



Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei servizi 2022



Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, sui processi amministrativo contabili e sull'applicazione della regolamentazione giuscontabile
Destinatari	Responsabili amministrativi, personale amministrativo e bibliotecario afferente ai centri di spesa
Modalità di erogazione	Via e-mail a: direzione.contabilita@unimi.it
Contatti	Dirigente direzione.contabilita@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121655.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero di riscontri entro 3 giorni dalla data di ricezione della email rispetto al totale delle email ricevute Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 95%

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

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (email, gestionale U-GOV)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

4

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 5 giorni da data ricezione richiesta / totale richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuo di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 95%

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>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (Ticket tramite servizio HelpDesk)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1 canale

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 5 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile di Struttura e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 80%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Anagrafica delle persone giuridiche

Descrizione	Gestire in modo centralizzato l'anagrafica delle persone giuridiche all'interno dell'applicativo gestionale U-Gov
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	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/richesta%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
Contatti	Ufficio Gestione della Tesoreria Responsabile dell'Ufficio direzione.contabilita@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (ticket del servizio HelpDesk)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

1

Indicatore:

Disponibilità di modulistica

Unità di misura:

Presenza della modulistica disponibile per accesso servizio (form online)

Valore programmato:

Sì

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 7 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale
dei 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%

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>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (ticket del servizio HelpDesk) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero di riscontri entro 7 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: 100% Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio) Valore programmato: 5 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio rispetto al totale 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:

> 90%

Ricavi istituzionali

Descrizione	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	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.
Contatti	Ufficio Ricavi istituzionali Responsabile dell'Ufficio ricavi.istituzionali@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 4 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero di riscontri entro 7 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: 100% Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio rispetto al totale 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:

> 95%

Ciclo passivo

Descrizione	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
Destinatari	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione centrale, Centri funzionali), personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	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
Contatti	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio sezionepagamenti@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email e gestionale U-GOV) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 8 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura:

Numero di riscontri entro 15 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio rispetto al totale 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:

> 95%

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

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 5 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio rispetto al totale 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:

> 95%

Fatturazione attiva

Descrizione

Emettere e incassare le fatture nell'ambito attività commerciale dell'Ateneo

Destinatari

Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo

Modalità di erogazione

Richiesta di emissione fattura, che può avvenire mediante:

- 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

La fattura elettronica viene generata e inviata ai sensi di legge

Contatti

Ufficio Ricavi da Attività commerciale

Responsabile dell'Ufficio

fatturazione.contabilita@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (email, ticket del servizio HelpDesk, Unifat per le fatture a tariffario)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 7 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio rispetto al totale 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:

> 95%

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>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 5 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

2

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 40%

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%

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>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email, ticket del servizio HelpDesk) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato:

2

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 5 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

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:

> 90%

Consulenza fiscale

Descrizione

Fornisce consulenza e assistenza a tutte le strutture d'Ateneo, comprese le attività di studio e analisi delle innovazioni normative

Destinatari

Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo

Modalità di erogazione

Richiesta di consulenza o assistenza da inviare via e-mail a: contabilita.ufficiofiscale@unimi.it, e successivo riscontro attraverso lo stesso canale

Contatti

Ufficio Adempimenti e consulenza fiscale
Responsabile dell'Ufficio
contabilita.ufficiofiscale@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Indicatore:

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di riscontri entro 20 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

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:

< 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei 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%
