



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>	Responsabile Ufficio Bilancio, Budget e Contabilità analitica Responsabile dell'Ufficio strutture.variazioni@unimi.it
<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)</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: 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>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Ordinativi di pagamento e incasso

<i>Descrizione</i>	Gestire e trasmettere all'Istituto Cassiere gli ordinativi di pagamento e incasso
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta emissione ordinativi attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Invio distinte in banca")
<i>Contatti</i>	Ufficio Gestione della Tesoreria Responsabile 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 ITC)

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

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

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Nominativo del Responsabile di Struttura (aggiornato)

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%

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%

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>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/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>	<p>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/riciesta%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</p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Gestione della Tesoreria Responsabile dell'Ufficio direzione.contabilita@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 (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>Indicatore: Disponibilità di modulistica Unità di misura: Tipologia modulistica disponibile per accesso servizio Valore programmato: Form on line</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:</p>

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

Help desk U-gov	
<i>Descrizione</i>	Dare supporto alle strutture di Ateneo per la risoluzione di problematiche tecniche e informatiche inerenti all'applicativo gestionale U-gov
<i>Destinatari</i>	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 Valore programmato: >90%</p> <p>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: >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>	Ufficio Ricavi istituzionali Responsabile dell'Ufficio ricavi.istituzionali@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: 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)</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 giornaliera 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

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)</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: 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</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>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: >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	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità Valore programmato: 1 canale (indirizzo mail)

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

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

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

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)

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%

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%

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

	<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

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>	<p><i>Richiesta di emissione fattura, che può avvenire mediante:</i></p> <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.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione") • indirizzo mail <p><i>La fattura elettronica viene generata e inviata ai sensi di legge</i></p>
<i>Contatti</i>	<p>Ufficio Ricavi da Attività commerciale Responsabile dell'Ufficio fatturazione.contabilita@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: 3 canali (indirizzo mail, apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT e, per le fatture a tariffario, sistema Unifat)</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: 3 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 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: 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 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: >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

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio

Unità di misura:

Numero e tipologia canali di Accessibilità

Valore programmato:

1 canale (indirizzo mail)

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

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:

2 giorni

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)

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%

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:

>40%

Efficienza

	<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

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.divisi.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>	<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: 2 canali (indirizzo mail e apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT)</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: 2 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</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: >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

<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</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero e tipologia canali di Accessibilità</p> <p>Valore programmato:</p>

1 canale (indirizzo mail)

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

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 20 gg

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)

Valore programmato:

3 giorni

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)

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%

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:

>60%

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/servizi/120737.htm#par121390