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti Unità di misura: Numero di test erogati / Numero di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: Superiore al 95% Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: Frequenza settimanale di erogazione dei test Unità di misura: Numero settimanale di test erogati Valore programmato:

	<p>10 sessioni di test/ settimanali</p> <p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Media degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM Valore programmato: 1 aggiornamento / mese</p>
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/altre-lingue-test-e-corsi

Corsi di Medical English

<i>Descrizione</i>	Erogazione di corsi di Inglese medico scientifico da 6 crediti ai corsi di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e chirurgia e in Odontoiatria
<i>Destinatari</i>	<p>Studenti del II anno di Medicina e chirurgia e di Odontoiatria che abbiano conseguito un livello B2 di inglese</p> <p>Sono esonerati dal corso gli studenti con certificazione o Placement test di livello C1 o C2</p>
<i>Modalità di erogazione</i>	I corsi sono strutturati in ore di esercitazioni in aula e lavoro autonomo su una piattaforma di didattica online. Durante le esercitazioni si svolgono lavori di gruppo, role playing e altre esercitazioni pratiche
<i>Contatti</i>	Ufficio competenze linguistiche - Responsabile dell'Ufficio Servizio Informastudente (categoria 'Medica English')
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti Unità di misura: Numero di test erogati / n. di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: Superiore al 95%</p> <p>Efficienza Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di iscritti / Numero di studenti ammessi al test Valore programmato: 98%</p> <p>Continuità Indicatore: Numero di giorni annui di fruibilità del servizio a partire dalla data di primo accesso Unità di misura: Numero di giorni / Numero totale annuo di giorni Valore programmato: 540 giorni / 1 anno e 6 mesi</p> <p>Efficacia Indicatore: Percentuale di superamento Unità di misura: Tasso di superamento sul totale delle iscrizioni al test Valore programmato:</p>

	92%
Link utili	unimi.infostudente.it - categoria SLAM

Corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana

Descrizione	Organizzazione di corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana presso la sede di Gargnano sul Garda (BS), aperti agli utenti internazionali dell'Ateneo e a cittadini stranieri
Destinatari	Studenti internazionali iscritti a un corso di laurea, laurea magistrale o a ciclo unico, studenti in Erasmus, dottorandi, assegnisti, borsisti e specializzandi e cittadini stranieri che abbiano una conoscenza minima dell'italiano di livello B1
Modalità di erogazione	<p>I corsi si svolgono tra luglio e agosto e hanno una durata di tre settimane per 80 ore di didattica della lingua e della cultura italiana. Le attività giornaliere sono così distribuite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 ore di didattica di lingua italiana • 2 ore di conferenze su temi attinenti alla letteratura, alla storia e alla cultura italiana, tenute da docenti universitari o da esperti della disciplina <p>Sono inoltre organizzate attività culturali e ricreative (facoltative e a pagamento), tra le quali una visita all'Arena di Verona per assistere alla rappresentazione di un'opera lirica</p> <p>I corsi sono gratuiti per gli utenti interni all'Ateneo (con eccezione della quota di iscrizione di euro 100) e a pagamento per gli esterni (500 euro)</p>
Contatti	Ufficio di Lingua e Cultura 'Chiara e Giuseppe Feltrinelli' - Responsabile ufficio gargnano@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Pubblicazione del bando sulla pagina web Valore programmato: 1 volta all'anno</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di richieste / Numero di posti Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Percentuale di soddisfazione massima (chi ha risposto 4 nella scala da 1 a 4) Unità di misura: % di soddisfazione massima Valore programmato: 99%</p>
Link utili	https://www.unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/corsi-di-lingua-e-cultura-italiana-gargnano

Test e corsi di lingua per bandi e mobilità

<i>Descrizione</i>	Il Centro Linguistico d'Ateneo SLAM rilascia attestati di livello di conoscenza linguistica ai fini della partecipazione ai bandi di mobilità europea ed extraeuropea. Organizza, inoltre, corsi intensivi di lingua nei mesi estivi per gli studenti vincitori di una borsa Erasmus + outgoing
<i>Destinatari</i>	candidati ai bandi di mobilità Erasmus+, candidati ai bandi di mobilità extraeuropea, candidati ai bandi per tesi all'estero, vincitori del bando Erasmus
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Il Centro SLAM organizza sessioni di test ai fini del rilascio di un attestato di livello di conoscenza della lingua straniera</p> <p>È possibile testare le seguenti lingue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inglese: tutti i livelli • francese: livelli A2, B1, B2 • spagnolo: livelli A2, B1, B2 • tedesco: livelli A2, B1, B2, C1 • portoghese: tutti i livelli <p>Gli studenti selezionati per il programma Erasmus+ che intendano approfondire e migliorare la conoscenza di una lingua prima di partire per il programma Erasmus+ possono frequentare i corsi intensivi, sostenere il test finale e ricevere l'attestato del livello raggiunto.</p> <p>I corsi si svolgono nel mese di luglio, hanno una durata di 60 ore, non prevedono una frequenza obbligatoria e sono disponibili per le seguenti lingue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inglese • francese • tedesco • spagnolo • portoghese
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio competenze linguistiche Direttrice del Centro Michela Argenti Servizio Informa studenti competenzelinguistiche.slam@unimi.it</p>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti Unità di misura: Numero di test erogati / Numero di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: 85%</p> <p>Tempestività Indicatore: Frequenza settimanale di erogazione dei test Unità di misura: Numero settimanale di test erogati Valore programmato: 20 sessioni di test/ settimanali</p> <p>Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Media degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM Valore programmato: 1 aggiornamento/mese</p>

	<p>Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza Indicatore: Numero di test effettuati/ n. studenti presenti Unità di misura: Test effettuati Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti