

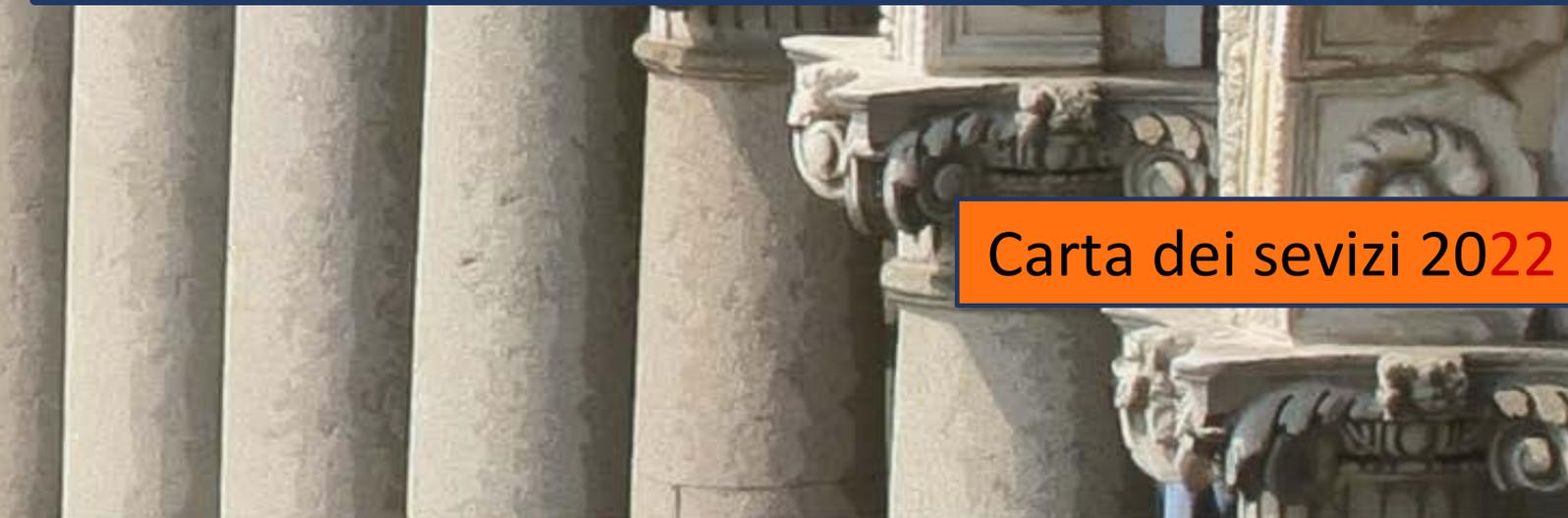


# Direzione Sviluppo Organizzativo e Gestione del Personale



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2022



### *Sportello di orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione. Lo Sportello indirizza le richieste dell'utente allo specifico servizio dedicato
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale docente</li><li>• Personale tecnico, amministrativo bibliotecario</li><li>• Borsisti e assegnisti</li><li>• Responsabili delle strutture dell'Ateneo</li><li>• Collaboratori esterni</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	Email a <a href="mailto:Sportello.organizzazione.personale@unimi.it">Sportello.organizzazione.personale@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione <a href="mailto:Sportello.organizzazione.personale@unimi.it">Sportello.organizzazione.personale@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/126412.htm">work.unimi.it/aree_protette/126412.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Presidio della email di servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di presidio sulla email rispetto al totale dei giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di presa in carico di tutte le richieste pervenute attraverso la reindirizzazione agli uffici competenti e ai responsabili della materia oggetto della richiesta <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni necessari per la presa in carico delle richieste <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del contatto di riferimento <b>Unità di misura:</b> Indicazione della email <a href="mailto:Sportello.organizzazione.personale@unimi.it">Sportello.organizzazione.personale@unimi.it</a> sia su <a href="mailto:LaStatale@work">LaStatale@work</a> che sul portale UNIMI

---

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero semestrale di richieste evase senza ulteriori solleciti rispetto al numero totale di comunicazioni

**Valore programmato:**

> 98%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza:**

**Indicatore:**

Numero di richieste evase entro il termine nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero settimanale di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite

**Valore programmato:**

100%

---

***Servizi di "People Care"***

***Descrizione***

Fornitura dei servizi:

- gestione Piano di assistenza sanitaria
- rimborsi asili nido e centri estivi
- diritto allo studio dei figli
- non autosufficienza dei familiari
- gestione esenzioni diritto allo studio dei dipendenti

---

***Destinatari***

Personale docente e ricercatore

Personale tecnico amministrativo, bibliotecario collaboratore esperto linguistico (CEL)

---

---

Assegnisti/e, dottorandi/e con borsa e specializzandi/e con borsa

---

**Modalità di erogazione**

Rimborso della spesa sostenuta:

- secondo quanto stabilito nel contratto con la Società erogatrice del servizio (per il Piano sanitario di Ateneo)
  - erogazione del rimborso per la spesa sostenuta per il servizio sul cedolino stipendiale (asili nido, centri estivi, diritto allo studio dei figli, non autosufficienza dei familiari)
  - attribuzione diretta del beneficio (diritto allo studio universitario dei dipendenti)
- 

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio welfare, relazioni sindacali e pari opportunità: [welfare@unimi.it](mailto:welfare@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/rlavoro/welfare/118375.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/welfare/118375.htm)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Presidio della email di servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di presidio sulla mail rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Tempestività**

**Indicatore:**

Evasione delle richieste di rimborso entro il termine stabilito

**Unità di misura:**

Numero annuale di rimborsi effettuati, nel primo cedolino stipendiale utile, non oltre 60 giorni dal caricamento della richiesta nella procedura dedicata

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento mensile della pagina Web dedicata

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione della email sulla pagina Web

---

---

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione annuale della relazione annuale sui servizi di Welfare in Ateneo

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Invio di reminder email agli utenti per ricordare i termini di presentazione delle richieste

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Punteggio annuale uguale o superiore al benchmark di riferimento nel questionario Good Practice

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di comunicazioni annuali evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle richieste evase

**Valore programmato:**

> 98%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

---

---

Numero di richieste evase entro il termine nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite

**Valore programmato:**

100%

---

*Corsi di formazione per il personale TAB*

---

*Descrizione*

Progettazione, organizzazione ed erogazione di iniziative formative in aula e in modalità e-learning per personale TAB (iniziative individuali e collettive, interne ed esterne, obbligatorie e di aggiornamento professionale)

*Destinatari*

Personale tecnico amministrativo e bibliotecario e collaboratore esperto linguistico (CEL)

*Modalità di erogazione*

Raccolta e sistematizzazione degli interessi formativi del personale tramite piattaforma web dedicata:  
[work.unimi.it/formazione/formazione\\_ta/111001.htm](http://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm)  
Organizzazione delle iniziative formative e convocazione del personale tramite la casella di posta elettronica istituzionale

*Contatti*

Responsabile dell'Ufficio formazione continua e aggiornamento professionale [formazione@unimi.it](mailto:formazione@unimi.it)

*Link utili*

[work.unimi.it/formazione/formazione\\_ta/formazione\\_sviluppo.htm](http://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/formazione_sviluppo.htm)

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono, Microsoft Teams)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di risposta alle richieste pervenute alla casella email

**Unità di misura:**

---

---

Numero di richieste evase entro 3 giorni dalla ricezione

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione delle iniziative formative attivate sulla pagina web

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Rilevazione annuale media dei questionari di gradimento su scala da 1 a 5

**Valore programmato:**

4

**Continuità**

**Indicatore:**

Iniziative formative proposte a tutto il personale

**Unità di misura:**

Numero annuale di iniziative formative di rivolte a tutto il personale

**Valore programmato:**

3

**Efficienza**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di personale con almeno 10 ore di formazione

**Valore programmato:**

> 50%

---

*Consulenza psicologica per la qualità della vita  
organizzativa*

<b>Descrizione</b>	<p>Servizio di consulenza psicologica per la qualità della vita organizzativa.</p> <p>Il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario di Ateneo che vive situazioni di difficoltà sul luogo di lavoro può oggi contare su uno spazio di ascolto protetto in cui analizzare, comprendere e cercare soluzioni al proprio disagio, valorizzando competenze e risorse personali.</p>
<b>Destinatari</b>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>L'erogazione del servizio avviene previo appuntamento il mercoledì dalle 10:00 alle 15:00, presso lo spazio dedicato in via Santa Sofia 11; il venerdì, dalle 12:00 alle 17:00 online su Teams, Skype o eventuali altre piattaforme.</p> <p>La finalità dei colloqui è quella di condividere, analizzare e trovare soluzioni alle situazioni presentate, agendo sulle risorse e sui punti di forza dell'individuo, attraverso un percorso che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• accoglienza di chi desidera comprendere meglio e analizzare con un professionista psicologo difficoltà riconducibili all'ambiente di lavoro e alla conciliazione vita lavoro o disagi che incidono sulla qualità della vita lavorativa</li><li>• supporto nell'analisi delle difficoltà per individuare le possibili cause e le principali risorse personali a disposizione</li><li>• confronto, per trovare, in modo condiviso, soluzioni personali per superare o gestire al meglio la situazione percepita come critica.</li></ul>
<b>Contatti</b>	Referente Consulenza Psicologica (Psi@work): <a href="mailto:ragazzoni.psiatwork@unimi.it">ragazzoni.psiatwork@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm">work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Presidio della email di servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di presidio della casella email</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b></p>

---

Tempo massimo di presa in carico delle richieste pervenute

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni per la presa in carico

**Valore programmato:**

3

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine web

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione e aggiornamento mensile dei contatti di riferimento sul sito

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero semestrale di email evase senza ulteriori solleciti rispetto al numero totale di comunicazioni ricevute

**Valore programmato:**

100%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Giorni di apertura dello sportello

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello psicologico

**Valore programmato:**

2

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di richieste evase entro il termine previsto nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite

---

**Valore programmato:**

100%

---

***Convenzioni e agevolazioni***

---

***Descrizione***

Informazioni e orientamento alle convenzioni e agevolazioni e raccolta segnalazioni e proposte provenienti dal personale per la finalizzazione di nuovi accordi e agevolazioni dedicati alla comunità universitaria

---

***Destinatari***

- Personale tecnico, amministrativo bibliotecario
- Personale docente
- Studenti e collaboratori (per le attività culturali)

---

***Modalità di erogazione***

Email a [convenzionipersonale@unimi.it](mailto:convenzionipersonale@unimi.it)

---

***Contatti***

Responsabile dell'Ufficio:  
[convenzionipersonale@unimi.it](mailto:convenzionipersonale@unimi.it)

---

***Link utili***

[work.unimi.it/aree\\_protette/2851.htm](http://work.unimi.it/aree_protette/2851.htm)

---

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Presidio della email di servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo per la presa in carico delle richieste pervenute

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni per la presa in carico

**Valore programmato:**

3

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine Web di riferimento

---

---

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione e aggiornamento mensile dei contatti di riferimento

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero semestrale di email evase senza ulteriori solleciti rispetto al numero totale di comunicazioni ricevute

**Valore programmato:**

> 98%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di richieste evase entro il termine previsto nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite

**Valore programmato:**

100%

---

### *Firma Remota di Ateneo*

<b><i>Descrizione</i></b>	<p>Informazioni sulla emissione, la consegna dei certificati, sui rinnovi dei certificati e su eventuali anomalie rilevate riguardanti la firma digitale remota di Ateneo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sportello in presenza su appuntamento da concordare all'indirizzo email <a href="mailto:firma.digitale@unimi.it">firma.digitale@unimi.it</a></li><li>• Identificazione degli aventi diritto</li><li>• Registrazione su CMS di Aruba</li><li>• Consegna Kit Firma digitale Remota</li><li>• Informazioni per l'attivazione e Assistenza</li><li>• Rinnovo Certificati Firma Remota in Scadenza</li><li>• Informazioni e Assistenza su eventuali anomalie rilevata sulle procedure di ammissione rinnovo revoca e sospensione dei certificati Firma remota di Ateneo</li></ul>
<b><i>Destinatari</i></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale docente e ricercatore</li><li>• Personale tecnico amministrativo, bibliotecario</li><li>• Assegnisti/e, dottorandi/e con borsa e specializzandi/e con borsa</li></ul>
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	<p>Emissione, revoca e sospensione dei certificati di firma elettronica tramite lo sportello dedicato, aperto lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9;30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 16,30.</p> <p>Stesura di materiali informativi e organizzazione di iniziative informative sul Lavoro Agile in Ateneo.</p> <p>Assistenza al personale tramite la casella di posta elettronica dedicata con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni.</p>
<b><i>Contatti</i></b>	Referente per Firma Remota di Ateneo: <a href="mailto:firma.digitale@unimi.it">firma.digitale@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/119597.htm">work.unimi.it/aree_protette/119597.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Presidio della email</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Indicatore:</b> Apertura al pubblico dello sportello</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p>

---

### **Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo per la presa in carico delle richieste

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni per la presa in carico delle richieste

**Valore programmato:**

3

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine web di riferimento

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione e aggiornamento dei contatti di riferimento

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero semestrale di richieste evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle richieste gestite

**Valore programmato:**

> 98%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

---

## *Lavoro Agile*

<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazione sulle modalità di richiesta e fruizione del Lavoro Agile Ordinario</li><li>• Informazioni e assistenza sulla stesura dei Piani Individuali di Lavoro Agile, con particolare riferimento a obiettivi e indicatori</li><li>• Informazioni e assistenza sull'utilizzo della procedura informatica per la richiesta di Lavoro Agile</li></ul>
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale tecnico amministrativo, bibliotecario collaboratore esperto linguistico (CEL) e loro Responsabili</li><li>• Direttori/Direttrici di Dipartimento e loro delegati/e</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Raccolta e validazione dei Piani Individuali di Lavoro Agile del personale tramite piattaforma web dedicata: <a href="http://work.unimi.it/peoplecare/">work.unimi.it/peoplecare/</a></p> <p>Stesura di materiali informativi e organizzazione di iniziative informative sul Lavoro Agile in Ateneo.</p> <p>Assistenza al personale tramite la casella di posta elettronica dedicata <a href="mailto:lavoro.agile@unimi.it">lavoro.agile@unimi.it</a> con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni.</p>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio welfare, relazioni sindacali e pari opportunità: <a href="mailto:lavoro.agile@unimi.it">lavoro.agile@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/rlavoro/125375.htm">work.unimi.it/rlavoro/125375.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Presidio della email di servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di risposta alle richieste</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste pervenute</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p>

---

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Pubblicazione e aggiornamento mensile delle pagine Web di riferimento

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione e aggiornamento mensile dei contatti di riferimento

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero semestrale di richieste evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle richieste gestite

**Valore programmato:**

> 98%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di richieste evase entro il termine previsto nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite

**Valore programmato:**

100%

---