



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>

	<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%</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: 100%</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121660.htm

Garante degli Studenti e dei dottorandi

<i>Descrizione</i>	<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
<i>Destinatari</i>	Studenti, dottorandi, specializzandi
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazioni via e-mail a: garantedeglistudenti@unimi.it oppure eventuale appuntamento per un incontro individuale Il Garante riceve solo su appuntamento
<i>Contatti</i>	Direzione Affari Istituzionali Dirigente garantedeglistudenti@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Numero di giornate lavorative di disponibilità del servizio Unità di misura: Numero giorni settimanali di disponibilità del servizio Valore programmato: 5</p> <p>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:</p>

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

	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</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono, interfaccia web, front desk, etc.)</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di accessibilità</p> <p>Valore programmato: 2 canali (UnimiBox per upload proposte di delibera e casella mail -v. contatti- per supporto agli utenti)</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempi di risposta: caricamento delle proposte di delibera entro 72 ore dalla seduta</p> <p>Unità di misura: Numero di proposte caricate entro i tempi stabiliti / Totale delle richieste</p> <p>Valore programmato: 90%</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: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web</p> <p>Unità di misura: Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web</p> <p>Valore programmato: 2 revisioni al mese</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: 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: 100%</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio</p> <p>Unità di misura: Presenza di un indirizzo mail alternativo in caso di canale di comunicazione non accessibile</p> <p>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>	Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio Email accordi.istituzionali@unimi.it Tel. 02503 12105
<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 giornaliera 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

Gestione del servizio di protocollo in ingresso e dei servizi di spedizione	
<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>	Ufficio Archivi e Protocollo Responsabile dell'Ufficio Tel. 02 503 12026

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