



Direzione Legale e Procedure Concorsuali del Personale Dipendente



Università
degli Studi di
Milano



Carta dei servizi 2022

SETTORE LEGALE

Attività legale stragiudiziale e attività di consulenza

Descrizione	Attività difensiva stragiudiziale e consulenza in materia normativa
Destinatari	Strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Su richiesta scritta contenete la ricostruzione fattuale, il quesito e la documentazione a supporto
Contatti	Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono, 7, 20122 Milano PEO: settore.legale@unimi.it Consulenza in materia di privacy: infoprivacy@unimi.it Consulenza su accesso agli atti: info241@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali email disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della risposta Unità di misura: Numero di risposte fornite entro 30 giorni dalla richiesta completa o entro il diverso termine imposto da disposizioni normative Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore:

Numero annuale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

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

Valore programmato:

< 20%

Ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica

Descrizione

Tutela della posizione giuridica dell’Ateneo nei ricorsi straordinari promossi da terzi davanti al Presidente della Repubblica

Destinatari

Strutture dell’Ateneo

Modalità di erogazione

L’attività viene resa a seguito della ricezione dei ricorsi notificati all’Ateneo, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di relazioni difensive e l’invio al Ministero competente

Contatti

Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it
PEC: unimi@postecert.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l’accesso al servizio (PEO, PEC)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Rispetto dei termini di legge

Unità di misura:

Numero di posizioni di contenzioso istruite e azionate nei termini

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Ricorsi contro il silenzio dell'Amministrazione

Descrizione

Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nei ricorsi promossi da terzi contro il silenzio dell'Ateneo davanti alla Commissione per l'Accesso e davanti al TAR

Destinatari

Strutture dell'Ateneo

Modalità di erogazione

L'attività viene resa a seguito della ricezione dei ricorsi notificati all'Ateneo, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di relazioni difensive e l'invio alla Commissione per l'Accesso o, per i ricorsi al TAR, all'Avvocatura dello Stato

Contatti

Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative
Responsabile dell'Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it
PEC: unimi@postecert.it

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

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO, PEC)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Rispetto dei termini di legge

Unità di misura:

Numero di posizioni di contenzioso gestite nei termini

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Denunce e segnalazioni

Descrizione

Predisposizione denunce e segnalazioni all'autorità giudiziaria e di pubblica sicurezza, relative a fatti di possibile rilievo penale o suscettibili di minare la sicurezza negli spazi universitari

Destinatari

Strutture dell'Ateneo e componenti della comunità universitaria

Modalità di erogazione

Il servizio viene reso al ricevimento di comunicazione scritta da parte del Responsabile della struttura o del diverso soggetto informato dei fatti, con indicazione degli eventuali danni subiti e allegazione della documentazione probatoria. La denuncia / segnalazione è resa previa completa istruttoria e conseguenti valutazioni

Contatti

Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative
Responsabile dell'Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it
PEC: unimi@postecert.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO, PEC)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Invio della denuncia/segnalazione entro 13 giorni dall'acquisizione della notizia di reato (esclusi i tempi di attesa degli elementi istruttori richiesti)

Unità di misura:

Numero di segnalazioni gestite nei termini

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Pignoramenti di crediti

Descrizione

Predisposizione dichiarazioni del terzo pignorato ai sensi dell'art. 547 del c.p.c., nell'ambito di procedure di pignoramento presso terzi nelle quali l'Ateneo riveste il ruolo di terzo

Destinatari

Creditori procedenti

Modalità di erogazione

Il servizio viene reso al ricevimento di atto di pignoramento notificato all'Ateneo in qualità di terzo, previa istruttoria presso le strutture dell'Ateneo di volta in volta interessate

Contatti

Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative
Responsabile dell'Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it
PEC: unimi@postecert.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO, PEC)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Invio della dichiarazione entro 10 giorni dal ricevimento dell'atto di pignoramento (esclusi i tempi di attesa degli elementi istruttori richiesti)

Unità di misura:

Numero di dichiarazioni gestite nei termini

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Attività di recupero credito in fase precontenziosa e contenziosa

Descrizione

Tutela della posizione creditoria dell'Ateneo in sede stragiudiziale e giudiziale

Destinatari

Strutture dell'Ateneo

Modalità di erogazione

L'attività consiste nelle azioni di recupero stragiudiziale (diffide, piani di rientro, stralcio), successiva istruttoria presso le strutture di Ateneo, predisposizione ricorsi per ingiunzione e successivi adempimenti, attivazione procedure esecutive, tutto previa ricezione dalla Direzione Contabilità delle posizioni creditorie delle diverse strutture d'Ateneo

Contatti

Ufficio contenzioso e recupero crediti e Ufficio relazioni giuridiche, studi e consulenze normative

Responsabile dell'Ufficio

Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano

PEO: settore.legale@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Diffide inviate entro i termini

Unità di misura:

Numero di diffide inviate in un anno dal ricevimento dell'incarico

Valore programmato:

90%

Indicatore:

Decreti ingiuntivi depositati entro i termini

Unità di misura:

Numero di decreti ingiuntivi depositati entro 6 mesi da quando è possibile avviare l'azione giudiziale per completamento dell'istruttoria

Valore programmato:

60%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Posizioni definite in rapporto a quelle per le quali è stato ricevuto incarico dalla Direzione Contabilità

Unità di misura:

Numero annuale di posizioni definite (pagamento, stralcio, archiviazione) in rapporto a quelle ricevute

Valore programmato:

30%

Rappresentanza in giudizio dell'Ateneo

Descrizione

Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo, avanti gli organi giurisdizionali dello Stato e gli Organismi di conciliazione e mediazione

Destinatari

Studenti, aspiranti studenti, laureati, cittadini, enti e imprese, strutture dell'Ateneo, borsisti e assegnisti, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario

Modalità di erogazione

L'attività viene resa a seguito della ricezione di atti giudiziari e/o di istanze, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di atti difensivi, la partecipazione alle udienze, la redazione di relazioni difensive per l'Avvocatura dello Stato e/o per Avvocati del Libero Foro.

Contatti

Ufficio contenzioso e recupero crediti, Responsabile Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEC: unimi@postecert.it
PEO: settore.legale@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Rispetto dei termini di legge

Unità di misura:

Numero di posizioni di contenzioso istruite e azionate nei termini

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Attività di consulenza di alta specializzazione

Descrizione

Rilascio pareri e consulenze in materie di interesse per Rettore e Direttore Generale e strutture universitarie

Destinatari

Organi di governo, Strutture dell'Ateneo

Modalità di erogazione

Su richiesta scritta contenente la ricostruzione fattuale, il quesito e la documentazione a supporto oppure a seguito di interlocuzioni dirette con gli organi di Ateneo

Contatti

Ufficio contenzioso e recupero crediti, Responsabile Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della risposta

Unità di misura:

Numero di risposte fornite entro 30 giorni dalla richiesta completa o entro il diverso termine imposto da esigenze diverse

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Pareri e consulenze erogate

Unità di misura:

Numero annuale di pareri e consulenze erogate rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

100%

Procedure concorsuali

Descrizione

Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle procedure concorsuali pendenti avanti le sezioni fallimentari dei Tribunali

Destinatari

Strutture di Ateneo

Modalità di erogazione

L'attività viene resa a seguito della ricezione della comunicazione relativa all'apertura della procedura

Contatti

Ufficio contenzioso e recupero crediti
Responsabile Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it
PEC: unimi@postecert.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Rispetto dei termini di legge

Unità di misura:

Numero di procedure concorsuali attivate entro il termine

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Pareri e consulenze erogate

Unità di misura:

Numero annuale di pareri e consulenze erogate rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

100%

*Procedure per mancato rilascio di Immobili Alloggi di Servizio
e per Finite Locazioni Attive e Morosità*

Descrizione	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle sedi giudiziarie competenti per ottenere il rilascio di immobili di proprietà dell'Ateneo
Destinatari	Strutture di Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività viene resa a seguito della ricezione dell'incarico per l'azione da parte della struttura competente
Contatti	Ufficio contenzioso e recupero crediti Responsabile Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: settore.legale@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Rispetto dei termini di legge Unità di misura: Numero di posizione ricevute entro il termine Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Posizioni gestite Unità di misura: Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute

Valore programmato:

100%

Ricorsi amministrativi (attivi e passivi)

Descrizione

Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo

Destinatari

Strutture di Ateneo

Modalità di erogazione

L'attività viene resa a seguito della ricezione di ricorsi amministrativi aventi ad oggetto l'impugnativa di provvedimenti adottati dalle strutture di Ateneo nel corso delle attività di competenza

Contatti

Ufficio contenzioso e recupero crediti
Responsabile Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: settore.legale@unimi.it
PEC: unimi@postecert.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Rispetto dei termini di legge

Unità di misura:

Numero di posizione istruite e azionate entro il termine

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Rivalse Inail Gestione Conto Stato

Descrizione	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle procedure di recupero nei confronti di terzi responsabili di somme corrisposte a Inail per infortunio sul lavoro
Destinatari	Strutture di Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività viene resa a seguito della ricezione della comunicazione da parte della struttura competente contenente la ricostruzione fattuale e la documentazione a supporto
Contatti	Ufficio contenzioso e recupero crediti Responsabile Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: settore.legale@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEO) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Rispetto dei termini di legge Unità di misura: Numero di posizioni istruite e azionate entro 30 giorni Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo aggiornato del Responsabile di Direzione e/o di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Posizioni gestite Unità di misura: Numero di posizioni gestite in rapporto alle posizioni ricevute Valore programmato:

100%

Attività convenzionale per le attività di didattica, di ricerca e connesse dell'area medico-sanitaria

Descrizione

Stipula di accordi e convenzioni per la formazione pre e post laurea dei corsi di studio della Facoltà di Medicina e Chirurgia e per lo svolgimento di attività assistenziali dei docenti

Destinatari

Enti e Imprese

Modalità di erogazione

Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta da parte della struttura sanitaria e si completa con la sottoscrizione della convenzione e la sua trasmissione all'Ente

Contatti

Ufficio convenzioni sanitarie, Responsabile dell'Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEC: unimi@postecert.it
PEO: convenzioni.sanitarie@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO)

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:

Accesso giornaliero alla casella di posta

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile d'ufficio e Peo d'ufficio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato:

< 20%

Attività convenzionale per l'attivazione di posti per la chiamata di professori e ricercatori e posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione di area medico-sanitaria

Descrizione

Stipula di accordi per il finanziamento di posti da professore e ricercatore per l'attivazione di posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione.

Destinatari

Enti e Imprese

Modalità di erogazione

Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta dell'Ente finanziatore e si completa con la sottoscrizione della convenzione corredata dalla fideiussione bancaria e la sua trasmissione all'Ente

Contatti

Ufficio convenzioni sanitarie, Responsabile dell'Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEC: unimi@postecert.it
PEO: convenzioni.sanitarie@unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili accesso al servizio (PEC, PEO)

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:

Accesso giornaliero alla casella di posta

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile d'ufficio e Peo d'ufficio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato:

< 20%

SETTORE PROCEDURE CONCORSUALI PERSONALE DOCENTE E TAB

Reclutamento personale docente e ricercatore

Descrizione	Chiamata di personale docente e reclutamento ricercatori mediante procedure selettive/valutative
Destinatari	Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con l'atto di nomina (professori) o la stipula del contratto (ricercatori)
Contatti	Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore, Responsabile dell'Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: valcomp@unimi.it
Link utili	www.unimi.it/it/node/580/ www.unimi.it/it/node/581/work.unimi.it/UniChiamata

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO, telefono, sportello su appuntamento, sito web, piattaforma SICON)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

6

Tempestività

Indicatore:

Tempo di attesa

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi per risposta a email

Valore programmato:

≤ 2

Trasparenza

Indicatore:

Fruizione degli atti concorsuali

Unità di misura:

Pubblicazione degli atti concorsuali sul sito Web

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Corrispondenza con le procedure stabilite e gli obiettivi dichiarati

Unità di misura:

Numero annuale di procedure effettuate rispetto a quelle stabilite

Valore programmato:

100%

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:

Erogazione del servizio secondo i termini di legge

Unità di misura:

Procedure espletate nei termini previsti rispetto al totale delle procedure iniziate

Valore programmato:
100%

Reclutamento di personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, collaboratori ed esperti linguistici, tecnologi e dirigenti a tempo indeterminato e determinato

Descrizione

Reclutamento di personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, collaboratori ed esperti linguistici, tecnologi e dirigenti a tempo indeterminato e determinato mediante procedure concorsuali pubbliche, riservate (personale interno, militari, categorie protette) e procedure Peo (Progressioni Economiche Orizzontali)

Destinatari

Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo

Modalità di erogazione

Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con l'atto di nomina (professori) o la stipula del contratto (ricercatori).

Contatti

Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore
Responsabile dell'Ufficio
Via S. Antonio 12, 20122 Milano
PEC: unimi@postecert.it
PEO: ufficio.concorsi@unimi.it

Link utili

Consultazione delle procedure concorsuali per il personale TAB e dei relativi atti oggetto di pubblicazione: unimi.it/it/ateneo/lavora-con-noi/reclutamento-personale-tecnico-amministrativo/work.unimi.it/formazione/progressioni/2148.htm

Consultazione della guida per i commissari di concorso: work.unimi.it/servizi/commissari/118294.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO, telefono, sportello su appuntamento, sito web, piattaforma SICON)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

6

Tempestività

Indicatore:

Tempo di attesa

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi per risposta email

Valore programmato:

≤ 2

Trasparenza

Indicatore:

Fruizione degli atti concorsuali

Unità di misura:

Pubblicazione degli atti concorsuali su sito Web

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Corrispondenza con le procedure stabilite e gli obiettivi dichiarati

Unità di misura:

Numero di procedure effettuate rispetto al totale di quelle stabilite

Valore programmato:

100%

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:

Erogazione del servizio secondo i termini di legge

Unità di misura:

Numero annuale di procedure espletate nei termini rispetto al totale delle procedure

Valore programmato:

100%
