



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



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei servizi 2022



Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione
Destinatari	Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail scrivendo a sportello.paqv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli Invio di richieste agli utenti finali del servizio
Contatti	Sportello Direzione Performance, Assicurazione qualità, valutazione e politiche di Open Science email sportello.paqv@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/123151.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 25 Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Unità di misura: Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

Valore programmato:

100%

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Supporto al ciclo della Performance

Descrizione

Supporta la definizione e gestione del ciclo della performance e relativi adempimenti (monitoraggio, relazione, sistema di Misurazione e Valutazione, Piano Integrato) e al monitoraggio degli obiettivi strategici del Piano Strategico.

Organizza e coordina le attività di rilevazione della Customer Satisfaction

Assicura supporto al Progetto Good Practice MIP Politecnico di Milano in sinergia con la Direzione Risorse umane.

Si occupa di Bilancio di genere, con supporto alla definizione e coordinamento delle attività.

<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail casella performance@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli
<i>Contatti</i>	Ufficio Performance - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12991 email performance@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web e di siti esterni Unità di misura: Numero medio annuale delle revisioni della sezione dedicata del sito web e di siti esterni Valore programmato: 5 Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate Valore programmato: 100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato

Valore programmato:

2,5

Supporto Nucleo di Valutazione

Descrizione

Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (NdV), anche con funzioni di Segreteria, predispone e coadiuva la stesura delle relazioni annuali:
al Bilancio unico di esercizio
sulle opinioni degli studenti
“AVA” -Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento
sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, Trasparenza e integrità dei controlli interni)
Stesura del parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) e organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio e dei dipartimenti.
Assicura il supporto alla verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'art. 23, c. 1 della L. 240/2010
Supporta le attività previste nell'ambito dell'accREDITamento dei corsi di studio e dei corsi di dottorato

Destinatari

Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni

Modalità di erogazione

Via mail scrivendo a staff.ndv@unimi.it
Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio

Contatti

Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione - Resp. Interno
Ufficio

tel. 02 503 12988
email staff.ndv@unimi.it

Link utili

Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione:
unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organ-di-governo/nucleo-di-valutazione

Relazioni del Nucleo di Valutazione:
unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-di-valutazione-nuclei-di-valutazione-o-altri-organismi-con-funzioni-analoghe#parid-11364

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Numero medio annuale delle revisioni della sezione dedicata del sito web

Valore programmato:

20

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato

Valore programmato:

2,5

Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti

Descrizione

Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti

Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con la Direzione ITC.

Supporta gli uffici Segreteria di Facoltà (Se.Fa) nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti

Predisporre la reportistica per i docenti, i collegi didattici, le commissioni paritetiche docenti-studenti e i direttori di dipartimento e dà supporto al Nucleo di Valutazione per la rendicontazione della relazione annuale sui risultati della rilevazione

Pubblica i risultati

Destinatari

Utenti interni, Altri atenei, Esterni

Modalità di erogazione

Via e-mail scrivendo a valutazione.didattica@unimi.it

Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio

Contatti

Ufficio Indagini e reporting - resp. Interna Ufficio

tel. 02 503 12992 - email valutazione.didattica@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, pagine web CdS – Guida utente online)

Unità di misura:

Indicazione modalità diffusione

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa

Unità di misura:

Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti /
Numero totale di comunicazioni

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Reportistica direzionale

Descrizione

Conduce studi statistici ed elaborazioni su tematiche di interesse per la Direzione Generale o per i Rettori e i Prorettori

Produce reportistica a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, PQA) relative in particolare a carriere degli studenti, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea.

Destinatari

Utenti interni

Modalità di erogazione

Via e-mail scrivendo a IndaginiReporting@unimi.it

Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio

Contatti

Ufficio Indagini e reporting - Resp. Interna Ufficio

tel. 02 503 12992

email IndaginiReporting@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

Unità di misura:

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

25

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (Organi e uffici interni di Ateneo)

Unità di misura:

Indicazione modalità diffusione

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

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

Descrizione

Gestisce e pianifica, oltre a coordinare le azioni promosse dal Presidio di Qualità di Ateneo
Raccoglie e analizza i dati relativi ai monitoraggi delle attività di Assicurazione della Qualità, fornendo supporto ai referenti di Assicurazione della Qualità sia dei Corsi di Studio che dei Dipartimenti.

Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail scrivendo a: presidio.qualita@unimi.it : se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio; staff.pqa@unimi.it : per istanze dirette all'ufficio di supporto. Viene assicurato un riscontro immediato e una presa incarico della richiesta alla quale si dà seguito direttamente, o facendo da tramite con l'ufficio e/o organo di competenza. La comunicazione delle attività promosse viene assicurata tramite liste di distribuzione, avvisi sul portale web nelle pagine dedicate all'Assicurazione della Qualità, sui canali social di Ateneo.
Contatti	Ufficio di Supporto al sistema di Assicurazione della Qualità d'Ateneo tel. 02 503 12992 staff.pqa@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di personale operante nel servizio Unità di misura: Numero mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 4 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione tempistica di risoluzione. Valore programmato: 1 Trasparenza Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web Unità di misura: Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web Valore programmato: 15 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:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di
riferimento

Valore programmato:

>98%

Gestione e monitoraggio dei progetti e dei dati della ricerca

Descrizione

Supporta le attività connesse al research data management, alla
implementazione della policy sui FAIR data e la compilazione dei
data management plan per i progetti internazionali e nazionali

Destinatari

Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni

Modalità di erogazione

Via e-mail scrivendo a dataverse@unimi.it per informazioni su
Applicativo dataverse, numero di DMP supportati; numero di
dataverse caricati sulla piattaforma.
Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per
procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori
dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.

Contatti

Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp.
Interna Ufficio
tel. 02 503 12945
email dataverse@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica
dedicate al servizio

Unità di misura:

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica
dedicata al servizio

Valore programmato:

25

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio
sul sito web

Unità di misura:

Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli
utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative
al servizio sul sito web

Valore programmato:

100%

Efficacia

Indicatore:

Numero di Dataverse aperti

Unità di misura:

Numero di Dataverse aperti e gestiti nell'anno

Valore programmato:

30

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

100%

Open Science

Descrizione

Supporto alle attività connesse all'Open Science e al coordinamento della relativa Commissione scientifica. Organizza la formazione sulle tematiche di Open Science e sull'uso degli indicatori bibliometrici e degli strumenti di business intelligence dell'archivio istituzionale e della piattaforma integrata SciVal, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli. Redige la Relazione annuale su open science, con i risultati relativi a APC, open access green, open access diamond, fair data.

Destinatari

Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni

Modalità di erogazione

Via e-mail scrivendo a riviste@unimi.it. Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.

Contatti

Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp.
Interna Ufficio
tel. 02 503 12945
email riviste@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

Unità di misura:

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

25

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

Unità di misura:

Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

Valore programmato:

100%

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero Relazioni Annuali

Valore programmato:

3

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

100%

Iris/Air

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

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica,
Pagina Web dedicata – Guida utente on line)

Unità di misura:

Indicazione modalità diffusione

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti
da parte della stessa.

Unità di misura:

Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti /
Numero totale di comunicazioni

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

4,5
