



# Direzione Affari Istituzionali



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2022

### Sportello di orientamento all'utenza

<b>Descrizione</b>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività propri della Direzione Affari istituzionali
<b>Destinatari</b>	Cittadini, enti e aziende, studenti rappresentanti di lista, personale docente e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, strutture amministrative
<b>Modalità di erogazione</b>	Via e-mail scrivendo a: <a href="mailto:sportello.affariistituzionali@unimi.it">sportello.affariistituzionali@unimi.it</a> Lo Sportello si impegna a rispondere sempre via e-mail entro 3 giorni lavorativi
<b>Contatti</b>	Sportello di Direzione Dirigente <a href="mailto:sportello.affariistituzionali@unimi.it">sportello.affariistituzionali@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121660.htm">work.unimi.it/aree_protette/121660.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di riscontro</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione della tempistica di risoluzione, dalla data di ricezione della email</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p><b>Unità di misura:</b> Aggiornamento semestrale dei contatti di riferimento e delle pagine web dedicate</p> <p><b>Valore programmato:</b> Sì</p> <p><b>Efficacia</b></p>

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni

**Valore programmato:**

&gt; 95%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di ore al giorno di fruibilità del servizio rispetto al totale delle ore lavorative

**Valore programmato:**

&gt; 80%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero semestrale di pratiche evase

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

**Garante degli studenti e dei dottorandi****Descrizione**

- 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 miglorie 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

---

<b>Modalità di erogazione</b>	Segnalazioni via e-mail a: <a href="mailto:garantedeglistudenti@unimi.it">garantedeglistudenti@unimi.it</a> oppure eventuale appuntamento per un incontro individuale  Il Garante riceve solo su appuntamento
<b>Contatti</b>	Direzione Affari Istituzionali Dirigente <a href="mailto:garantedeglistudenti@unimi.it">garantedeglistudenti@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti-e-dei-dottorandi">unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti-e-dei-dottorandi</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Numero di giornate lavorative di disponibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di disponibilità del servizio <b>Valore programmato:</b> 100% <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, Microsoft Teams) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 2 <b>Indicatore:</b> Personale impegnato nell'attività proporzionale all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero di personale dedicato al servizio <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio <b>Valore programmato:</b> 80  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate al servizio

---

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni

**Valore programmato:**

100%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di ore al giorno di fruibilità del servizio rispetto al totale delle ore lavorative

**Valore programmato:**

&gt; 80%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero semestrale di pratiche evase

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

***Gestione delle segnalazioni di atti corruttivi (whistleblowing)******Descrizione***

Raccogliere e gestire le segnalazioni di fatti corruttivi inviate al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT)

***Destinatari***

Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e personale docente, collaboratori di imprese fornitrici di beni e servizi e che realizzano opere per l'Ateneo

***Modalità di erogazione***Il servizio è accessibile tramite apposita piattaforma al link: [whistleblowing.unimi.it/#/](https://whistleblowing.unimi.it/#/)

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”

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

---

### *Contatti*

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

Per inviare la segnalazione e monitorare lo stato avanzamento,  
piattaforma: [whistleblowing.unimi.it/#/](https://whistleblowing.unimi.it/#/)

Per informazioni, casella mail: [anticorruzione@unimi.it](mailto:anticorruzione@unimi.it)

---

### *Link utili*

[unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-  
contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti](https://unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti)

---

### *Dimensioni/Indicatori*

#### **Accessibilità**

##### **Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforma dedicata,  
lettera cartacea)

##### **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

##### **Valore programmato:**

2

#### **Tempestività**

##### **Indicatore:**

Tempo massimo di presa in carico o archiviazione

##### **Unità di misura:**

Numero massimo di giorni necessari per presa in carico o  
archiviazione dalla data di ricezione della richiesta

##### **Valore programmato:**

15

##### **Indicatore:**

Tempo massimo di riscontro

##### **Unità di misura:**

Numero massimo di giorni necessari per dare riscontro dalla data di  
evasione

##### **Valore programmato:**

60

#### **Trasparenza**

##### **Indicatore:**

---

---

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni

**Valore programmato:**

90%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero semestrale di segnalazioni evase

**Unità di misura:**

Numero di segnalazioni evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

---

***Supporto specialistico alle attività degli Organi di Governo (CdA, SA)***

---

***Descrizione***

- 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
-

<b><i>Destinatari</i></b>	Strutture di Ateneo, membri degli organi di governo
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	<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> <p>Le delibere e i verbali delle sedute vengono trasmesse alle strutture amministrative individuate per competenza, attraverso il sistema di gestione documentale Archiflow</p>
<b><i>Contatti</i></b>	<p>Ufficio Rapporti con gli organi di governo e regolamenti Responsabile Ufficio 02 50312064 <a href="mailto:consiglio.amministrazione@unimi.it">consiglio.amministrazione@unimi.it</a> <a href="mailto:senato.accademico@unimi.it">senato.accademico@unimi.it</a> Email di contatto alternativa: <a href="mailto:maria.dinardo@unimi.it">maria.dinardo@unimi.it</a></p>
<b><i>Link utili</i></b>	<p><b>Per il Consiglio di Amministrazione:</b> <a href="http://unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/consiglio-di-amministrazione">unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/consiglio-di-amministrazione</a></p> <p><b>Per il Senato Accademico:</b> <a href="http://unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/senato-accademico">unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/senato-accademico</a></p>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (email, UnimiBox)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 2</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di caricamento delle proposte di delibera</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni necessari per caricare le proposte di delibera dalla seduta dell'Organo</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio</p>

---

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

100%

**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

**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:**

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:**

Sì

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di proposte o comunicazioni pubblicate su UniMiBox o sul sito web nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di proposte/comunicazioni pubblicate su UnimBox/sito web rispetto al totale di quelle gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

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

<b><i>Descrizione</i></b>	Supporto nella redazione e formalizzazione di convenzioni e accordi quadro di tipo istituzionale
<b><i>Destinatari</i></b>	Enti e imprese, personale docente d'Ateneo, cittadini
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Il servizio è accessibile via e-mail scrivendo a <a href="mailto:accordi.istituzionali@unimi.it">accordi.istituzionali@unimi.it</a> e/o fissando telefonicamente incontri in presenza o a mezzo della piattaforma Microsoft Teams con i proponenti al numero 02 503 12105
<b><i>Contatti</i></b>	Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio Email <a href="mailto:accordi.istituzionali@unimi.it">accordi.istituzionali@unimi.it</a> Tel. 02503 12105
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="https://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-attivita-e-accordi-istituzionali">unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-attivita-e-accordi-istituzionali</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>            Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono)  <b>Unità di misura:</b>            Numero di canali disponibili  <b>Valore programmato:</b>            2</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>            Tempo massimo necessario per il supporto giuridico e la redazione della bozza di accordo  <b>Unità di misura:</b>            Numero massimo di giorni necessari per l'invio della bozza di accordo  <b>Valore programmato:</b>            15</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>            Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  <b>Unità di misura:</b>            Aggiornamento semestrale del nominativo del responsabile di struttura e dei contatti di riferimento  <b>Valore programmato:</b>            Sì</p>

**Efficacia****Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di prestazioni erogate senza ulteriore adempimento da parte dell'utenza rispetto al totale delle prestazioni

**Valore programmato:**

90%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 90%

**Efficienza****Indicatore:**

Numero semestrale di pratiche prese in carico

**Unità di misura:**

Numero di pratiche prese in carico rispetto al totale di pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

***Iscrizione all'Albo di associazioni studentesche******Descrizione***

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

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.

L'iscrizione all'Albo può essere richiesta ogni anno e ha una durata biennale

***Destinatari***

Studenti

---

<b>Modalità di erogazione</b>	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: <a href="http://unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche">unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche</a>
<b>Contatti</b>	Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio <a href="mailto:associazioni.studenti@unimi.it">associazioni.studenti@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche">unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (form online) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Indicatore:</b> Persone operanti nel servizio <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Percentuale di risposte positive rispetto al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web <b>Valore programmato:</b> ≥ 80%  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Soddisfazione dell'utenza

---

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail “Sportello” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 20%

**Continuità****Indicatore:**

Orario rispettato nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Disponibilità della piattaforma per la compilazione della form online (tutti i giorni 24 ore su 24)

**Valore programmato:**

Sì

**Efficienza****Indicatore:**

Numero di pratiche evase

**Unità di misura:**

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

100%

---

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

---

***Descrizione***

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

***Destinatari***

Docenti, studenti, cittadini, enti e imprese, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

---

**Modalità di erogazione**

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:

[elixforms.unimi.it/rwe2/module\\_preview.jsp?MODULE\\_TAG=Eventi\\_richiestaConcessioneSpaziRappresentanza](http://elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_richiestaConcessioneSpaziRappresentanza)

Richiesta concessione spazi per eventi promossi da Rettore, Prorettori o Delegati del Rettore:

[elixforms.unimi.it/rwe2/module\\_preview.jsp?MODULE\\_TAG=Eventi\\_richiestaConcessioneSpazi\\_EventiRettoreProrettoriDelegati](http://elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_richiestaConcessioneSpazi_EventiRettoreProrettoriDelegati)

**Contatti**

Ufficio eventi  
Responsabile Ufficio  
Tel. 02 503 12090 | 12092 | 12804  
[manifestazioni@unimi.it](mailto:manifestazioni@unimi.it)

**Link utili**

[unimi.it/it/ateneo/la-statale/eventi-e-manifestazioni/organizzare-eventi-statale](http://unimi.it/it/ateneo/la-statale/eventi-e-manifestazioni/organizzare-eventi-statale)

**Dimensioni/Indicatori****Accessibilità****Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (form online, email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Indicatore:**

Persone operanti nel servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

3

**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate

**Valore programmato:**

&gt; 80%

**Continuità****Indicatore:**

Disponibilità della piattaforma per la presentazione delle istanze tramite procedura online negli orari indicati

**Unità di misura:**

Tutti i giorni 24 ore su 24

**Valore programmato:**

Sì

**Efficienza****Indicatore:**

Numero semestrale di richieste evase

**Unità di misura:**

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

90%

***Gestione del servizio di protocollo in ingresso e dei servizi di spedizione******Descrizione***

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).  
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).
<b>Destinatari</b>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente, cittadini
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio di protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio dei canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano). 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
<b>Contatti</b>	Ufficio Archivi e Protocollo Responsabile dell'Ufficio Tel. 02 503 12026 <a href="mailto:ufficio.protocollo@unimi.it">ufficio.protocollo@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/servizi/protocollo/102631.htm">unimi.it/servizi/protocollo/102631.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO, Posta tradizionale, consegna a mano)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Indicatore:</b> Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo di apertura al pubblico</p> <p><b>Unità di misura:</b> Media giornaliera delle ore di accessibilità del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b> 5</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo necessario per l'erogazione della prestazione</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero medio di giorni lavorativi entro il quale viene completata la registrazione e lo smistamento delle istanze</p> <p><b>Valore programmato:</b></p>

---

---

3

**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza****Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia****Indicatore:**

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

&lt; 20%

**Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

&gt; 95%

**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 (casella email di ufficio)

**Valore programmato:**

Sì

**Efficienza****Indicatore:**

Numero semestrale di istanze registrate e smistate

---

**Unità di misura:**

Numero di istanze registrate e smistate rispetto al totale di istanze pervenute

**Valore programmato:**

100%

---