



# **Direzione Trattamenti Economici e Lavoro Autonomo**



**Università  
degli Studi di  
Milano**

**Carta dei servizi 2022**



### *Sportello*

<b>Descrizione</b>	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale docente e tecnico, amministrativo e 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.direzionerisorseumane@unimi.it">sportello.direzionerisorseumane@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione <a href="mailto:sportello.direzionerisorseumane@unimi.it">sportello.direzionerisorseumane@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121504.htm">work.unimi.it/aree_protette/121504.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per 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</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Indicazione del contatto di riferimento (sul sito e sul portale)</p> <p><b>Unità di misura:</b> Aggiornamento annuale delle informazioni di contatto</p> <p><b>Valore programmato:</b> Sì</p> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Soddisfazione delle attese dell'utenza</p> <p><b>Unità di misura:</b></p>

---

Numero annuale di mail allo sportello evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni email

**Valore programmato:**

> 95%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di mail evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di riscontri entro 3 gg lavorativi dalla data di ricezione email rispetto alla totalità delle e-mail

**Valore programmato:**

100%

---

*Erogazione ticket personale tecnico, amministrativo e bibliotecario*

---

<i>Descrizione</i>	Attribuzione ticket elettronici (buoni pasto) ai dipendenti
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Emissione direttamente sulla tessera elettronica in riferimento alle presenze maturate tre mesi prima
<i>Contatti</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione <a href="mailto:assistenza.ticket@unimi.it">assistenza.ticket@unimi.it</a></li><li>• Telefono: 02503 13254/13253</li><li>• Pagina web: <a href="#">Servizio sostitutivo di mensa (ticket) e ristorazione</a></li><li>• Sportello c/o DRU in Via S. Antonio</li><li>• Portale informativo Beneficiari Edenred</li></ul>
<i>Link utili</i>	<a href="http://work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm">work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm</a>

---

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio e per le relative informazioni (email, telefono, pagina web, front desk)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

4

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione dei ticket (un mese)

**Unità di misura:**

Numero di ticket elaborati mensilmente

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del contatto di riferimento

**Unità di misura:**

Aggiornamento annuale delle informazioni di contatto sul sito

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Giudizi pervenuti tramite questionari di customer

**Unità di misura:**

Numero annuale di riscontri con giudizio insufficiente relativi alla modalità di erogazione servizio rispetto al totale dei ticket erogati

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Numero di giorni lavorativi all'anno di fruibilità ticket erogati

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

---

Numero richieste evase su email nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di richieste evase su email rispetto al numero di richieste

**Valore programmato:**

100%

---

*Elaborazione cedolini paga personale dipendente*

---

**Descrizione**

Elaborazione dei cedolini paga nel rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi

**Destinatari**

Personale docente, tecnico, amministrativo e bibliotecario

**Modalità di erogazione**

Cedolini disponibili online previa autenticazione:  
[work.unimi.it/rlavoro/28177.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm)

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio trattamento economico  
Responsabile dell'Ufficio pensioni e adempimenti fiscali e contributivi:

- competenze personale TAB: [amministrazione.ptab@unimi.it](mailto:amministrazione.ptab@unimi.it)
- competenze docenti: [amministrazione.docenti@unimi.it](mailto:amministrazione.docenti@unimi.it)
- aspetti contributivi e fiscali: [servizio.fiscale@unimi.it](mailto:servizio.fiscale@unimi.it)

**Link utili**

[work.unimi.it/rlavoro/28177.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm)  
[work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm)  
[work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/118228.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/118228.htm)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità/Continuità**

**Indicatore:**

Accesso permanente, per il personale in servizio, ai cedolini online degli ultimi 10 anni

**Unità di misura:**

Numero annuale di giorni di accesso al servizio online cedolini e dettagli pagamenti rispetto al totale dei giorni

**Valore programmato:**

100%

**Tempestività**

**Indicatore:**

Rilascio entro il 24 del mese corrente

**Unità di misura:**

Numero di cedolini emessi entro il termine previsto

**Valore programmato:**

100%

---

---

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni sul sito Unimi e sulla modulistica

**Unità di misura:**

Aggiornamento annuale delle informazioni e della modulistica

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Numero di reclami pervenuti

**Unità di misura:**

Numero mensile di riscontri critici relativi alla modalità di rilascio dei cedolini, pervenuti alla casella email rispetto al totale cedolini emessi

**Valore programmato:**

< 1%

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di cedolini emessi nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di cedolini emessi rispetto al totale aventi diritto nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

---

### **Emissioni certificazioni fiscali (CU)**

**Descrizione**

Elaborazione ed invio delle certificazioni fiscali (CU) relative ai compensi erogati nell'anno precedente

**Destinatari**

Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, borsisti e assegnisti

**Modalità di erogazione**

CU disponibili online previa autenticazione:  
[work.unimi.it/aree\\_protette/117646.htm](http://work.unimi.it/aree_protette/117646.htm)

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio pensioni e adempimenti fiscali e contributivi [servizio.fiscale@unimi.it](mailto:servizio.fiscale@unimi.it)

**Link utili**

[work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm)

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Emissione entro il termine previsto dalla legge

**Unità di misura:**

Numero di certificazioni fiscali emesse e disponibili online entro il 31 marzo

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

**Unità di misura:**

Aggiornamento annuale delle informazioni della pagina web dedicata

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Correttezza delle certificazioni erogate

**Unità di misura:**

Numero annuale di certificazioni da correggere rispetto al totale delle certificazioni

**Valore programmato:**

< 1%

**Continuità**

**Indicatore:**

Accesso permanente alle CU online per l'ultima emissione e per almeno le cinque precedenti

**Unità di misura:**

Numero annuale di giorni di accesso al servizio online rispetto al totale dei giorni

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

---

---

**Indicatore:**

Numero CU emesse nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di CU emesse rispetto al totale degli aventi diritto

**Valore programmato:**

100%

---

*Elaborazione dettagli pagamenti (assegni di ricerca e borse, dottorati, specializzandi)*

---

*Descrizione*

Elaborazione dei dettagli pagamenti, rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi

*Destinatari*

Assegnisti di ricerca e borsisti, dottorandi di ricerca, specializzandi

*Modalità di erogazione*

Dettagli pagamento disponibili online previa autenticazione:  
[work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343](http://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343)

*Contatti*

Responsabile dell'Ufficio contratti di formazione e ricerca

- assegni: [assegni.ricerca@unimi.it](mailto:assegni.ricerca@unimi.it)
- altre borse di studio: [borse\\_assegni@unimi.it](mailto:borse_assegni@unimi.it)
- dottorati di ricerca: [pagamenti.dottorato@unimi.it](mailto:pagamenti.dottorato@unimi.it) e Informastudenti / pagamenti dottorati
- scuole di specializzazione: [contratti.specializzandi@unimi.it](mailto:contratti.specializzandi@unimi.it)

*Link utili*

[work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343](http://work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343)

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità/Continuità**

**Indicatore:**

Accesso permanente ai cedolini disponibili online, per chi ha un contratto attivo, relativamente agli ultimi 6 anni

**Unità di misura:**

Numero annuale di giorni di accesso al servizio online cedolini e dettagli pagamenti rispetto al totale dei giorni

**Valore programmato:**

100%

**Tempestività**

**Indicatore:**

Rilascio entro il termine previsto

**Unità di misura:**

Numero dettagli pagamenti emessi entro il 24 del mese corrente

**Valore programmato:**

---



---

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Aggiornamento annuale delle informazioni

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Correttezza dei dettagli pagamenti rilasciati

**Unità di misura:**

Numero annuale di riscontri critici relativi alla modalità di rilascio dei dettagli dei pagamenti, pervenuti alla casella mail “[Sportello](#)” rispetto al totale dei dettagli pagamenti emessi

**Valore programmato:**

< 1%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di dettagli pagamenti emessi nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero mensile di dettagli pagamenti emessi rispetto al totale degli aventi diritto

**Valore programmato:**

100%

---

***Pagamenti lavoro autonomo***

---

***Descrizione***

Liquidazione pagamenti incarichi lavoro autonomo per contratti individuali, occasionali e professionali nell'ambito di Master e Corsi di Perfezionamento, art 45 e per le strutture dell'amministrazione centrale

***Destinatari***

Collaboratori esterni

***Modalità di erogazione***

Emissione ordinativo elettronico di pagamento

***Contatti***

Responsabile dell'Ufficio incarichi e collaborazioni esterne  
[incarichi@unimi.it](mailto:incarichi@unimi.it)

***Link utili***

[work.unimi.it/rlavoro/reclutamento\\_doc/1301.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/reclutamento_doc/1301.htm)

---

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Emissione entro il termine previsto

**Unità di misura:**

Numero di ordinativi emessi entro 45 giorni dal ricevimento dell'autorizzazione al pagamento

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni sul sito Unimi

**Unità di misura:**

Aggiornamento annuale della pagina [Informazioni utili per i collaboratori e consulenti](#)

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Giudizi pervenuti tramite questionari di customer

**Unità di misura:**

Numero annuale di riscontri con giudizio insufficiente relativi ai pagamenti rispetto ai pagamenti (ordinativi) eseguiti

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Orario di ricevimento in presenza rispettato, al netto dell'emergenza sanitaria (dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30)

**Unità di misura:**

Numero annuale di ricevimenti effettuati negli orari stabiliti rispetto al totale dei ricevimenti

**Valore programmato:**

100%

---

---

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di pagamenti (ordinativi) emessi nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero di pagamenti (ordinativi) annuali emessi rispetto al totale degli aventi diritto

**Valore programmato:**

> 90%

---