



Università
degli Studi
di Milano

Anno 2022



Introduzione e principi generali	3
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
CONTESTO NORMATIVO	3
DESTINATARI	3
FINALITÀ	4
STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
PRINCIPI GENERALI	4
METODOLOGIA	4
MODALITÀ DI ADOZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
 Le Strutture tecnico-amministrative dell'Ateneo	 7
AVVOCATURA	8
DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI	30
DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI	48
DIREZIONE CONTABILITÀ, BILANCIO E PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA	64
DIREZIONE DIDATTICA E FORMAZIONE	90
DIREZIONE EDILIZIA	114
DIREZIONE ICT	122
DIREZIONE INNOVAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE CONOSCENZE	137
DIREZIONE PERFORMANCE, ASSICURAZIONE QUALITÀ, VALUTAZIONE E POLITICHE DI OPEN SCIENCE	145
DIREZIONE SEGRETERIE STUDENTI E DIRITTO ALLO STUDIO	164
DIREZIONE SERVIZIO BIBLIOTECARIO D'ATENEO	193
DIREZIONE SERVIZI PATRIMONIALI, IMMOBILIARI E ASSICURATIVI	204
DIREZIONE SERVIZI PER LA RICERCA	221
DIREZIONE SICUREZZA, SOSTENIBILITÀ E AMBIENTE	241
DIREZIONE SVILUPPO ORGANIZZATIVO E GESTIONE DEL PERSONALE	257
DIREZIONE TRATTAMENTI ECONOMICI E LAVORO AUTONOMO	272
CENTRO APICE	283
CENTRO COSP	289
CENTRO CTU	319
CENTRO SLAM	340

Introduzione e principi generali

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento con cui l'Università degli Studi di Milano informa gli utenti dei **servizi** a loro disposizione e dei **livelli di qualità** che si intende garantire in vista del loro soddisfacimento. Non vengono indicati tutti i servizi erogati dall'Ateneo, ma solo quelli di maggiore interesse per l'utenza.

Contesto normativo

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Milano risponde ai principi dettati dalla vigente normativa in materia di erogazione di servizi pubblici.

Si richiamano in particolare:

- il D. Lgs. n. 286/1999 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche;
- il D. Lgs. n. 150/2009 - Attuazione della L. n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e Trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- la delibera CIVIT n. 88/2010 - Linee Guida per la definizione degli standard di qualità;
- la delibera CIVIT N. 3/2012 - Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- il D.L. n. 1/2012, convertito con modifiche in Legge n. 27/2012 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- la L. n. 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, Trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, come modificata dal D. Lgs. n. 97/2016.

Destinatari

La Carta dei Servizi si rivolge ai potenziali destinatari dei servizi resi dall'Università degli Studi di Milano, sia interni sia esterni all'Ateneo, quali, a titolo esemplificativo:

- Studenti
- Aspiranti studenti
- Laureati
- Cittadini
- Enti e Imprese
- Strutture dell'Ateneo nelle persone dei rispettivi Responsabili
- Assegnisti
- Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo.

I destinatari dei servizi erogati dall'Ateneo sono altresì definiti 'Utenti' e 'Richiedenti'.

Finalità

La Carta dei Servizi intende **assicurare prestazioni di qualità** in grado di offrire alle richieste degli utenti una risposta tempestiva, efficace, coerente con le disposizioni normative ed esauriente. A tal fine, vengono disciplinate sia le **modalità di erogazione dei servizi** da parte delle strutture dell'Ateneo, sia le **modalità di richiesta e di partecipazione da parte dei richiedenti**, in un'ottica di interazione tra Amministrazione e Utenti.

Struttura della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi si articola in **due parti**:

- Parte prima: di carattere generale, descrive la natura, le finalità e la struttura della Carta;
- Parte seconda: per ciascuna struttura, individua i servizi erogati, indicando gli standard di qualità perseguiti.

Principi generali

L'Università svolge le proprie attività in conformità alle leggi, allo Statuto e ai Regolamenti di Ateneo e uniformandosi ai seguenti **principi generali**.

- **Uguaglianza dei diritti degli Utenti**: parità di condizioni e uguaglianza di trattamento nei confronti di tutti gli Utenti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche
- **Imparzialità**: obiettività e neutralità nei confronti di tutti gli Utenti
- **Continuità nel servizio**: regolarità nell'erogazione e informazione tempestiva in caso di chiusura degli uffici o sospensione temporanea delle attività
- **Partecipazione**: informazioni complete e aggiornate circa le modalità di presentazione delle richieste. Possibilità di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti
- **Efficacia ed efficienza**: soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecniche funzionali alle esigenze dell'utenza. Ottimizzazione delle risorse
- **Semplificazione**: riduzione degli adempimenti richiesti agli Utenti. Disponibilità di modelli. Informatizzazione dei sistemi
- **Trasparenza**: indicazione del Responsabile del procedimento. Chiarezza nelle risposte fornite. Libero accesso ad atti e documenti amministrativi, nel rispetto di vincoli ed obblighi di legge
- **Protezione dei dati personali**: trattamento dei dati personali nel rispetto delle norme comunitarie e nazionali, a tutela dei diritti degli interessati

Metodologia

La Carta definisce **i servizi erogati da ciascuna struttura dell'Ateneo**, indicandone le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza.

Per ciascun servizio sono indicate le **dimensioni** rilevanti per rappresentare la qualità delle prestazioni.

Per ciascuna dimensione della qualità indicata in relazione a un servizio vengono elaborati **indicatori** per la misurazione del livello di qualità del servizio erogato.

Infine, per ciascun indicatore, viene individuato un **valore programmato**, che rappresenta il livello di qualità che l'Ateneo si impegna a mantenere (tenuto conto anche dei termini dei procedimenti previsti dalla normativa).

DIMENSIONE	ESEMPI DI INDICATORI
Accessibilità <i>Disponibilità e diffusione (fisica e multicanale) di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio può essere richiesto e le modalità per fruirne.</i>	- Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello - Dislocazione degli sportelli / sedi degli uffici - Giorni e orari di apertura al pubblico - Numero di personale operante nel servizio - Tempi di attesa - Canali di comunicazione disponibili (ad esempio, telefono, PEO, PEC, interfaccia web ...) - Disponibilità di modulistica
Tempestività <i>Tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio</i> <i>Frequenza di erogazione del servizio</i> <i>Puntualità nella erogazione della prestazione</i>	- Tempo massimo di erogazione della prestazione - Tempo medio di risposta - Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio - Frequenza di erogazione del servizio
Trasparenza <i>Disponibilità e diffusione di informazioni che consentono di conoscere chiaramente A CHI, COME e COSA richiedere, nonché in QUANTO TEMPO ed eventualmente con QUALI COSTI poterlo ricevere</i>	- Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento - Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web - Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure) - Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web - Modalità di inoltro di eventuali reclami (contatti, modulistica, tempistica)

Efficacia <i>Rispondenza del servizio erogato alle aspettative del richiedente; corrispondenza con le procedure stabilite e dichiarate; esautività rispetto alle esigenze finali dell'utente</i>	- Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo - Dati statistici sull'attività svolta
Continuità <i>Regolarità nella erogazione della prestazione</i>	- Numero di giorni / anno di fruibilità del servizio - Numero di ore / giorno di fruibilità del servizio - Giornate di erogazione della prestazione senza interruzioni - Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio
Efficienza <i>Ottimizzazione delle risorse</i>	- Numero di personale impegnato nell'attività - Numero di prestazioni svolte per unità di personale

Modalità di adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione, viene pubblicata sul sito di Ateneo ed è consultabile anche nella sezione Amministrazione Trasparente.

La Carta dei Servizi è soggetta a **revisione** con cadenza annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza, anche tenendo conto delle necessità degli utenti espresse attraverso reclami e segnalazioni, nonché della loro soddisfazione rilevata con le apposite indagini

Le Strutture tecnico-amministrative dell'Ateneo



Avvocatura



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei sevizi 2022

Attività legale stragiudiziale e attività di consulenza

Descrizione	Attività difensiva stragiudiziale e consulenza legale
Destinatari	Strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Su richiesta scritta contenete la ricostruzione fattuale, il quesito e la documentazione a supporto
Contatti	Ufficio Consulenze Giuridiche - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono, 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@unimi.it Consulenza su procedimento amministrativo e 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 amministrativi e Ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica

Descrizione Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nei ricorsi amministrativi e straordinari promossi da terzi davanti al Presidente della Repubblica sia lato passivo che attivo

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, ovvero con la predisposizione del ricorso nell'interesse dell'Ateneo.

Contatti **Ufficio Legale** - Responsabile dell'Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEO: avvocatura@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

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Ufficio Consulenze Giuridiche - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@unimi.it PEC: unimi@postecert.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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 Consulenze Giuridiche - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@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 Consulenze Giuridiche - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@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

Descrizione	Tutela della posizione creditoria dell'Ateneo in sede stragiudiziale
Destinatari	Strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività consiste nelle azioni di recupero stragiudiziale (diffide, istruttoria presso le strutture, piani di rientro, stralcio), previa ricezione dalla Direzione Contabilità delle posizioni creditorie delle diverse strutture d'Ateneo
Contatti	Ufficio Consulenze Giuridiche - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@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% 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%

Attività di recupero credito giudiziale

Descrizione	Tutela della posizione creditoria dell'Ateneo in sede stragiudiziale
Destinatari	Strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività consiste nelle azioni di recupero giudiziale, attraverso la predisposizione di ricorsi per ingiunzione e successivi adempimenti, attivazione procedure esecutive, in esito al completamento delle attività stragiudiziale e previo ricevimento della documentazione probatoria da parte delle strutture competenti.
Contatti	Ufficio Legale - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@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: 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 istruttoria Valore programmato: 60% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo aggiornato del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile 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 l'Ufficio Consulenze Giuridiche ha esaurito l'attività stragiudiziale Unità di misura: Numero di posizioni annualmente 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

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 Legale - Responsabile Ufficio
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano
PEC: unimi@postecert.it
PEO: avvocatura@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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura

Valore programmato:

Sì

Procedure concorsuali

<i>Descrizione</i>	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle procedure concorsuali pendenti avanti le sezioni fallimentari dei Tribunali
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	L'attività viene resa a seguito della ricezione della comunicazione relativa all'apertura della procedura
<i>Contatti</i>	Ufficio Legale - Responsabile Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: avvocatura@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC e PEO) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Rispetto termini di legge Unità di misura: Numero di posizioni di procedure concorsuali istruite e azionate nei termini Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile 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 ricevute

Valore programmato:

100%

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

<i>Descrizione</i>	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle sedi giudiziarie competenti per ottenere il rilascio di immobili di proprietà dell'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	L'attività viene resa a seguito della ricezione dell'incarico per l'azione da parte della struttura competente
<i>Contatti</i>	Ufficio Legale - Responsabile Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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 avvio dell'azione Unità di misura: Numero di posizioni azionate entro 30 giorni dalla ricezione dell'incarico Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile 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%

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 Legale** - Responsabile Ufficio

Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano

PEO: avvocatura@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 avvio dell'azione

Unità di misura:

Numero di posizioni istruite e azionate entro 30 giorni dall'incarico

Valore programmato:

100%

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile 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%

Procedure di mediazione e di negoziazione assistita

Descrizione	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle procedure di mediazione e/o di negoziazione assistita dal lato attivo e passivo
Destinatari	Strutture di Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività viene resa a seguito della ricezione della comunicazione da parte del terzo che avvia la procedura e/o dalla struttura competente contenente la ricostruzione fattuale e la documentazione a supporto
Contatti	Ufficio Legale - Responsabile Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: avvocatura@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 avvio dell'azione Unità di misura: Nominativo del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: 100%

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile 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 ricevute

Valore programmato:

100%

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

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: sanita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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 "sanita", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

Valore programmato:

< 20%

Attività convenzionale per la stipula di accordi generali e Protocolli d'intesa per le attività di tirocinio delle Scuole di Specializzazione in Medicina, Veterinaria e Farmacia

Descrizione	Stipula di accordi generali di Ateneo e Protocolli d'Intesa per le attività di tirocinio delle Scuole di Medicina, Veterinaria e Farmacia
Destinatari	Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta dell'Ente e si completa con la sottoscrizione dell'Accordo e la sua trasmissione all'Ente
Contatti	Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: sanita@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 "sanità", rispetto al totale 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

<i>Descrizione</i>	Stipula di accordi per il finanziamento di posti da professore e ricercatore e per l'attivazione di posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione
<i>Destinatari</i>	Enti e Imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell'Ufficio

Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano

PEC: unimi@postecert.it

PEO: sanita@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:

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:

Numero di prestazioni erogate nell'anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "sanita", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

Valore programmato:

< 20%

Attività legale stragiudiziale e consulenza specifica sugli affari legati alle convenzioni in ambito sanitario e al personale convenzionato

Descrizione

Attività difensiva stragiudiziale e consulenza legale in materia di Convenzioni sanitarie e personale convenzionato

Destinatari	Strutture di Ateneo e personale in convenzione
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito della ricezione di richiesta scritta contenente la ricostruzione fattuale, il quesito e la documentazione a supporto
Contatti	Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: sanita@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: Tempo massimo di erogazione della risposta Unità di misura: Numero di risposte fornite entro 30 giorni dalla richiesta completa o entro diverso termine imposto da disposizioni normative Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo del Coordinatore dell'Avvocatura e/o Responsabile d'ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo mail della struttura Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate nell'anno alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura: Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "sanita" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail Valore programmato: < 20%

Presidio procedure di accesso e cessazione del personale in convenzione

<i>Descrizione</i>	Presidio delle procedure di accesso e cessazione del personale universitario nell'ambito delle Convenzioni con le aziende ospedaliere e sanitarie stipulate dall'Ateneo, assicurando i rapporti con il SSN, la Regione e le Aziende interessate
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo e personale in convenzione
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito della ricezione da parte degli Organi interessati di proposta di assegnazione di funzioni assistenziali al personale universitario e si completa con la comunicazione di accettazione dell'Ente Ospedaliero.
<i>Contatti</i>	Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: sanita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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: 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: Numero di prestazioni erogate nell'anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail “sanita” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all’indirizzo mail

Valore programmato:

< 20%

Gestione aspetti giuridici ed economici del personale in convenzione d’intesa con le strutture di Ateneo competenti per materia

<i>Descrizione</i>	Gestione degli aspetti giuridici ed economici del personale in convenzione d’intesa con le strutture di Ateneo competenti per materia
<i>Destinatari</i>	Strutture di Ateneo e personale in convenzione
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della richiesta da parte del personale interessato e si completa con una comunicazione al richiedente
<i>Contatti</i>	Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell’Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: sanita@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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: 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:

Numero di prestazioni erogate nell'anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "sanita" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

Valore programmato:

< 20%

Supporto alle Commissioni Paritetiche Università / Ospedali

Descrizione

Predisposizione della documentazione per le riunioni delle Commissioni Paritetiche Università / Ospedali

Destinatari

Strutture di Ateneo ed Enti convenzionati

Modalità di erogazione

Il servizio si attiva a seguito della ricezione della comunicazione di riunione della Commissione Paritetica e degli argomenti oggetto di discussione e si completa con attività preparatorie e/o esecutive delle determine assunte

Contatti

Ufficio Legale Sanità - Responsabile dell'Ufficio

Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano

PEC: unimi@postecert.it

PEO: sanita@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:**

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:**

Numero di prestazioni erogate nell'anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "sanita" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

Valore programmato:

< 20%



Direzione Affari Istituzionali



Università
degli Studi di
Milano



Carta dei sevizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività propri della Direzione Affari istituzionali
Destinatari	Cittadini, enti e aziende, studenti rappresentanti di lista, personale docente e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, strutture amministrative
Modalità di erogazione	Via e-mail scrivendo a: sportello.affariistituzionali@unimi.it Lo Sportello si impegna a rispondere sempre via e-mail entro 3 giorni lavorativi
Contatti	Sportello di Direzione Dirigente sportello.affariistituzionali@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121660.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: Tempo massimo di riscontro Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione della tempistica di risoluzione, dalla data di ricezione della email Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale dei contatti di riferimento e delle pagine web dedicate Valore programmato: Sì Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni

Valore programmato:

> 95%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 80%

Efficienza**Indicatore:**

Numero semestrale di pratiche evase

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Garante degli studenti e dei dottorandi**Descrizione**

- Raccogliere gli esposti degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi riguardo ad atti e comportamenti di organi, strutture, uffici o singoli soggetti dell'Ateneo che violano la normativa vigente o il Codice etico d'Ateneo, tutelando la parte lesa da possibili ritorsioni
- Operare per dirimere le questioni e comunicare osservazioni e conclusioni all'organo competente e al denunciante
- Vigilare sulla corretta applicazione della normativa vigente relativa alla didattica, al diritto allo studio e alla carriera degli studenti
- Raccogliere denunce o segnalazioni e sollecitare miglie o interventi di tutela, come previsto all'art. 35 dello Statuto d'Ateneo e dal Regolamento per la disciplina del Garante degli studenti e dei dottorandi

Destinatari

Studenti, dottorandi, specializzandi

Modalità di erogazione	Segnalazioni via e-mail a: garantedeglistudenti@unimi.it oppure eventuale appuntamento per un incontro individuale Il Garante riceve solo su appuntamento
Contatti	Direzione Affari Istituzionali Dirigente garantedeglistudenti@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti-e-dei-dottorandi
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di giornate lavorative di disponibilità del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di disponibilità del servizio Valore programmato: 100% Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, Microsoft Teams) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Indicatore: Personale impegnato nell'attività proporzionale all'utenza Unità di misura: Numero di personale dedicato al servizio 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: 80 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni

Valore programmato:

100%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 80%

Efficienza**Indicatore:**

Numero semestrale di pratiche evase

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Gestione di segnalazione di atti corruttivi (whistleblowing)***Descrizione***

Raccogliere e gestire le segnalazioni di fatti corruttivi inviate al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT)

Destinatari

Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e personale docente, collaboratori di imprese fornitrici di beni e servizi e che realizzano opere per l'Ateneo

Modalità di erogazioneIl servizio è accessibile tramite apposita piattaforma al link: whistleblowing.unimi.it/#/

In alternativa si può inviare una lettera via posta ordinaria o interna indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione -

	Università degli Studi di Milano, via Festa del Perdono, n. 7 – 20123 Milano, apponendo sulla busta la dicitura “Riservata personale” Entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione il RPCT procede con la sua archiviazione oppure con l'inoltro alle strutture competenti per l'adozione dei provvedimenti conseguenti
Contatti	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) Responsabile Ufficio per la Trasparenza e la prevenzione della corruzione Ufficio per la Trasparenza e la prevenzione della corruzione Per inviare la segnalazione e monitorare lo stato avanzamento, piattaforma: whistleblowing.unimi.it/#/ Per informazioni, casella mail: anticorruzione@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforma dedicata, lettera cartacea) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di presa in carico o archiviazione Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per presa in carico o archiviazione dalla data di ricezione della richiesta Valore programmato: 15 Indicatore: Tempo massimo di riscontro Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per dare riscontro dalla data di evasione Valore programmato: 60 Trasparenza Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al numero totale di comunicazioni

Valore programmato:

90%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 95%

Efficienza**Indicatore:**

Numero semestrale di segnalazioni evase

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Supporto specialistico alle attività degli Organi di Governo (CdA, SA)

Descrizione

- Raccogliere e revisionare le proposte di delibera da sottoporre agli organi di governo (Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione)
 - Gestire le sedute degli Organi (convocazione, predisposizione materiali, verbalizzazione)
 - Redigere, registrare e trasmettere alle strutture competenti le delibere e i verbali delle sedute degli Organi
-

Destinatari	Strutture di Ateneo, membri degli organi di governo
Modalità di erogazione	Il servizio di raccolta e revisione delle proposte di delibera è accessibile alle strutture e agli utenti abilitati tramite upload delle proposte di delibera su cartella server (accesso previa autenticazione) nel sistema cloud Unimibox Le proposte di delibera esaminate dagli organi di governo vengono rese disponibili, a una selezione di utenti abilitati, nel sistema cloud Unimibox successivamente alle sedute degli organi Le comunicazioni, ovvero le delibere in forma sintetica, vengono pubblicate nel portale d'Ateneo a seguito delle sedute degli organi Le delibere e i verbali delle sedute vengono trasmesse alle strutture amministrative individuate per competenza, attraverso il sistema di gestione documentale Archiflow
Contatti	Ufficio Rapporti con gli organi di governo e regolamenti Responsabile Ufficio 02 50312064 consiglio.amministrazione@unimi.it senato.accademico@unimi.it Email di contatto alternativa: maria.dinardo@unimi.it
Link utili	Per il Consiglio di Amministrazione: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/consiglio-di-amministrazione Per il Senato Accademico: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/senato-accademico
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email, UnimiBox) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di caricamento delle proposte di delibera Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per caricare le proposte di delibera dalla seduta dell'Organo Valore programmato: 3 Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

Valore programmato:

100%

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:

2

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:**

Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare o interruzione del servizio

Unità di misura:

Presenza di un indirizzo mail alternativo in caso di canale di comunicazione non accessibile

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Numero di proposte o comunicazioni pubblicate su UniMiBox o sul sito web nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di proposte/comunicazioni pubblicate su UnimBox/sito web rispetto al totale di quelle gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Gestione dell'iter di stipula di accordi quadro e convenzioni di tipo istituzionale

<i>Descrizione</i>	Supporto nella redazione e formalizzazione di convenzioni e accordi quadro di tipo istituzionale
<i>Destinatari</i>	Enti e imprese, personale docente d'Ateneo, cittadini
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è accessibile via e-mail scrivendo a accordi.istituzionali@unimi.it e/o fissando telefonicamente incontri in presenza o a mezzo della piattaforma Microsoft Teams con i proponenti al numero 02 503 12105
<i>Contatti</i>	Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio Email accordi.istituzionali@unimi.it Tel. 02503 12105
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-attivita-e-accordi-istituzionali
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo necessario per il supporto giuridico e la redazione della bozza di accordo Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per l'invio della bozza di accordo Valore programmato: 15 Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Aggiornamento semestrale del nominativo del responsabile di struttura e dei contatti di riferimento Valore programmato: Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di prestazioni erogate senza ulteriore adempimento da parte dell'utenza rispetto al totale delle prestazioni

Valore programmato:

90%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero semestrale di pratiche prese in carico

Unità di misura:

Numero di pratiche prese in carico rispetto al totale di pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

100%

Iscrizione all'Albo di associazioni studentesche***Descrizione***

Gestione del processo di accreditamento di associazioni e gruppi studenteschi (e di liste di rappresentanza negli organi di governo), per favorire e sostenere, anche finanziariamente, le iniziative culturali, sociali e sportive promosse e gestite in forma autonoma dagli studenti dell'Ateneo e rivolte alla componente studentesca in generale

Per assicurare una ripartizione equa e trasparente di risorse finanziarie e spazi tra tutti gli iscritti impegnati in iniziative, l'Ateneo ha istituito un Albo a cui associazioni, cooperative, gruppi e liste di rappresentanza negli organi accademici hanno l'obbligo di iscriversi in modo da essere riconosciuti e accreditati.

L'iscrizione all'Albo può essere richiesta ogni anno e ha una durata biennale

Destinatari

Studenti

Modalità di erogazione	Al servizio di iscrizione/rinnovo dell'iscrizione all'Albo delle associazioni si accede tramite form online disponibile nella sezione "Procedura di iscrizione e di rinnovo per il biennio [aaaa/aaaa]" alla pagina del portale di Ateneo: unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche
Contatti	Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio associazioni.studenti@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/vivere-luniversita/associazioni-studentesche
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (form online) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Persone operanti nel servizio Unità di misura: Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni Unità di misura: Percentuale di risposte positive rispetto al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web Valore programmato: ≥ 80% 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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Orario rispettato nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Disponibilità della piattaforma per la compilazione della form online (tutti i giorni 24 ore su 24)

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

100%

Gestione delle richieste per la concessione di spazi per eventi istituzionali, convegni e seminari

Descrizione

Concessione dell'uso di spazi di rappresentanza e non a soggetti interni ed esterni per l'organizzazione di eventi istituzionali, convegni, seminari e altre attività culturali purché non in contrasto con quanto stabilito dal Regolamento di Ateneo per la concessione temporanea degli spazi.
La concessione può avvenire a titolo oneroso, gratuito o dietro rimborso spese

Destinatari

Docenti, studenti, cittadini, enti e imprese, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

<i>Modalità di erogazione</i>	Prima di presentare formale istanza di richiesta si consiglia di prendere contatto (telefonico o via mail) con l'ufficio competente per l'attività di istruttoria precedente l'istanza. In caso di necessità, viene fornito supporto (sia telefonico, sia via mail) anche a seguito della presentazione dell'istanza formale. Presentare formale istanza almeno 60 giorni prima della data dell'evento compilando il modulo online disponibile ai seguenti link: Richiesta concessione spazi di rappresentanza: elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Eventi_richiestaConcessioneSpaziRappresentanza Richiesta concessione spazi per eventi promossi da Rettore, Prorettori o Delegati del Rettore: elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=EventiRettoreProrettoriDelegati_richiestaConcessioneSpazi
<i>Contatti</i>	Ufficio eventi Responsabile Ufficio Tel. 02 503 12090 12092 12804 manifestazioni@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/la-statale/eventi-e-manifestazioni/organizzare-eventi-statale
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (form online, email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Indicatore: Persone operanti nel servizio Unità di misura: Numero medio mensile di persone operanti nel servizio Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio Valore programmato: 100% Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate

Valore programmato:

> 80%

Continuità**Indicatore:**

Disponibilità della piattaforma per la presentazione delle istanze tramite procedura online negli orari indicati

Unità di misura:

Tutti i giorni 24 ore su 24

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Numero semestrale di richieste evase

Unità di misura:

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Gestione del servizio di protocollo in ingresso e dei servizi di spedizione***Descrizione***

Garantire la ricezione e la registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in ingresso (analogici e digitali) e il relativo smistamento alle strutture competenti tramite il sistema di gestione documentale su piattaforma Archiflow e il sistema di posta interna (per documenti pervenuti in formato analogico).

Il servizio di spedizione garantisce la ricezione e lo smistamento della posta tradizionale a tutte le strutture di Ateneo (centrali e periferiche)

	e la distribuzione della stessa tra tutte le strutture e sedi dell'Ateneo (amministrazione centrale e periferica).
Destinatari	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente, cittadini
Modalità di erogazione	Il servizio di protocollo è svolto d'ufficio, attraverso il presidio dei canali di trasmissione dell'Ateneo (PEC, posta tradizionale, consegna a mano). Lo sportello di Protocollo per la ricezione delle istanze consegnate a mano è aperto dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.30, 13.00-15.30
Contatti	Ufficio Archivi e Protocollo Responsabile dell'Ufficio Tel. 02 503 12026 ufficio.protocollo@unimi.it
Link utili	unimi.it/servizi/protocollo/102631.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (PEC, PEO, Posta tradizionale, consegna a mano) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello Valore programmato: 100% Indicatore: Tempo di apertura al pubblico Unità di misura: Media giornaliera delle ore di accessibilità del servizio Valore programmato: 5 Tempestività Indicatore: Tempo necessario per l'erogazione della prestazione Unità di misura: Numero medio di giorni lavorativi entro il quale viene completata la registrazione e lo smistamento delle istanze Valore programmato:

3

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

Valore programmato:

100%

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento

Unità di misura:

Presenza di indirizzo e-mail alternativo in caso di casella mail (PEC) non accessibile (casella email di ufficio)

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Numero semestrale di istanze registrate e smistate

Unità di misura:

Numero di istanze registrate e smistate rispetto al totale di istanze pervenute

Valore programmato:

100%

Direzione Centrale Acquisti



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Risponde alle richieste che hanno per oggetto le attività della Direzione Centrale acquisti, con istruttoria diretta del quesito o orientando l'utenza verso la struttura competente
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti, borsisti e assegnisti dell'Ateneo Cittadini, enti e imprese
Modalità di erogazione	Via e-mail a sportello.centraleacquisti@unimi.it
Contatti	Responsabile di Direzione sportello.centraleacquisti@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121374.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Giornate lavorative in cui il servizio è disponibile Unità di misura: Percentuale annuale di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Numero massimo di giorni previsti per dare risposta Valore programmato: 3 Indicatore: Comunicazione all'utenza della presa in carico Unità di misura: Percentuale di riscontri inviati rispetto al numero totale di richieste Valore programmato: 100% Indicatore: Comunicazione all'utenza della risposta Unità di misura: Percentuale di risposte inviate rispetto al numero totale di richieste Valore programmato: 100%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Diffusione di informazioni tramite pagina web dedicata

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Pianificazione dei fabbisogni***Approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale******Descrizione***

Rilevamento dei fabbisogni delle strutture, per consentire un'efficace programmazione e ottimizzazione delle procedure d'acquisto.

Attività di approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale per appalti e contratti pubblici nella fase di

	preparazione della procedura, durante lo svolgimento e nella eventuale fase precontenziosa.
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
Modalità di erogazione	Online, con invio dati a direzione.acquisti@unimi.it , tramite Archiflow o appositi moduli informatici.
Contatti	Responsabile di Direzione direzione.acquisti@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Presidio della casella email Unità di misura: Numero settimanale di giorni di presidio della casella email rispetto al totale dei giorni lavorativi Unità di misura: 100% Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione delle caselle email dedicate al servizio Unità di misura: Numero annuale di giorni di accesso alla casella email dedicata rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Pubblicazione delle informazioni relative ai contratti quadro attivati ad esito della rilevazione dei fabbisogni sul sito di Ateneo dedicato e in Unimibox Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità misura:

Adeguatezza dell'elaborazione dei dati raccolti per l'attivazione di contratti quadro

Valore programmato:

Sì

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

Unità di misura:

Percentuale unità impiegate

Valore programmato:

100%

Gestione procedure negoziate telematiche di forniture-servizi/lavori per importi sotto le rispettive soglie comunitarie

Descrizione

Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto

Destinatari

Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

Modalità di erogazione

Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura

Attività di analisi e valutazione, supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori), finalizzate

all'assunzione della delibera da parte dell'Organo competente (in caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla Struttura di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla Struttura)

Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale

Espletamento procedura e stipula contratto in forma di atto pubblico amministrativo (lavori)/scrittura privata (servizi forniture)

Trasmissione a mezzo e-mail alla Struttura richiedente e al Direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione

Contatti

Responsabile del Settore Gare – Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori – Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture – Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it e direzione.acquisti@unimi.it

Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta

Link utili

work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Tempo massimo di espletamento procedura di affidamento

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dall'approvazione della procedura da parte dell'organo competente

Valore programmato: ≤ 90 **Indicatore:**

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della procedura

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

Valore programmato: ≤ 90 **Indicatore:**

Risposta alle richieste pervenute nell'anno (comprese le comunicazioni

di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

Unità di misura:

Percentuale di richieste riscontrate

Valore programmato:

100%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie per usufruire del servizio sul sito d'Ateneo dedicato

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

Unità di misura:

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

95%

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:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Gestione procedure telematiche con bando sopra soglia comunitaria***Descrizione***

Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto

Destinatari

Destinatari Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

Modalità di erogazione

Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura

Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale

Espletamento procedura e stipula contratto in forma pubblica amministrativa

Trasmissione via e-mail alla struttura richiedente e al direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione

Contatti	Responsabile del Settore Gare – Responsabile dell’Ufficio Gare Lavori – Responsabile dell’Ufficio Gare Forniture – Responsabile dell’Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it e direzione.acquisti@unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
Link utili	work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l’accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio Unità di misura: Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati Valore programmato: 100% Indicatore: Tempo massimo di espletamento della procedura di affidamento Unità di misura: Numero massimo di giorni previsti per l’espletamento dall’approvazione della procedura da parte dell’organo competente Valore programmato: ≤ 120 Indicatore: Tempo massimo di comunicazione dell’esito della procedura Unità di misura: Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva Valore programmato: ≤ 5 Indicatore: Tempo massimo di trasmissione della copia del contratto Unità di misura: Numero massimo di giorni previsti per la trasmissione dalla stipula del contratto Valore programmato:

≤ 5

Indicatore:

Risposte alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste riscontrate

Valore programmato:

100%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie per usufruire del servizio sul sito d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

Unità di misura:

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

95%

Continuità**Indicatori:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatori:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Formazione e gestione albo fornitori

<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano della formazione e della gestione degli albi fornitori in materia di lavori edilizi - forniture di beni - prestazioni di servizi
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a settore.gare@unimi.it o mediante Archiflow Attività di analisi e valutazione supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori). In caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente Espletamento procedura di istituzione dell'Albo (previa adeguata pubblicità) e suo aggiornamento periodico. Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente del link di accesso a tutte le istanze pervenute e della comunicazione di pubblicazione/aggiornamento Albo.
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it e direzione.acquisti@unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatori: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web) Unità di misura: Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Tempo massimo di espletamento procedura

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dalla presa in carico della richiesta

Valore programmato: ≤ 60 **Indicatore:**

Tempo massimo di comunicazione esito procedura

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di approvazione dell'Albo

Valore programmato: ≤ 5 **Indicatore:**

Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di pubblicazione dell'Albo)

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste riscontrate

Valore programmato:

100%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato per usufruire del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

Unità di misura:

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del
Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori
richieste

Valore programmato:

95%

Continuità**Indicatori:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatori:**

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Affidamenti diretti inferiori a € 40.000

*Gestione procedure telematiche MePA di valore inferiore alla
soglia comunitaria*

Adesione a convenzioni CONSIP e ARIA Lombardia

Rilascio diplomi e badge

Descrizione

- Approvvigionamento di beni e servizi mediante affidamenti diretti di valore inferiore a € 40.000
- Acquisti di beni e servizi per valore inferiore alla soglia comunitaria, utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA)
- Approvvigionamento di beni e servizi mediante l'adesione alle convenzioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia

	• Rilascio di diplomi e badge
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il Rilascio di diplomi e badge) Enti e imprese
Modalità di erogazione	Tramite compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina /work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura Esame della richiesta (in caso di esito positivo dell'istruttoria, conferma e-mail alla Struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente) Espletamento procedura se richiesto e stipula contratto (su piattaforma telematica o mediante emissione di ordine) Trasmissione in forma scritta o via e-mail indirizzata alla struttura richiedente e al direttore dell'esecuzione di copia del contratto e della comunicazione di avvio esecuzione Per diplomi e badge: 1) Procedura di stampa dei diplomi. Invio per posta assicurata a laureati 2) Stampa Badge e comunicazione via e-mail al richiedente per ritiro.
Contatti	Responsabile del Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni ufficio.acquisti@unimi.it , sportello.certificazioni@unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
Link utili	work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità: Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, ArchiFlow, sito web) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Tempo massimo di espletamento della procedura di affidamento

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dalla presa in carico della richiesta

Valore programmato:

≤ 60

Indicatore:

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della procedura

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

Valore programmato:

≤ 5

Indicatore:

Risposta alle richieste pervenute (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste riscontrate

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Tempo massimo di invio per posta assicurata agli utenti della stampa dei diplomi

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'invio dalla data di laurea

Valore programmato:

≤ 180

Indicatore:

Tempo massimo per la comunicazione email di ritiro del Badge

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dalla richiesta

Valore programmato:

≤ 2

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato per usufruire del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Adesione alle procedure definite per l'erogazione del servizio

Unità di misura:

Ottemperanza alle procedure definite in attuazione del

Regolamento sull'Attività Negoziale d'Ateneo

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

95%

Continuità

Indicatori:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatori:

Unità di personale afferente all'Ufficio impiegate nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%



Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei sevizi 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

Descrizione	Assegnare risorse di budget e gestire operazioni di variazione in corso di esercizio
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	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
Contatti	Responsabile Ufficio Bilancio, Budget e Contabilità analitica Responsabile dell'Ufficio strutture.variazioni@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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

Descrizione	Gestire e trasmettere all'Istituto Cassiere gli ordinativi di pagamento e incasso
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	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")
Contatti	Ufficio Gestione della Tesoreria Responsabile 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 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

<i>Descrizione</i>	Gestire in modo centralizzato l'anagrafica delle persone giuridiche all'interno dell'applicativo gestionale U-Gov
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Ufficio Gestione della Tesoreria 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 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.divsi.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

<i>Descrizione</i>	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	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.
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi istituzionali Responsabile dell'Ufficio ricavi.istituzionali@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: 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

Descrizione	Monitorare e sollecitare i pagamenti delle fatture attive emesse dall'Ufficio
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	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
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) 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%

Direzione Didattica e Formazione



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Indirizzando le richieste dell'utente alla specifica casella dedicata, fornisce informazioni generali sui seguenti ambiti: • Ambito Formazione istituzione e accreditamento di corsi di laurea e laurea magistrale; attivazione e accreditamento di dottorati di ricerca e scuole di specializzazione; attivazione e promozione di master universitari e corsi di perfezionamento e formazione permanente e continua. • Ambito Internazionale attivazione di accordi e progetti internazionali per la didattica e la formazione; gestione della mobilità internazionale (incoming e outgoing); promozione internazionale dell'offerta formativa dell'Ateneo.
Destinatari	Studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, enti
Modalità di erogazione	Via e-mail sportello.formazione@unimi.it
Contatti	Responsabili del servizio: Raffaella Citriniti, Alessandra Longo sportello.formazione@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121694.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: 100

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio**Descrizione**

Indirizzo, coordinamento, supervisione del processo di progettazione e modificazione dei corsi di studio.
Cura in particolare l'iter di approvazione/autorizzazione dei processi didattici, compresi ordinamenti e regolamenti, definendo modalità, termini e regole.

	Per i corsi di nuova istituzione garantisce il corretto espletamento dell'iter istruttorio per l'acquisizione dei pareri degli organismi competenti (Comitato dei Rettori, Nucleo di Valutazione). Sovrintende, in collaborazione con le strutture preposte, ai processi di predisposizione annuale dell'offerta formativa nel gestionale di Ateneo per la programmazione e gestione della didattica, definendone requisiti e parametri unitari a livello di Ateneo.
Destinatari	Dipartimenti, collegi didattici e segreterie didattiche
Modalità di erogazione	In relazione alle nuove iniziative didattiche e revisione dei corsi di studio, l'Ufficio: riceve e vaglia le proposte di nuova istituzione di corsi di studio, sulla base delle apposite delibere dei dipartimenti o collegi interdipartimentali proponenti fornisce indicazioni e scadenze, in accordo con le tempistiche indicate dal Ministero e con quanto fissato dal Senato accademico fornisce supporto specialistico e coordina la trasmissione dei documenti agli Organi coinvolti per l'iter di approvazione cura l'inserimento nella apposita banca dati fornisce consulenza specialistica, via e-mail, telefonica o di persona, dalle 9 alle 17 cura la trasmissione e l'istruttoria della documentazione agli organi coinvolti e l'inserimento nell'apposita banca dati definisce e cura la diffusione e applicazione di requisiti e criteri uniformi per la predisposizione annuale dell'offerta formativa.
Contatti	Responsabile del Settore Settore Progettazione, Regolazione e Accreditamento Offerta formativa via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano Tel. 02.50312003 e-mail cds.ava@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
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:

500

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Accreditamento iniziale e periodico corsi di studio

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce un contributo specialistico agli Organi di governo dell'Ateneo e al Presidio della Qualità nella definizione delle Linee di indirizzo e di programmazione dell'offerta formativa annuale e delle linee guida finalizzate al supporto dei corsi di studio nello svolgimento delle procedure di accreditamento previste dalla normativa nazionale. Contribuisce all'adeguamento e rispetto dei requisiti di qualità dei corsi di studio dell'Ateneo, contribuendo alla predisposizione di indicazioni e linee guida che, in coerenza alle indicazioni normative europee e italiane, riflettano le politiche definite nel sistema interno di Quality Assurance. Cura la compilazione banca dati Sua-CdS, assicurando, per quanto di competenza, lo svolgimento del processo di accreditamento dei corsi di studio e fornendo consulenza specifica.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, collegi didattici, commissioni preposte, Presidio della Qualità
<i>Modalità di erogazione</i>	Predisposizione delle apposite circolari e attivazione dei corsi di studio in relazione agli adempimenti richiesti dalla normativa nazionale nell'ambito dei processi di accreditamento, nel rispetto delle scadenze stabilite dal Senato accademico in accordo con le scadenze ministeriali. Partecipazione e contributo specialistico a riunioni e attività del Presidio della Qualità; attuazione, per quanto di competenza, di sue istanze e indicazioni. Supporto e consulenza specialistica agli utenti, via e-mail, telefono o in presenza, se richiesta, in orario d'ufficio ore 9-17
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accreditamento Corsi di Studio via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano e-mail: cds.ava@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/normative/linee-guida/linee-guida-del-presidio-della-qualita
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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:

500

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Istituzione e accreditamento corsi di dottorato di ricerca***Descrizione***

Sottopone all'approvazione degli Organi accademici la proposta di istituzione di corsi di dottorato avanzata dai dipartimenti, previa verifica della presenza dei requisiti necessari.

Attraverso la piattaforma W4 cura l'aggiornamento della pagina del portale unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd dedicata ai corsi di dottorato.

Trasmette ai coordinatori le indicazioni di MUR/ANVUR per l'inserimento in banca dati secondo i requisiti ministeriali.

Cura la compilazione delle schede anagrafe dottorati sulla piattaforma CINECA secondo le tempistiche indicate.

Destinatari

Dipartimenti (direttore, docenti, segretari amministrativi)
Coordinatori dei corsi di dottorato e colleghi docenti

Modalità di erogazione

Relazione con organi accademici
Implementazione sistema W4 per aggiornamento portale
Via e-mail e spazio condivisione Unimibox per invio form di raccolta dati ai coordinatori dei corsi di dottorato in base a linee guida ministeriali
Contatti con coordinatori per verifica e integrazione form compilati
Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via e-mail con casella dedicata phd@unimi.it

Contatti

Responsabile dell'Ufficio
Ufficio dottorati di ricerca e scuole di specializzazione
via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano
Tel. 02.50312581
e-mail phd@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/corsi-di-dottorato-phd

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:

200

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Istituzione e accreditamento scuole di specializzazione

Descrizione	Garantisce il coordinamento del processo di progettazione, modificazione e accreditamento dei corsi di specializzazione dell'area medica e non medica, assicurando la consulenza giuridica e amministrativa, la cura dell'<i>iter</i> di approvazione e di istituzione e la verifica dei progetti in relazione alla loro coerenza con la normativa in materia. Assicura la gestione delle Banche Dati MUR per le funzionalità relative alle scuole di specializzazione e la modificazione dei relativi ordinamenti e per la determinazione delle reti formative delle scuole di area medico sanitaria, ai fini del loro accreditamento.
Destinatari	Dipartimenti (direttore, docenti, responsabili amministrativi) Direttori scuole di specializzazione e docenti del consiglio di scuola
Modalità di erogazione	Relazione con Organi accademici Via e-mail per raccolta informazioni per implementazione banche dati in base alla normativa vigente <i>Contatti</i> con Direttori e PTA per verifica e integrazione informazioni Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via e-mail con casella dedicata offerta.scuole@unimi.it
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio dottorati di ricerca e scuole di specializzazione via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano Tel. 02.50312581 e-mail: offerta.scuole@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per 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: 200

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Master**Descrizione**

Il servizio supporta dipartimenti e docenti che propongono i corsi per master e segue l'iter di istituzione ed erogazione dei corsi fornendo le opportune informazioni ai docenti proponenti. In particolare, mette a disposizione, annualmente, la modulistica per la progettazione dei corsi e tutte le informazioni necessarie ai coordinatori, cura l'approvazione delle proposte da parte degli

	Organi accademici e, sui due semestri, l'emanazione dei bandi di attivazione dei corsi. Assicura la promozione delle iniziative formative. Cura, inoltre, l'inserimento dell'offerta e della docenza interna nel gestionale W4.
<i>Destinatari</i>	Dipartimenti, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti e laureati dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei Atenei, aziende ed enti convenzionati
<i>Modalità di erogazione</i>	Accesso diretto: la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm i bandi dei corsi sono disponibili nel catalogo di Ateneo al link unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster Ricevimento al pubblico: l'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 Supporto a docenti e utenti esterni via e-mail: master@unimi.it e telefonicamente al n. 0250312318 oppure 0250312316 • In fase di progettazione dei corsi supporto ai docenti, raccolta sistematica delle informazioni utili alla redazione dei bandi di attivazione dei corsi attraverso apposite schede, inserimento dell'offerta nel gestionale W4 che alimenta il portale di Ateneo. • In fase di erogazione dei corsi informazione all'utenza nelle diverse fasi del processo e in quelle successive di selezione e immatricolazione.
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50312318 e-mail master@unimi.it
<i>Link utili</i>	Orari e sede disponibili al link unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master Modulistica e riferimenti normativi: work.unimi.it/servizi_insegna/41490.htm Catalogo corsi: unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogomaster Informazioni sulle procedure disponibili al link:

unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master

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:

300

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Corsi di perfezionamento**Descrizione**

Il servizio fornisce supporto ai dipartimenti e ai docenti che propongono corsi di perfezionamento.

Segue l'iter di istituzione ed erogazione dei corsi dando le opportune informazioni ai docenti proponenti.

In particolare, mette a disposizione, annualmente, la modulistica per la progettazione dei corsi e tutte le informazioni necessarie ai coordinatori, cura mensilmente l'approvazione delle proposte da parte degli Organi accademici e l'emanazione dei bandi di attivazione dei corsi.

Assicura la promozione delle iniziative formative.

Cura l'inserimento dell'offerta e della docenza interna nel gestionale W4 e l'accreditamento dei corsi per l'educazione continua in Medicina.

Destinatari

Dipartimenti, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti e laureati dell'Università degli Studi di Milano e di altri atenei

Atenei, aziende ed enti convenzionati

Modalità di erogazione

Accesso diretto:

la modulistica per i docenti proponenti i corsi è disponibile al link work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm

i bandi dei corsi sono disponibili nel catalogo di Ateneo sotto i singoli corsi al link unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogo-corsi-di-perfezionamento

Ricevimento al pubblico: l'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Supporto a docenti e utenti esterni tramite e-mail:

perfezionamento@unimi.it e telefonicamente al n. 0250312318

In fase di progettazione dei corsi

l'Ufficio garantisce il supporto ai docenti; raccoglie sistematicamente le informazioni utili alla redazione dei bandi di attivazione dei corsi attraverso apposite schede, inserisce l'offerta nel gestionale W4 che implementa il sito di Ateneo. In fase di erogazione dei corsi garantisce la corretta informazione dell'utenza nelle diverse fasi del processo e in quelle successive di selezione e immatricolazione.

Contatti

Responsabile dell'Ufficio
Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente
via Santa Sofia 9 - 20122 Milano
tel. 0250312318
e-mail perfezionamento@unimi.it

Link utili

Orari e sede:
unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento
Modulistica e riferimenti normativi:
work.unimi.it/servizi_insegna/41485.htm
Catalogo corsi:
unimi.it/it/corsi/corsi-post-laurea/master-e-perfezionamento/catalogocorsi-di-perfezionamento
Informazioni sulle procedure:
unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento

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

Canali disponibili per 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:

300

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Mobilità studenti in uscita**Descrizione**

Il servizio sviluppa e gestisce i programmi di mobilità in uscita per studio, tirocinio e tesi di laurea di tutti gli studenti dell'Università degli Studi di Milano.

Gestisce l'attività di supporto informativo, l'emissione di bandi, il processo di selezione dalla raccolta delle candidature, la

	pubblicazione degli esiti di valutazione e la sottoscrizione degli accordi di mobilità con gli studenti dei progetti formativi. Offre assistenza agli studenti in mobilità per l'intera durata del soggiorno e determina l'importo delle borse di mobilità da corrispondere. Gestisce i contatti con gli enti ospitanti e le procedure amministrative al rientro degli studenti.
Destinatari	Studenti, dottorandi, specializzandi
Modalità di erogazione	Online, attraverso piattaforme come Socrates per la mobilità Erasmus per studio (studente.unimi.it/socrates_out/accesso) ed Elixform per tutti gli altri programmi di scambio e mobilità (il link preciso è nel bando del singolo progetto). Sportello al pubblico: martedì ore 10-12; giovedì ore 14-16 (prenotazione attraverso InformaStudenti) Per contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento: unimi.it/it/internazionale/studiare-all'estero
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 – 13505 e-mail mobility.out@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/internazionale/studiare-all'estero
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 dell'interfaccia Informastudenti dedicata al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 300

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno rispetto a quelle iniziate

Valore programmato:

> 50%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Mobilità studenti in entrata**Descrizione**

Fornisce informazioni e gestisce le procedure amministrative per la mobilità di studenti provenienti dall'estero per un periodo di studio o tirocinio presso l'Università degli Studi di Milano nell'ambito dei Programmi comunitari Erasmus+ e di accordi bilaterali.

	Riceve le nomine e registra gli studenti in arrivo, fornendo loro le credenziali istituzionali e il badge identificativo, informazioni e supporto sui servizi offerti anche di natura non didattica e, concluso il periodo di mobilità, rilascia il certificato di fine soggiorno.
Destinatari	Studenti, dottorandi, specializzandi provenienti da altre università
Modalità di erogazione	Online. Per la mobilità in ingresso Erasmus per studio attraverso la piattaforma Socrates (studente.unimi.it/socrates_in/accesso) dove gli studenti in arrivo possono effettuare una preiscrizione. L'iscrizione viene poi completata e regolarizzata dall'Ufficio che convoca gli studenti su appuntamento. Le altre tipologie di mobilità in ingresso sono gestite attraverso indirizzi di posta elettronica dedicati disponibili al link unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming Servizio di sportello al pubblico aperto tutti i giorni, ore 9-12 previo appuntamento. Contatti telefonici, indirizzi e-mail e orari di ricevimento sono disponibili al link unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 – 13505 e-mail mobility.in@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilitainternazionale-incoming
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella Informastudenti dedicata al servizio Unità di misura: Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

200

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura

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:

> 50%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Accordi internazionali per la didattica e la formazione**Descrizione**

Revisione e redazione di accordi internazionali per la didattica e la formazione anche nell'ambito di iniziative internazionali di finanziamento (es. programmi europei quali Erasmus).

	Acquisizione della delibera di proposta da parte dell'organo collegiale della struttura proponente, presentazione agli Organi accademici per l'approvazione e successivo iter di stipula.
Destinatari	Referenti per l'internazionalizzazione/referenti Erasmus delle strutture d'Ateneo, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Email: international.agreements@unimi.it , erasmus.agreements@unimi.it Ricevimento al pubblico previo appuntamento
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accordi e Progetti Internazionali per la Didattica e la Formazione via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. +390250313500/04/06 e-mail international.agreements@unimi.it , erasmus.agreements@unimi.it
Link utili	unimi.it/servizi_insegna/119548.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: 200 Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura Valore programmato: Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

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:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Progetti internazionali per la didattica e la formazione***Descrizione***

Supporto nella progettazione di attività internazionali per la didattica e la formazione.

Supporto nella partecipazione a bandi competitivi europei e internazionali per il finanziamento della didattica e della formazione: assistenza nella ricerca partner, attività di pre-screening idee progettuali, supporto nella preparazione del budget, istruttoria per la firma dei documenti di partecipazione al bando, predisposizione dei testi di convenzione di partenariato dei progetti approvati, presentazione agli Organi accademici per l'approvazione e successivo iter di stipula.

Consulenza nella pianificazione, gestione e rendicontazione delle attività progettuali con riferimento alla normativa vigente e ai regolamenti di Ateneo.

Destinatari	Referenti per l'internazionalizzazione/referenti Erasmus delle strutture d'Ateneo, docenti, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Email: international.agreements@unimi.it Ricevimento al pubblico previo appuntamento
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accordi e Progetti Internazionali per la Didattica e la Formazione via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano tel. +0250313500/04/06 e-mail international.agreements@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi_insegna/119548.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: 200 Trasparenza Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento Unità di misura: Nominativo aggiornato del Responsabile di Struttura Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti 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:

< 20%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%



Direzione Edilizia



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei sevizi 2022

Sportello di Direzione

Descrizione	Risponde a richieste generali e di carattere informativo su: progettazione nuovi edifici, ristrutturazione, adeguamento e restauro degli edifici esistenti e/o di nuova acquisizione (compresa la fornitura di arredi e attrezzature); assegnazione degli spazi e manutenzione del patrimonio edilizio esistente.
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
Modalità di erogazione	Via e-mail, scrivere a: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
Contatti	Dirigente: sportello.direzioneedilizia@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121665.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: Tempo massimo di erogazione delle informazioni Unità di misura: Numero di riscontri entro 3 giorni lavorativi in rapporto al totale delle richieste Valore programmato: 100% 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: > 80% Efficacia Indicatore:

Numero di richieste pervenute non seguite da reclami in base ai dati statistici dei rapporti annuali

Unità di misura:

Percentuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

Valore programmato:

< 20%

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale 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 evase sul totale gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti

Edifici compresi nel lotto B + Ospedale S.Paolo e via Beldiletto (vedi [planimetria](#))

Descrizione	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi Contatti: Numero verde: 800198908 <i>in alternativa:</i> Fax 06 54923279 e-mail callcenter.unimi@engie.com

Per segnalazioni impianti elevatori:
 Numero verde: 800834060
in alternativa:
 Fax 0341.11881050
 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Sede Centrale ed edifici limitrofi
Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate

Link utili

work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm
 Planimetria con edifici compresi nel lotto B:
work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrI/mm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf

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

Canali disponibili per l'accesso al servizio (2 email, 2 fax, 2 numeri verdi)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

6

Tempestività**Indicatore:**

Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità:

Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza

Urgenza I/II: entro 2 ore - entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza

Ordinario: entro le 24 ore

Unità di misura:

Percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti sul totale delle richieste in base al livello di priorità

Valore programmato:

> 90%

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:

> 80%

Efficacia**Indicatore:**

Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate nell'anno

Valore programmato:

< 1

Indicatore:

Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate

Unità di misura:

Solleciti pervenuti / Totale prestazioni erogate nell'anno

Valore programmato:

< 1

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio

Valore programmato:

> 100%

Efficienza**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

% del numero delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento (annuo)

Valore programmato:

> 80%

Edifici compresi nel lotto A (vedi [planimetria](#)) + zona di cogenerazione (vedi [planimetria](#))

Descrizione	Risponde a segnalazioni di malfunzionamenti e/o guasti agli impianti e agli edifici universitari.
Destinatari	Personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario
Modalità di erogazione	Ditta appaltatrice esterna con numeri verdi attivi 24 ore su 24, giorni festivi compresi Contatti edifici lotto A Numero verde: 800913425 Contatti edifici zona di cogenerazione Numero verde: 800944549 in alternativa: Fax 02 95441241 e-mail unistatale@technemobi.it Contatti impianti elevatori Numero verde: 800834060 in alternativa: Fax 0341.11881050 e-mail assistenza.schindler@it.schindler.com
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Manutenzione Città Studi e sedi decentrate
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/73700.htm Planimetria con edifici compresi nel lotto A work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoA_PlanGen_20160527.pdf Planimetria con edifici compresi nella zona di cogenerazione: work.unimi.it/filepub/manutenzione_immobili/DPGPI_UffPatrImm_Lav_15_001_MTeam_LottoB_PlanGen_20151119%202.pdf
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (2 email, 2 fax, 3 numeri verdi) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 7 Tempestività

Indicatore:

Tempi di erogazione del sopralluogo tecnico in base al livello di priorità:

- Emergenza: entro 30/45 min. a seconda del lotto di competenza
- Urgenza I/II: entro 2 ore - entro 8/12 ore a secondo del lotto di appartenenza
- Ordinario: entro le 24 ore

Unità di misura:

Percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti sul totale delle richieste in base al livello di priorità

Valore programmato:

> 90%

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:

> 80%

Efficacia**Indicatore:**

Numero delle prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Reclami pervenuti/ Totale prestazioni erogate nell'anno

Valore programmato:

< 1

Indicatore:

Numero dei solleciti pervenuti su numero delle prestazioni erogate

Unità di misura:

Solleciti pervenuti/ Totale prestazioni erogate nell'anno

Valore programmato:

< 1

Continuità**Indicatore:**

Numero di giorni di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio sul numero dei giorni annui di erogazione del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale delle pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento (annuo)

Valore programmato:

> 80%



Direzione ICT



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei sevizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Orientamento generale sulle problematiche inerenti all'area ICT di Ateneo. In particolare: • malfunzionamenti hardware relativi a Personal Computer • assistenza e configurazione applicazioni gestionali • installazione di nuove apparecchiature • installazione di software specifico o con licenza Campus • richieste di assistenza sui timbratori • protezione dati • richieste di estrazioni ed analisi di dati • richieste di supporto su UnimiBox • servizio di fonia e videoconferenza • servizio di rete dati • sicurezza informatica • rilascio e gestione linee telefoniche dirette • rilascio e gestione SIM per l'Amministrazione centrale • servizi di posta elettronica e liste di distribuzione • gestione delle credenziali di Ateneo • rilascio e gestione di certificati server
<i>Destinatari</i>	Personale docente, Personale tecnico amministrativo e bibliotecario, studenti, Borsisti, assegnisti e co.co.co, Dottorandi e specializzandi, Professori a contratto, tutori tirocinio pratico valutativo Medicina e Chirurgia, Direzioni Centrali, COSP, SLAM, CASLOD, Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo, esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Email: sportello.ict@unimi.it
<i>Contatti</i>	Email: sportello.ict@unimi.it Sono disponibili specifici interni telefonici per le richieste dei servizi di: • fonia e di videoconferenza di Ateneo 0250312800 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-12.30 e 13.30-17.30 • casella vocale 0250315222 da utilizzare solo quando gli altri canali di comunicazione non sono disponibili Per alcuni servizi, come ad esempio la gestione dei software con licenza Campus ed UnimiBox, il servizio è aperto a tutti gli utenti in possesso di credenziali @unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/aree_protette/121713.htm

Dimensioni/indicatori**Accessibilità****Indicatore:**

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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Numero massimo di giorni necessari per la presa in carico dalla data della richiesta

Valore programmato:

3

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile delle pagine Web dedicate al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle iniziate

Valore programmato:

> 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di richieste evase nei termini rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 99%

Gestione del Portale di Ateneo

Descrizione	Progettazione e gestione del portale istituzionale di Ateneo unimi.it • Raccolta e analisi dei requisiti evolutivi / studio di fattibilità • Sviluppo e configurazione di sezioni e template di pagina • Validazione e verifica regole accessibilità • Gestione abilitazioni e formazione dei redattori • Assistenza tecnica ai redattori • Raccolta, analisi e risoluzione anomalie (con fornitore esterno)
Destinatari	Strutture di Ateneo: redazione centrale e redazioni didattiche, responsabili dei contenuti e referenti web. Utenti finali per segnalazione anomalie.
Modalità di erogazione	Telematica e in presenza (formazione)
Contatti	Per i destinatari interni (@unimi.it): help.portale@unimi.it Ufficio Portale e Intranet Per i visitatori del sito: webmaster@unimi.it
Link utili	unimi.it unimi.it/aree_protette/37444.htm (riservato alle redazioni)
Dimensioni/indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, sito web) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio di assistenza Unità di misura:

Numero medio settimanale di riscontri erogati rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 80%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, brochure)

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale delle pagine web, delle guide online e dei contatti

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 98%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

99%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Fruibilità del servizio per l'intera giornata (24 ore)

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Richieste evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di richieste evase rispetto al totale di richieste gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Richieste standard di assistenza

<i>Descrizione</i>	L'accesso avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it. Sono gestite richieste di: • Informazioni su hardware e software • Supporto alla fruizione delle applicazioni gestionali e amministrative • Richieste di assistenza per l'hardware della postazione di lavoro • Richieste di assistenza per i software di base usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Richieste di assistenza per software applicativi specifici usati per lo svolgimento del proprio lavoro • Servizi di Active Directory (Print Services, Account Management, Group Policy Management) • Accesso alla rete dati e wifi • Richieste di assistenza sulla posta elettronica • Richieste di assistenza sulle liste di distribuzione • Richieste di assistenza sul sistema di fonia
<i>Destinatari</i>	Personale strutturato di Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica: • helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (in alternativa via telefono all'interno 15282) • auth.unimi.it/service-desk/tlc/ (in alternativa chiamando la casella vocale 02 503 15222) esclusivamente per assistenze sulla rete dati, posta elettronica e liste di distribuzione, sistema di fonia
<i>Contatti</i>	• helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282. • auth.unimi.it/service-desk/tlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm
<i>Dimensioni/indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (sito web, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di presa in carico

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute entro le ore 12:00, evase in giornata, rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Tempo massimo di presa in carico

Unità di misura:

Numero di richieste, pervenute dopo le ore 12:00 o in giornate non lavorative, evase entro il giorno lavorativo successivo, rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 95%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento mensile della pagina Web dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo.

Valore programmato:

> 95%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 99,9%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di assistenze fornite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di assistenze fornite rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 95%

Data Breach**Descrizione**

Gestione e istruttoria, su segnalazione, di violazione di dati personali quali quelle ad esempio dovute a smarrimento di una memoria removibile, come un hard disk esterno o una pen-drive USB contenente dati, violazione di un account di posta elettronica, compromissione di un PC o di un server, criptazione di dati a seguito di attacco ransomware, pubblicazione non autorizzata di dati salvati all'interno del database di un sito web su internet

Destinatari

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

Modalità di erogazione

E-mail a: violazione.dati@unimi.it
Segnalazione via email a violazione.dati@unimi.it di un evento di data breach; compilazione e invio del modulo disponibile online work.unimi.it/filepub/sicurezza_ict/Segnalazione_data_breach.pdf e gestione istruttoria in base alla tipologia di incidente

Contatti

Ufficio Protezione Dati, Audit e Conformità Normativa - unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-cybersecurity-protezione-dati-e-conformita

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-protezione-dati-audit-e-conformita-normativa
work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118592.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:**

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Percentuale semestrale di avvii dell'istruttoria entro un giorno lavorativo dalla segnalazione

Valore programmato:

> 99%

Indicatore:

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Percentuale semestrale di predisposizioni, ai sensi del Regolamento UE 679/2016, per la notifica al Garante della Privacy entro 3 giorni dalla segnalazione

Valore programmato:

> 99%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura

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:

> 99%

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 pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 99%

Unimia

Descrizione

Unimia è il portale personale degli studenti che espone le informazioni amministrative, di carriera e didattiche e centralizza l'accesso ai servizi online di Ateneo.

Il servizio fornisce:

- assistenza agli utilizzatori finali
- sviluppo di nuove portlet
- gestione di evoluzioni o correzioni funzionali
- amministrazione della piattaforma WCI

Destinatari

Studenti (per l'utilizzo di Unimia e assistenza tecnica)

Strutture interne dell'Ateneo (per la richiesta di interventi funzionali evolutivi e/o correttivi)

Modalità di erogazione

Unimia è accessibile on line unimia.unimi.it/portal/server.pt

Il servizio di assistenza agli studenti è stato erogato attraverso la mail help.unimia@unimi.it (fino al 2020) e dal 2021 attraverso la piattaforma [InformaStudenti](#)

Le richieste interne vengono ricevute via mail o telefono ed erogate online

Contatti

Per gli studenti [InformaStudenti](#)

Per le strutture interne di Ateneo: [Ufficio servizi web e UX](#)

Link utili

unimia.unimi.it/portal/server.pt

unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-tecnologici-e-online/unimia-il-portale-degli-studenti

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (service desk, email)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di presa in carico

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione e aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di visualizzazioni delle pagine in rapporto al numero delle segnalazioni di errore (dati automatici sitemprove/analytics + mail ai canali di assistenza)

Valore programmato:

> 98%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Richieste evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite

Valore programmato:

> 90%

Servizio VPN

Descrizione	Gestione delle richieste di abilitazione VPN per l'accesso ai servizi e alle risorse protette dall'esterno della rete di Ateneo o a servizi riservati sulla intranet La richiesta per i dipendenti in telelavoro o smart working viene gestita Direzione Risorse umane. La richiesta per l'abilitazione al servizio VPN del personale tecnico amministrativo, per altre esigenze, e di fornitori esterni deve avvenire su richiesta del responsabile della struttura interessata. I fornitori esterni vengono contattati telefonicamente per la trasmissione delle credenziali di primo utilizzo Risposta a eventuali criticità di accesso al servizio VPN vengono fornite via e-mail. Possono essere richieste regole di accesso personalizzate alle specifiche esigenze
Destinatari	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, fornitori esterni delle strutture di Ateneo
Modalità di erogazione	Per il personale tecnico amministrativo e per i fornitori esterni le richieste devono essere inoltrate dai responsabili delle strutture di afferenza. Per i fornitori esterni si dovranno indicare nella motivazione gli estremi e la data di scadenza del contratto. Richiesta tramite: Modulo Elixform (per strutturati e con contratti a tempo determinato e studenti) o tramite e-mail a vpn@unimi.it Supporto e-mail: vpn@unimi.it
Contatti	Ufficio Tecnologie di Sicurezza - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-tecnologie-di-sicurezza/work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm
Dimensioni/indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, modulo Elixform) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Numero semestrale di abilitazioni evase entro 3 giorni dalla richiesta rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 99%

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del
Responsabile di Struttura**Valore programmato:**

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:Numero annuale di pratiche portate a termine in rapporto a quelle
iniziate**Valore programmato:**

> 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche
gestite**Valore programmato:**

> 99%

Gestione campagne malevole via email

Descrizione	Gestione segnalazioni di email potenzialmente pericolose ricevute. Gestione e neutralizzazione della campagna, comunicazione con gli utenti potenzialmente coinvolti tramite e-mail informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via e-mail o eventuale contatto telefonico
Destinatari	Possessori di casella di e-mail su dominio @unimi.it , @studenti.unimi.it , @guest.unimi.it
Modalità di erogazione	Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o e-mail sospette: E-mail a: sicurezza@unimi.it
Contatti	Ufficio CERT e Gestione Incidenti - unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-cert-e-gestioni-incidenti work.unimi.it/servizi/security_gdpr/118606.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 erogazione del servizio Unità di misura: Erogazione del servizio per 36 ore settimanali (orario 09:00-13:00 e 14:00-17:00) Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione e aggiornamento semestrale del nominativo del Responsabile di Struttura. Valore programmato: Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale delle pratiche portate a termine rispetto al totale delle pratiche iniziate

Valore programmato:

> 99%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Fruibilità del servizio per 36 ore settimanali (orario 9-13 e 14-17)

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Numero di segnalazioni di campagne di sicurezza nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 99%



Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei sevizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Lo sportello, che risponde all'indirizzo e-mail sotto specificato, fornisce all'utente interno e esterno supporto nell'individuazione del servizio specifico di Direzione a cui è necessario rivolgersi, orienta quindi l'utente al servizio specifico di Direzione
Destinatari	Utenti interni ed esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail: sportello.divco@unimi.it
Contatti	Ufficio Coordinamento, pianificazione e controllo Via Celoria 20 - Milano
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/124294.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, web) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Numero annuale di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione delle informazioni Valore programmato: 2 Efficacia Indicatore: Numero di prestazioni erogate in un anno alle quali non fa seguito alcun reclamo Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nel periodo di riferimento in rapporto a quelle iniziate senza reclamo

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase in un anno

Unità di misura:

Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 90%

Sviluppo di rapporti con altre Università, Enti di Ricerca, aziende, venture capital per la realizzazione di programmi di Open Innovation

Descrizione

Il Servizio fornisce supporto alla creazione di reti e alla finalizzazione di accordi per implementare progetti e programmi di open innovation.

Tra i servizi resi, si annoverano a titolo di esempio non esaustivo: gestione di programmi di open innovation, stesura, revisione, istruttoria per gli organi d'Ateneo e finalizzazione di accordi aventi ad oggetto la realizzazione di progetti di open innovation

Destinatari

Utenti interni e utenti esterni

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato:

- via e-mail
- telefonicamente
- possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti

Contatti

E-mail: openinnovation@unimi.it

Ufficio Open Innovation

Via Celoria 20, 20133 - Milano

Telefono: 02 503 12832

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-open-innovation

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono, appuntamenti presso Unimi o altra struttura)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Pagina web riferita al servizio

Unità di misura:

Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni

Valore programmato:

2

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate in un anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nel periodo di riferimento in rapporto a quelle iniziate senza reclamo

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase in un anno

Unità di misura:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento sul totale pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Supporto alla tutela dei risultati della ricerca

Descrizione

Il Servizio affianca i ricercatori interessati alla tutela dei trovati della ricerca suscettibili di protezione brevettuale, coordina i lavori della Commissione Brevetti di Ateneo.

Destinatari

Utenti interni

Modalità di erogazione

Il Servizio viene erogato:

- Via e-mail
- Incontro previo appuntamento

Contatti

E-mail: tto@unimi.it
 Chiara Soncini
 Federica Marinoni
 Ufficio Proprietà Intellettuale
 Via Celoria 20, 20133 - Milano
 Telefono: 02 503 12835

Link utili

work.unimi.it/servizi_ricerca/126804.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, incontro su appuntamento)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di risposta

Unità di misura:

Giorni lavorativi

Valore programmato:

2

Trasparenza

Indicatore:

Pagina web riferita al servizio

Unità di misura:

Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni

Valore programmato:

2

Efficacia

Indicatore:

Numero di prestazioni erogate in un anno alle quali non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero delle pratiche portate a termine nel periodo di riferimento in rapporto a quelle iniziate senza reclamo

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Numero pratiche evase in un anno

Unità di misura:

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento sul totale pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Supporto alla progettazione e organizzazione di attività divulgative rivolte alla cittadinanza

<i>Descrizione</i>	Il Servizio supporta l'utente nella progettazione e organizzazione di iniziative di Terza missione quali incontri di promozione della cultura scientifica e umanistica, presentazioni di libri, mostre, attività aperte alla cittadinanza su iniziativa dell'Ateneo e laboratori per le scuole.
<i>Destinatari</i>	Utenti interni ed esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato: • via e-mail • telefonicamente • di persona previo appuntamento
<i>Contatti</i>	E-mail: public.engagement@unimi.it Ufficio Public Engagement e Relazioni Territoriali Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12828 - 12829
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono, di persona su appuntamento) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di risposta Unità di misura: Giorni lavorativi Valore programmato: 2 Trasparenza Indicatore: Pagina web riferita al servizio Unità di misura: Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni Valore programmato: 2

Efficacia

Indicatore:

Numero di eventi coordinati a cui non fa seguito alcun reclamo

Unità di misura:

Numero di eventi portati a termine nell'anno senza reclamo, in rapporto a quelli pianificati

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Eventi coordinati annui

Unità di misura:

Numero di eventi coordinati nel periodo di riferimento sul totale degli eventi pianificati

Valore programmato:

> 90%



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



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei sevizi 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 e Valutazione - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12988 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 Accreditamento
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 Performance e Valutazione - Resp. Interna 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/organismi-di-governo/nucleo-di-valutazione

Relazioni del Nucleo di Valutazione:
unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sull'amministrazione/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 colleghi 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 12885 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

Milano University Press

Descrizione

Supporto tecnico alle attività connesse alla Milano University Press
Gestione Piattaforma epublishing
Gestione redazione
Segreteria organizzativa
Attività di consulenza e collaborazione

Destinatari

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

Modalità di erogazione

Via email scrivendo a:

	redazione.milanoup@unimi.it (per richiesta informazioni collane e libri) 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 Milano University Press - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12097 email redazione.milanoup@unimi.it
Link utili	milanoup.unimi.it
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, 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:

2

Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei servizi 2022

URP Studenti

Descrizione	Garantisce agli studenti italiani e stranieri, iscritti, potenziali e laureati le informazioni sulle procedure amministrative, sulle strutture e sui compiti dei diversi uffici. Garantisce l'aggiornamento delle pagine del portale di Ateneo di competenza della Direzione e l'assistenza nell'utilizzo dei servizi online. Recepisce proposte, suggerimenti, segnalazioni e reclami da inoltrare agli uffici competenti Coordina e monitora le attività degli sportelli e degli altri canali di contatto con la Direzione, con particolare attenzione al livello di soddisfazione dell'utenza, alla qualità del servizio e ai tempi di risposta Redige le guide e il materiale informativo della Direzione e partecipa alle giornate di incontri con le matricole
Destinatari	Futuri studenti, studenti, laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Relazioni con il pubblico per gli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-InformaStudenti
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, desk, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Diffusione degli sportelli (Santa Sofia, Città studi) Unità di misura: Numero di sedi

Valore programmato:

2

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio erogazione del servizio di call center

Unità di misura:

Durata media della conversazione (2:30 - due minuti e trenta secondi)

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Tempo medio delle risposte informastudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni di risposta

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (sito, incontri, guida, mailing list)

Unità di misura:

Numero di canali di diffusione

Valore programmato:

4

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto ai giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Numero di contatti telefonici serviti

Unità di misura:

Chiamate servite rispetto al totale delle chiamate

Valore programmato:

90%

Ammissioni

Descrizione

Definizione dei bandi per l'accesso a tutti i corsi di laurea dell'Ateneo

Definizione degli aspetti logistici e dei calendari delle prove, prenotazione delle aule, organizzazione del personale di vigilanza

Coordinamento e verifica della regolarità nello svolgimento delle prove e pubblicazione dei risultati, istanze di accesso agli atti

Destinatari

Futuri studenti, studenti, laureati

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio Ammissioni corsi di laurea triennale e laurea magistrale
Milano, Via Santa Sofia 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Iscriversi - Enrolment

Link utili

unimi.it/it/studiare/immatricolarsi-e-iscrivarsi

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, desk, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Puntualità nella pubblicazione del bando

Unità di misura:

Giorni di pubblicazione del bando antecedenti al test

Valore programmato:

20

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate e bandi)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Regolare svolgimento delle prove

Unità di misura:

Numero di operatori per aula

Valore programmato:

≥ 2

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

3

Supporto agli studenti internazionali

Descrizione

Coordinamento di tutte le attività relative alla prima iscrizione degli studenti stranieri o con titolo di studio conseguito all'estero, in particolare le attività di:

- controllo e registrazione della documentazione in arrivo dalle rappresentanze diplomatiche per le immatricolazioni a tutte le tipologie di corsi di studio
- Verifica della validità dei titoli di studio conseguiti all'estero e relativa documentazione per l'iscrizione e l'iter della pratica di immatricolazione
- Gestione delle pratiche di riconoscimento dei titoli stranieri
- Supporto a docenti e strutture didattiche per la verifica della validità dei titoli esteri
- Cura dei rapporti con gli uffici delle Rappresentanze diplomatiche, della Questura, del Ministero degli Affari Esteri e del

	Miur, per le problematiche relative a ingresso e soggiorno in Italia degli studenti interessati a immatricolarsi ai vari corsi • Dare informazioni e assistenza per il rilascio di documenti utili al soggiorno in Italia • Dare informazioni e indirizzare gli studenti all'uso dei servizi dell'Ateneo, alla consultazione del portale web, ai contatti con i referenti delle diverse sedi didattiche dei corsi di studio • Accompagnare gli studenti internazionali nella ricerca di un alloggio • Gestione delle carriere Double degree
Destinatari	Cittadini non italiani o italiani in possesso di titolo di studio conseguito all'estero interessati a iscriversi a un corso di laurea di I o II ciclo (lauree e lauree magistrali)
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e cinese
Contatti	Ufficio Studenti internazionali e carriere double degree Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Internazionale - International e-mail international.students@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio erogazione servizio mail/InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate e guida online)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui di fruibilità rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Misure per fronteggiare incremento del servizio nei mesi di immatricolazione

Unità di misura:

Unità di personale supplementare assegnato

Valore programmato:

≥ 2

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Badge - Carta La Statale

<i>Descrizione</i>	Gestisce le attività necessarie alla produzione e fornitura della carta universitaria elettronica multiservizi a tutti gli aventi diritto Monitora lo stato di attivazione della carta come badge universitario e come prepagata per il pagamento delle borse di studio Raccoglie e gestisce le richieste di duplicazione in caso di furto, smarrimento, non funzionamento, deterioramento e, in generale, fornisce supporto agli studenti sulle problematiche relative alla carta Presidia i flussi tra università, banca, uffici e società che erogano servizi tramite la lettura della carta Si interfaccia con gli uffici interni e con gli operatori esterni coinvolti nell'erogazione di benefici e servizi tramite la carta Raccoglie e valuta le richieste di attivazione di nuovi punti di ristoro, curandone l'eventuale attivazione, e in generale fornisce assistenza agli studenti che usufruiscono della ristorazione a tariffa agevolata
<i>Destinatari</i>	Studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio qualità dei processi e servizi a supporto degli studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Badge Carta La Statale
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4

Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

3

Indicatore:

Tempo di ricezione badge da immatricolazione

Unità di misura:

Numero medio di giorni

Valore programmato:

45

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagina web dedicata)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Indicatore:

Misure per fronteggiare l'incremento del servizio nei mesi di immatricolazione

Unità di misura:

Unità di personale supplementare assegnato

Valore programmato:

≥ 3

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

3

Segreterie Corsi di Laurea

Descrizione

Accompagna lo studente lungo l'intero percorso della carriera universitaria per tutti gli adempimenti amministrativi con servizi di:

- Immatricolazioni
- Gestione dell'iscrizione a corsi singoli
- Gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi nella carriera dello studente
- Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei
- Registrazione convalide esami-sostenuti presso altri atenei italiani e stranieri e altri corsi
- Predisposizione, aggiornamento e verifica dell'adeguatezza dei piani di studio
- Gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni e delle riprese degli studi
- Gestione dei rimborsi tasse
- Gestione dell'ammissione all'esame di laurea
- Rilascio di certificazioni
- Rilascio di Diploma Supplement

Destinatari

Futuri studenti, studenti, laureati

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Servizio InformaStudenti:
informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: La tua carriera – Your career

Milano - via Santa Sofia 9/1

Ufficio Segreteria Studenti di Giurisprudenza

Ufficio Segreteria Studenti Studi Umanistici

Ufficio Segreteria Studenti Scienze politiche, economiche e sociali

Ufficio Segreteria Studenti Medicina e chirurgia e Scienze motorie

Sesto S. Giovanni - piazza Montanelli 4

Ufficio Segreteria Studenti Mediazione linguistica e culturale

Milano Città Studi - via Celoria 18

Ufficio Segreteria Studenti Scienze agrarie e alimentari e scienze del farmaco

Ufficio Segreteria Studenti Scienze e tecnologie

Lodi - via dell'Università 6

Ufficio Segreteria Studenti Medicina veterinaria

Link utili

unimi.it/it/studiare

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Diffusione degli sportelli (Santa Sofia, Città studi, Sesto San Giovanni, Lodi)

Unità di misura:

Numero di sedi

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni di risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate e guida online)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Tasse e esoneri

Descrizione

- Gestisce le attività necessarie per la determinazione delle tasse e dei contributi studenteschi: emissione rate, rateizzazione della seconda rata, controllo dei flussi bancari dei pagamenti e degli insoluti
 - Gestisce i pagamenti tasse con Bonus Docente
 - Gestisce le attività necessarie per l'assegnazione degli esoneri a domanda e d'ufficio
 - Coordina la gestione dei rimborsi delle tasse non dovute ed emette il provvedimento finale
 - Monitora l'acquisizione telematica delle attestazioni Isee dalla banca dati INPS per l'aggiornamento dei dati della condizione economica degli studenti, ai fini della definizione della seconda rata e dei benefici economici
 - Offre il supporto alle strutture d'Ateneo nella predisposizione dei bandi di collaborazione degli studenti ai servizi dell'Università e ne effettua la registrazione e la pubblicazione
 - Monitora i fondi a sostegno del servizio di assistenza sanitaria agli studenti fuori sede
 - Controlla la regolarità delle domande di prestito per merito con Banca Intesa Sanpaolo
 - Predispose un simulatore per tasse on line offrendo la possibilità di calcolare l'importo di seconda rata in base al proprio valore Isee studente.unimi.it/simulatore/
-

	• Gestisce le iscrizioni a tempo parziale: passaggi da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, calcolo tasse e valutazione delle istanze
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio tasse ed esoneri Milano - Via Santa Sofia 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML - Categoria: Tasse e benefici - Fees and benefits
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni di risposta Valore programmato: 5 Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagina web dedicata, simulatore, guida online)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Giorni annui di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale di giorni annui fruibilità rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

6

Borse di studio

Descrizione

- Emette i bandi per le borse di studio regionali, le borse di studio d'Ateneo, le sovvenzioni straordinarie e per il servizio ristorazione. Gestisce le domande ed effettua i controlli, predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive e assegna i benefici
- Assegna l'integrazione di mobilità internazionale e l'integrazione agli studenti disabili
- Gestisce l'assegnazione delle borse excellence: controlli, pagamenti e revoche
- Gestisce l'attivazione e l'assegnazione dei premi di studio: proposte agli organi accademici, bandi, assegnazioni e pagamenti
- Gestisce l'assegnazione di borse per studenti rifugiati e corridoi umanitari

Destinatari

Studenti e laureati

<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio Borse di studio Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Puntualità nella pubblicazione delle graduatorie Unità di misura: Pubblicazione delle graduatorie entro la data indicata nel bando Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate, guide online, bando)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Residenze

Descrizione

- Emette il bando per l'accesso al servizio alloggio per diritto allo studio. Gestisce le domande ed effettua i controlli per l'assegnazione del servizio. Predispone le graduatorie provvisorie e ne valuta i ricorsi. Predispone le graduatorie definitive. Gestisce i pagamenti delle cauzioni e delle rette.
- Assicura il rispetto del Regolamento residenze attraverso la collaborazione con le Direzioni delle Residenze. Gestisce i procedimenti disciplinari in caso d'infrazioni.
- Gestisce il servizio di foresteria studenti e docenti: assegnazioni e pagamenti.
- Gestisce il servizio degli alloggi agli studenti ospiti dei programmi di studio: assegnazioni e pagamenti.

Destinatari

Studenti, docenti, visiting student

<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio residenze Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Puntualità nella pubblicazione della graduatoria Unità di misura: Pubblicazione della graduatoria entro la scadenza indicata nel bando Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5

Indicatore:

Tempo medio di assegnazione per l'alloggio in foresteria

Unità di misura:

Numero di giorni

Valore programmato:

10

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate, guida online, bando)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

5

Controllo redditi e recupero crediti

Descrizione

- Effettua i controlli sulle Dichiarazioni Sostitutive Uniche per i beneficiari del diritto allo studio. Attiva i procedimenti di decadenza e revoca dei benefici. Gestisce i ricorsi e le posizioni debitorie.
 - Calcola l'Isee parificato per gli studenti stranieri beneficiari del diritto allo studio.
 - Supporta la compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica.
 - Predisporre la documentazione necessaria per il recupero delle somme non riscosse attraverso l'Agenzia di riscossione incaricata.
-

Destinatari	Studenti e laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Controllo Redditi e recupero crediti Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Tasse e benefici – Fees and benefits
Link utili	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-di-laurea/come-e-quanto-pagare
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5 Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Dottorati

Descrizione

Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai dottorati di ricerca e in particolare le attività di:

- gestione concorsi di ammissione ai dottorati, pubblicazione graduatorie, istanze di accesso agli atti da parte dei candidati
- immatricolazioni e rinnovi iscrizioni
- rinunce, decadenze, sospensioni
- assegnazione borse e maggiorazioni per periodi all'estero
- rilascio certificati
- ammissione esami finali
- gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli iscritti ai dottorati di ricerca

Destinatari

Futuri dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri

Modalità di erogazione

Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti

Tel. 02 5032 5032

Servizio fornito in italiano e inglese

Contatti

Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento

Milano - Via Santa Sofia, 9/1

Servizio InformaStudenti:

informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria:

Postlaurea - Postgraduate

Link utili

unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/dottorati-di-ricerca-phd

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari apertura al pubblico (martedì – giovedì:13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

Master e Corsi di perfezionamento

<i>Descrizione</i>	Gestisce le carriere degli studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento e in particolare le attività di: • Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati • Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni • Rinunce, decadenze, sospensioni • Rilascio certificati • Ammissione esami finali • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai master • Rilascio certificazioni, titoli di master e attestati di frequenza ai corsi di perfezionamento • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti iscritti ai Master
<i>Destinatari</i>	Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento
<i>Modalità di erogazione</i>	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
<i>Contatti</i>	Ufficio segreteria studenti dottorati di ricerca, master, esami di stato e corsi di perfezionamento Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/master unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili

Valore programmato:

4

Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico (martedì – giovedì:13-15)

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo medio per l'erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4

Scuole di Specializzazione

Descrizione	Gestisce le carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione e in particolare le attività di: • Gestione concorsi di ammissione, pubblicazione graduatorie, gestione istanze di accesso agli atti da parte dei candidati • Immatricolazioni e rinnovo iscrizioni • Rinunce, decadenze, sospensioni • Assegnazioni borse e contratti di formazione specialistica • Rilascio certificati • Ammissione esami finali • Gestione dei piani di studio e registrazione degli esami degli studenti
Destinatari	Laureati, studenti iscritti alle scuole di specializzazione, laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/scuole-di-specializzazione
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 2 Tempestività

Indicatore:

Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Regolare svolgimento delle prove

Unità di misura:

Numero di operatori per aula

Valore programmato:

≥ 4

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

$> 95\%$

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

6

Formazione degli insegnanti: percorso FOR24

Descrizione	Il servizio si occupa della gestione delle carriere di coloro che, per accedere all'insegnamento, necessitano della certificazione di almeno 24 crediti in specifiche discipline, gestendo: • Iscrizione • Registrazione esami riconosciuti ai fini del FOR24 • Piani di studio • Rilascio di certificazioni
Destinatari	Studenti, laureati
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Scuole di Specializzazione Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/formazione-insegnanti-for24
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni per risposta

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

6

Esami di Stato

Descrizione

Gestisce gli esami di abilitazione all'esercizio delle libere professioni di Biologo, Chimico, Dottore agronomo e forestale, Farmacista, Geologo, Veterinario, Odontoiatra e Tecnologo alimentare e in particolare le attività di:

- Predisposizione dei bandi per l'avvio delle procedure di ammissione
 - Gestione delle procedure di ammissione
 - Gestione delle procedure di nomina delle commissioni giudicatrici, sulla base delle indicazioni previste dal Ministero, e attività di supporto alle commissioni nello svolgimento delle prove
 - Supporto e consulenza alle Commissioni esaminatrici degli esami di Stato
-

	• Gestione dei rapporti con le Facoltà ed enti esterni (MIUR, Ordini Professionali) • Registrazione degli esiti delle prove, pubblicazione sul sito di Ateneo e rilascio certificati di abilitazione; • Predisposizione e distribuzione delle pergamene di abilitazione;
Destinatari	Laureati, abilitati alle professioni, Ordini professionali
Modalità di erogazione	Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti Ricevimento agli sportelli: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/sedi-e-orari-segreterie-studenti Tel. 02 5032 5032 Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Esami di stato Milano - Via Celoria, 18 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Postlaurea - Postgraduate
Link utili	unimi.it/it/corsi/esami-di-stato
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (InformaStudenti, call center, sportello, sito) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Indicatore: Giorni e orari apertura al pubblico (martedì – giovedì:13-15) Unità di misura: Numero di giorni settimanali Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo medio di erogazione del servizio InformaStudenti Unità di misura: Numero medio mensile di giorni per risposta Valore programmato: 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni (pagine web dedicate)

Unità di misura:

Diffusione tramite i canali previsti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 95%

Efficienza

Indicatore:

Personale impiegato in rapporto all'utenza

Unità di misura:

Numero di persone ordinariamente assegnate

Valore programmato:

4



Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei sevizi 2022

Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)

Descrizione	Offerta di spazi attrezzati per la lettura, lo studio, la consultazione del materiale posseduto dalle biblioteche e la fruizione delle collezioni elettroniche e digitali in modalità "on campus"
Destinatari	Utenti istituzionali, affiliati ad atenei ed enti convenzionati, esterni
Modalità di erogazione	Accesso alle sale di lettura: prenotazione del posto tramite browser web e/o App. Orario delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html Livello "servizio completo", con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00 o dalle 9.00 alle 18.00, per un minimo di 695 ore settimanali di apertura complessive Lo SBA offre inoltre un livello "servizio di base", con erogazione dei soli servizi bibliotecari di base, compresi quelli di supporto (sale di lettura, consultazione, autoprestito, fotostampe, consultazione "on campus" della Biblioteca Digitale), che prevede l'estensione degli orari di apertura delle strutture in fascia serale e nel fine settimana. Questo livello viene presidiato da personale non bibliotecario e viene programmato annualmente sulla base delle risorse allocate dall'Amministrazione Accesso alle collezioni: • Diretto per materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili dalle postazioni in biblioteca; • Tramite richiesta ai bibliotecari per materiali conservati in sale riservate o a magazzino Ogni biblioteca definisce particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali
Contatti	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
Link utili	Portale SBA: sba.unimi.it Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Ore di apertura al pubblico Unità di misura: Ore settimanali minime garantite Valore programmato: 695

Trasparenza

Indicatore:

Diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite portale SBA, guide cartacee e incontri con gli utenti

Valore programmato:

Sì

Tempestività

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Conferma immediata della prenotazione tramite verifica della disponibilità del servizio tramite browser web e/o App di prenotazione

Valore programmato:

Sì

Prestito

Descrizione

Prestito a domicilio delle opere indicate come prestabili in Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA

Destinatari

Utenti istituzionali: studenti (compresi Erasmus e iscritti ai master), staff e assimilati (dottorandi e specializzandi, docenti e ricercatori, assegnisti e borsisti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario)
Affiliati ad atenei ed enti convenzionati
Esterni (previa malleveria di un docente)

Modalità di erogazione

Il prestito viene registrato al banco di accoglienza della biblioteca o tramite macchina di autoprestito (self-check). Rivolgendosi a una qualsiasi biblioteca dell'Ateneo è possibile richiedere e ricevere libri da altre biblioteche dello SBA

Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html

Livello “servizio completo”, con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00 o dalle 9.00 alle 18.00, per un minimo di 695 ore settimanali di apertura complessive

I volumi possono essere prenotati tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: minerva.unimi.it

Prestito:

Quantità: 20 libri (3 per utenti esterni)

Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati)

Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni

Prestito libri per gli esami:

Quantità: 4 libri

Durata: 30 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche), 15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali);

Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni

Sanzioni per la mancata restituzione dei libri in prestito nei tempi previsti:

1. finché il libro non viene riconsegnato: esclusione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA

2. restituzione del libro oltre 3 giorni dalla data di scadenza: sospensione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA per un periodo di tempo pari a quello del ritardo maturato

3. per gli studenti che accumulano un periodo di ritardo superiori a 60 giorni: blocco della carriera, attivo fino alla restituzione del prestito

Contatti

Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/

Link utili

Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html

Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Ore di apertura del servizio

Unità di misura:

Ore settimanali minime garantite

Valore programmato:

695

Indicatore:

Prenotazione dei volumi

Unità di misura:

Prenotazione dei volumi online tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei parametri di erogazione tramite portale SBA, incontro con gli utenti, catalogo.

Valore programmato:

Sì

***Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti
(document delivery)***

Descrizione

Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento

Fornitura di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) dalle collezioni dello SBA alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti

Destinatari

Utenti istituzionali, biblioteche e centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere

Modalità di erogazione

Le richieste possono essere inoltrate di persona, per e-mail o tramite modulo online e devono essere indirizzate alla propria biblioteca di riferimento o alla biblioteca dell'area disciplinare dei documenti di interesse (si veda Contatti).

L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrici

Parametri:

1. prestito interbibliotecario: 3 prestiti contemporanei
2. fornitura di documenti: 5 richieste contemporanee

L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 2 giorni lavorativi. I tempi di fornitura, le modalità e la durata del prestito dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrici e dei fornitori commerciali.

Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi alle biblioteche che possiedono i documenti o ai punti di servizio centralizzati come indicato nelle schede anagrafiche di Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA, e nel Portale SBA, secondo le modalità indicate nelle stesse pagine (si veda Contatti)

I servizi interbibliotecari vengono svolti nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e delle specifiche licenze d'uso sottoscritte per le risorse elettroniche e digitali

Contatti

Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/

<i>Link utili</i>	Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html Minerva: minerva.unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Tempo di presa in carico delle richieste Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico Valore programmato: ≤ 2 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Diffusione delle modalità e dei parametri di erogazione tramite portale SBA, incontro con gli utenti, banco di circolazione Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Richieste evase con successo Unità di misura: Percentuale annuale di richieste evase con successo rispetto al totale delle richieste Valore programmato: 82%
User education (iniziative di formazione delle biblioteche)	
<i>Descrizione</i>	Iniziative di formazione volte a migliorare la conoscenza dei servizi, delle risorse e degli strumenti offerti e a sviluppare le

	competenze informative (information literacy), utili soprattutto per la redazione delle tesi di laurea
Destinatari	Utenti istituzionali
Modalità di erogazione	La formazione viene erogata in presenza e in remoto tramite corsi programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti L'iscrizione ai corsi programmati avviene tramite modulo online; l'utente ha a disposizione un'area personale dalla quale può verificare e modificare le proprie iscrizioni e, una volta terminato il corso, scaricare l'attestato di partecipazione Il calendario dei corsi programmati viene pubblicato e pubblicizzato ogni semestre sul portale SBA e tramite liste di distribuzione. Vengono inoltre predisposti materiali di supporto fruibili online (guide e tutorial) Corsi programmati: iscrizione online su sites.unimi.it/dcb/corsibd/ Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche, sba.unimi.it/biblioteche/
Contatti	Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: corsi.sba@unimi.it
Link utili	Iniziative di formazione delle biblioteche: sba.unimi.it/Strumenti/10546.html
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canale disponibili per l'accesso al servizio (modulo di iscrizione online) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Opzione di verifica e di modifica dell'iscrizione ai corsi Unità di misura: Modalità di verifica e di modifica tramite area personale online Valore programmato: Sì Tempestività Indicatore: Conferma della iscrizione ai corsi Unità di misura:

Conferma immediata tramite verifica in area personale

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Diffusione del calendario e delle modalità di erogazione tramite portale SBA, canali "social" delle biblioteche, liste di distribuzione

Valore programmato:

Sì

Biblioteca Digitale

Descrizione	Accesso alle collezioni elettroniche e digitali a supporto delle esigenze di studio e di ricerca dell'Ateneo: le raccolte comprendono banche dati specialistiche, ejournal e ebook dei maggiori editori accademici e delle società di ricerca, selezionati a copertura delle aree disciplinari rappresentate in Ateneo.
Destinatari	Utenti istituzionali: modalità "on campus" e "off campus" Esterni e affiliati ad atenei ed enti convenzionati: modalità "on campus" (walk-in)
Modalità di erogazione	Accesso da Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: minerva.unimi.it Dopo aver effettuato la ricerca, applicare dal menu a sinistra il filtro "Disponibilità" > "Documento disponibile online". Consultazione diretta dalle postazioni presenti nelle biblioteche (modalità "on campus") oppure, previa autenticazione con le credenziali istituzionali, dai dispositivi personali degli utenti (modalità "off campus"). È attiva una casella di assistenza: bd.help@unimi.it
Contatti	Biblioteca Digitale: bd.help@unimi.it
Link utili	sba.unimi.it/bibliotecadigitale/
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Continuità di accesso al servizio Unità di misura: Percentuale annuale di giorni di accesso al servizio rispetto al totale dei giorni Valore programmato:

98%

Tempestività

Indicatore:

Tempo di risposta

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere alle richieste pervenute alla casella email di assistenza

Valore programmato:

< 3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite portale SBA, liste di distribuzione, guida dei servizi, canali “social” delle biblioteche

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Fruizione delle collezioni

Unità di misura:

Percentuale di incremento degli articoli scaricati rispetto all'anno precedente

Valore programmato:

5%

Efficienza

Indicatore:

Richieste di assistenza prese in carico nei tempi stabiliti

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute

Valore programmato:

100%

Sportello di Direzione

Descrizione

Fornisce informazioni generali relative alle biblioteche e alla Biblioteca Digitale, eventualmente indirizzando richieste specifiche alle caselle dedicate

Destinatari	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni, biblioteche e centri di documentazione, aziende fornitrici
Modalità di erogazione	email a sportello.sba@unimi.it
Contatti	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo: sportello.sba@unimi.it
Link utili	Sportello SBA: work.unimi.it/aree_protette/121958.htm Portale SBA: sba.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Giornate lavorative di apertura del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di apertura del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: Tempo di risposta Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere Valore programmato: < 3 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione delle informazioni tramite pagine web dedicate Valore programmato: Sì Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio Unità di misura: Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 98% Efficienza

Indicatore:

Richieste evase nei tempi stabiliti

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute

Valore programmato:

100%



Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei sevizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Risponde a richieste di carattere informativo su processi e attività propri della Direzione Servizi patrimoniali, immobiliari e assicurativi
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
Modalità di erogazione	Via e-mail a sportello.immobili.patrimonio@unimi.it indirizzata all'attenzione del dott. Lorenzo Maiocchi
Contatti	Responsabile della Direzione: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Personale dedicato Unità di misura: Numero di personale dedicato al servizio Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo massimo di erogazione della risposta alla richiesta Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per invio del riscontro Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Pratiche gestite

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche aperte e gestite rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

90%

Indicatore:

Pratiche evase e concluse

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase e concluse rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

90%

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo rispetto al totale delle prestazioni

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche completate

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Pareri in materia assicurativa

<i>Descrizione</i>	Il servizio fornisce pareri su tutte le polizze d'Ateneo e su segnalazione di attività o soggetti non coperti dall'assicurazione fornendo, in tal caso, assistenza sulla negoziazione di appendici di polizze già in essere o sulla attivazione di nuove polizze in base alle esigenze delle Strutture d'Ateneo
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti
<i>Modalità di erogazione</i>	Su richiesta scritta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it presa in carico della pratica solo in presenza di pre-istruttoria completa (secondo valutazione dell'Ufficio) in caso contrario viene chiesta l'integrazione dati a cura del richiedente redazione di parere in forma scritta e invio tramite posta elettronica
<i>Contatti</i>	Responsabile Direzione e Referente Responsabile Ufficio Contratti assicurativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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 della casella di posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di prestazioni correttamente erogate annualmente non seguite da reclamo

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella email

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Gestione sinistri sulla polizza assicurativa stipulata dall'Ateneo (ad eccezione della polizza infortuni studenti)

Descrizione

Apertura del sinistro, gestione dell'istruttoria e liquidazione del danno

Destinatari

Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti

Modalità di erogazione

Richiesta via e-mail a immobili.assicurazioni@unimi.it
A richiesta pervenuta, segue l'apertura del sinistro, la gestione dei rapporti con la compagnia assicuratrice durante la fase

	istruttoria, e infine la liquidazione del danno/rigetto della liquidazione del sinistro
<i>Contatti</i>	Responsabile della Direzione e Referente Responsabile dell'Ufficio Contratti assicurativi
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni per l'apertura del sinistro dalla ricezione della segnalazione Valore programmato: 30 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi) Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione dell'utenza Unità di misura: Numero annuale di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo rispetto al totale delle prestazioni Valore programmato: 90% Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

90%

Conservazione delle certificazioni tecniche presso il Fascicolo dell'Edificio

Descrizione

Gestione dell'archivio anagrafico cartaceo e informatizzato del fascicolo dell'Edificio

Mantenimento degli applicativi di gestione (FM Portal)

Destinatari

Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie

Modalità di erogazione

Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it

Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione

Contatti

Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari

servizi.patrimoniali@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, FMPortal)

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 settimanale alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo rispetto al totale delle prestazioni

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero giornaliero di ore lavorative del personale dedicato

Valore programmato:

> 75%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Gestione spazi

Descrizione	• Gestione, registrazione, aggiornamento e conferma dell'assegnazione degli spazi alle strutture d'Ateneo (assegnatari, destinazioni d'uso e consistenze) • Fornitura delle planimetrie degli immobili per i servizi legati al personale e alle strutture tecniche • Rilevamento dati patrimoniali e immobiliari e mantenimento degli applicativi di gestione(FM Portal)
Destinatari	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via e-mail a: servizi.patrimoniali@unimi.it Accesso diretto per personale autorizzato tramite profilazione
Contatti	Responsabile del Settore Patrimonio e Controllo Qualità Servizi Immobiliari servizi.patrimoniali@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-servizi-patrimoniali
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, FMPortal) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Numero annuo di giorni lavorativi di accesso alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti) Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

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

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Pulizia immobili e spazi dell'ateneo

Descrizione

Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione, dell'esecuzione dell'attività straordinaria

Destinatari

Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie

Modalità di erogazione

Richiesta scritta via e-mail a:
sportello.immobili.patrimonio@unimi.it
Richiesta scritta via e-mail a: servizio.pulizie@unimi.it o email personale
Richiesta per mezzo telefono

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Facility Management

servizio.pulizie@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di giorni, con indicazione della tempistica di riscontro, dalla data di ricezione della email

Valore programmato:

1

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio sul numero totale di richieste pervenute

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Mense, bar e distributori automatici

Descrizione

Richiesta, controllo e verifica d'ufficio dell'attività ordinaria e avvio, su segnalazione

Destinatari

Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie

Modalità di erogazione

Richiesta scritta via e-mail a:

sportello.immobili.patrimonio@unimi.it

Richiesta scritta via e-mail a: servizio.ristorazione@unimi.it o email personale

Richiesta per mezzo telefono

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Facility Management

servizio.ristorazione@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni, con indicazione della tempistica di riscontro, dalla data ricezione mail

Valore programmato:

1

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento
(Dott. Lorenzo Maiocchi)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio rispetto al totale dei riscontri

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Teleallarme

Descrizione	• Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi • Regolamentazione degli accessi, uniformità di comportamenti e modalità durante l'attivazione del sistema. • Verifica e supporto alla società appaltatrice del servizio in caso di segnalazione allarme
Destinatari	Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.teleallarme@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
Contatti	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.teleallarme@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero annuale di riscontri non critici relativi alle modalità di erogazione servizio

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Vigilanza

Descrizione

- Richiesta erogazione e verifica esecuzione dei servizi
- Vigilanza e sorveglianza di ingressi carrai, edifici, biblioteche ed eventi in orario di apertura e chiusura degli immobili.
- Rilevamento della temperatura corporea come da normative vigenti.
- Attività di portierato

Destinatari

Responsabili delle Strutture d'Ateneo, Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, Studenti, Laureandi, Assegnisti, Borsisti, Dottorandi, Laureati, Cittadini, Enti e Imprese, futuri Studenti, Famiglie

<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via e-mail a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via e-mail a: servizio.vigilanza@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
<i>Contatti</i>	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.vigilanza@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione della casella di posta dedicata al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio Valore programmato: Sì Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego) Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione dell'utenza Unità di misura: Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio Valore programmato: > 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche completate nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle
pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%



Direzione Servizi per la Ricerca



Università
degli Studi di
Milano



Carta dei sevizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Fornisce informazioni generali sulle attività gestite dalla struttura, indirizzando le richieste dell'utente allo specifico servizio dedicato
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, utenti esterni
Modalità di erogazione	Via e-mail: direzione.ricerca@unimi.it
Contatti	Direzione Servizi per la ricerca - Dirigente e-mail direzione.ricerca@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121699.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi in cui il servizio è accessibile Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: Consultazione settimanale casella e-mail dedicata al servizio Unità di misura: Frequenza consultazione casella e-mail dedicata al servizio Valore programmato: 1 Trasparenza Indicatore: Pubblicazione del contatto del servizio sul sito di ateneo Unità di misura: Presenza di pubblicazione aggiornata del servizio e del contatto ad esso correlato sul sito di ateneo Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Segnalazione di disservizi Unità di misura: Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto

Valore programmato:

0

Continuità**Indicatore:**

Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato:

≥ 90%

Efficienza**Indicatore:**

Personale impegnato nel servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

1

Revisione, redazione, istruttoria per l'approvazione e stipula accordi contrattuali per la ricerca derivanti da bandi nazionali e internazionali o extra-bando

<i>Descrizione</i>	Supporto per revisione e redazione accordi contrattuali per la ricerca derivanti da bandi nazionali e internazionali, finanziamenti non da-bando, collaborazioni scientifiche con enti esterni.
<i>Destinatari</i>	Responsabili di struttura e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo
<i>Modalità di erogazione</i>	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna via e-mail, telefono, di persona su appuntamento o su canali alternativi (Teams, Zoom) su richiesta dell'utente
<i>Contatti</i>	Settore Accordi Ricerca ed Elaborazione Dati Ufficio Accordi per la ricerca Tel. +39 02 503 12084-12754-12755-12756-12758-12862 e-mail contratti.ricerca@unimi.it
<i>Link utili</i>	Finanziamenti nazionali: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/120691.htm Finanziamenti internazionali: work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/120693.htm

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

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Presenza di più canali di comunicazione

Unità di misura:

Numero di canali medialti

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza consultazione casella e-mail dedicata al servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Aggiornamento delle pagine sul sito UNIMI dedicate al servizio

Unità di misura:

Numero aggiornamenti per anno solare

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Segnalazione di disservizi

Unità di misura:

Numero riscontri critici rispetto al servizio offerto

Valore programmato:

0

Continuità**Indicatore:**

Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato:

≥ 90%

Efficienza**Indicatore:**

Personale impegnato nel servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

6

Supporto per la partecipazione a bandi competitivi di ricerca esterni***Descrizione***

Supporto alla comunità scientifica di Ateneo per la partecipazione a bandi competitivi nazionali, europei e internazionali per il finanziamento della ricerca. Diffusione di informazioni su bandi competitivi di ricerca attraverso vari canali (e-mail, telefono, seminari, incontri individuali). Assistenza e indirizzo nella progettazione e supporto alla redazione delle proposte (es. supporto alla compilazione moduli, attività di pre-screening idee progettuali, istruttoria per la firma dei documenti, supporto nella preparazione del budget, supporto nella ricerca partner). Assistenza nella prima fase di avvio della negoziazione di progetti di ricerca vinti in risposta a bandi competitivi.

Destinatari

Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi), ricercatori esterni interessati a presentare progetti su bandi competitivi con l'Università Statale in veste di host-institution

Modalità di erogazione

Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna
Via e-mail, telefono, cellulare, di persona su appuntamento.
Canali alternativi (Skype, Teams, Zoom,..) dietro richiesta dell'utente

Contatti**Ufficio Grant Scienze della vita (LS) | Grant Office Life Sciences (LS)**

Responsabile Ufficio

Tel: +39 02 503 12753/12707/12766/12069

Mobile +39-3316750790/3351818841

e-mail officina.ls@unimi.it

**Ufficio Grant Scienze dure, sociali e umanistiche (PESH)
| Grant Office Physical Sciences and Engineering and
Social Sciences and Humanities (PESH)**

Responsabile Ufficio

Tel. +39 02 503 12773/12781/12737/12771/12776

Mobile +39-

3346262761/3386729155/3371051493/3346738492

e-mail officina.pesh@unimi.it

Link utili

Settore progettazione della ricerca: unimi.it/it/ugov/ou-structure/settore-progettazione-della-ricerca

Fare ricerca: work.unimi.it/servizi_ricerca/615.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Presenza di più canali di contatto

Unità di misura:

Numero di canali medialti

Valore programmato:

4

Tempestività

Indicatore:

Monitoraggio richieste del servizio

Unità di misura:

Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Aggiornamento pagine sito d'Ateneo dedicate ai bandi di ricerca esterni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti per anno solare

Valore programmato:

4

Efficacia

Indicatore:

Segnalazione di disservizi

Unità di misura:

Numero massimo di riscontri critici annui

Valore programmato:

≤ 10

Continuità**Indicatore:**

Disponibilità del servizio durante l'anno

Unità di misura:

Numero di interruzioni del servizio

Valore programmato:

0

Efficienza**Indicatore:**

Personale dedicato al servizio

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicate al servizio

Valore programmato:

8

Gestione e supporto ai finanziamenti d'Ateneo alla ricerca

<i>Descrizione</i>	Gestione, emanazione e supporto tecnico e finanziario delle iniziative di finanziamento di Ateneo alla ricerca
<i>Destinatari</i>	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi)
<i>Modalità di erogazione</i>	Via e-mail, telefono Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna (ove previsto sul singolo intervento)
<i>Contatti</i>	Per la partecipazione a bandi di Ateneo: Settore Progettazione della ricerca: Responsabile di Settore Responsabile dell'Ufficio Grant Scienze della vita (LS) Grant Office Life Sciences (LS) Responsabile dell'Ufficio Grant Scienze dure, sociali e umanistiche (PESH) Grant Office Physical Sciences and Engineering and Social Sciences and Humanities (PESH) Tel: +39 02 503 12759/12753/12773 e-mail sportello.ricerca@unimi.it Per la consulenza e supporto alla gestione finanziaria del progetto o della dotazione annuale: Referente ufficio UNITECH Tel: +39 02 503 12054 e-mail unitech@unimi.it

Link utili

Settore progettazione della ricerca:

unimi.it/it/ugov/oustructure/settore-progettazione-della-ricerca

Ufficio UNITECH:

unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech

Finanziamenti di Ateneo per la ricerca:

work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/1310.htm

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

Presenza di canali comunicazione multimediale

Unità di misura:

Numero di canali di comunicazione multimediale

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali dedicati al servizio

Unità di misura:

Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti della pagina web per anno solare

Valore programmato:

2

Efficacia**Indicatore:**

Segnalazione di disservizi

Unità di misura:

Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio

Valore programmato:

≤ 10

Continuità**Indicatore:**

Disponibilità del servizio durante l'anno

Unità di misura:

Numero di interruzioni del servizio

Valore programmato:

0

Efficienza

Indicatore:

Iniziative predisposte, promosse, gestite durante l'anno di riferimento

Unità di misura:

Numero di iniziative

Valore programmato:

6

Consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca

Descrizione

Consulenza per gestione e aspetti relativi ai costi dei progetti di ricerca finanziati da enti nazionali e internazionali, anche attraverso la stesura di linee guida sui principali finanziamenti, modulistica e attività mirate di formazione per il personale amministrativo

Controllo formale delle rendicontazioni presentate dai dipartimenti.

Possibilità di avere un servizio mirato di project management (UNIGEST) per i progetti di ricerca finanziata altamente complessi.

Destinatari

Responsabili delle strutture e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti, enti e imprese

Modalità di erogazione

Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna
Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi *Contatti*)

Contatti

Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca

Responsabile Ufficio

Tel. +39.02.503.12774- 12719-12054-12699-12826

e-mail audit.ricerca@unimi.it

Link utili

Gestione e rendicontazione dei progetti:

work.unimi.it/servizi_ricerca/bandi_finanz/118380.htm

Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca:

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-consulenza-contabile-e-gestionale-dei-progetti-di-ricerca

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

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Presenza di canali di contatto (email, telefono, di persona)

Unità di misura:

Numero canali

Valore programmato:

3

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti del sito internet per anno solare

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Segnali disservizi

Unità di misura:

Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio offerto

Valore programmato: ≤ 10 **Continuità****Indicatore:**

Disponibilità del servizio durante l'anno

Unità di misura:

Numero di interruzioni del servizio

Valore programmato:

0

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nel fornire il servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

5

Stipula contratti per attività di ricerca commissionata, consulenza e formazione

Descrizione

Predisporre le linee guida e l'eventuale modulistica necessaria alla stipula.

Provvede a sottoporre il contratto o l'accettazione degli atti di liberalità in denaro a favore della ricerca alla firma del Rettore e invia copia al contraente

Segue le procedure di attivazione e rinnovo dei Centri di Ricerca Coordinata (CRC)

Destinatari

Referenti delle Strutture e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese

Modalità di erogazione

Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna
Via e-mail, telefono, di persona su appuntamento (vedi *Contatti*)

Contatti

Ufficio Finanziamenti commerciali e centri di ricerca

Responsabile Ufficio

Tel. +39.02.503.12067 - 12177 - 12068 – 12052

e-mail contoterzi.centri@unimi.it

Link utili

Ufficio Finanziamenti Commerciali e Centri di Ricerca:

unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-finanziamenti-commerciali-e-centri-di-ricerca

Ricerca Commissionata - Finanziamenti per attività conto Terzi:

work.unimi.it/servizi_ricerca/conto_terzi/1303.htm

Attivazione e Rinnovo Centri

work.unimi.it/servizi_ricerca/centri/118312.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Presenza di più canali di contatto (email, telefono, di persona)

Unità di misura:

Numero canali

Valore programmato:

3

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti del sito internet per anno solare

Valore programmato:

2

Efficacia**Indicatore:**

Dati relativi alle attività svolte

Unità di misura:

Numero di contratti conto terzi stipulati nell'anno (attività avviate)

Valore programmato:

380

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato:

≥ 90%

Efficienza**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

5

Piattaforme Tecnologiche di Ateneo

COSPECT

Descrizione	Assistenza nell'utilizzo di strumentazione innovativa e performante per la caratterizzazione strutturale e composizionale di sostanze e materiali, per via spettroscopica e diffrattometrica (COSPECT)
Destinatari	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
Modalità di erogazione	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
Contatti	Unitech COSPECTS - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 14586 / 7 e-mail: unitech@unimi.it - cospect@unimi.it
Link utili	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech – Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile Valore programmato:

100%

Indicatore:

Presenza di più canali di contatto (email, telefono)

Unità di misura:

Numero canali

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamento del sito internet per anno solare

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Segnali disservizi

Unità di misura:

Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio offerto

Valore programmato:

≤ 10

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato:

$\geq 90\%$

Efficienza**Indicatore:**

Personale impegnato nel fornire il servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

2

INDACO**Descrizione**

Messa a disposizione di processori ad alte prestazioni per l'elaborazione dei dati e lo storage (INDACO)

Destinatari

Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese

Modalità di erogazionePortale d'Ateneo
Via e-mail e telefono (vedi *Contatti*)**Contatti****Ufficio Unitech INDACO** - Responsabile tecnico

Tel. +39.02 503 17753

e-mail: unitech@unimi.it - indaco@unimi.it**Link utili**Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi:
unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitechUfficio Unitech – Personale:
unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo

Prenotazioni e tariffario:

unitech.unimi.itindaco.unimi.it**Dimensioni/Indicatori****Accessibilità****Indicatore:**

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni in cui il servizio è erogato

Valore programmato:

7

Indicatore:

Presenza di più canali di contatto (email, telefono)

Unità di misura:

Numero canali

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti del sito internet per anno solare

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle ore di calcolo erogate annue

Valore programmato:

1.000.000

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato:

≥ 90%

Efficienza**Indicatore:**

Personale impegnato nel fornire il servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

3

NOLIMITS

Descrizione	Messa a disposizione di strumentazione innovativa e performante per l'acquisizione dati con Microscopia Elettronica, Microscopia Ottica Trasmessa e a Fluorescenza (NOLIMITS)
Destinatari	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese
Modalità di erogazione	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
Contatti	Ufficio Unitech NOLIMITS - Responsabile Tecnico Tel. +39. 02 503 14749 e-mail: unitech@unimi.it - nolimits@unimi.it
Link utili	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech Ufficio Unitech – Personale: unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-unitech-piattaforme-tecnologiche-di-ateneo Prenotazioni e tariffario: unitech.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giornate lavorative in cui il servizio è accessibile Valore programmato: 100% Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono) Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti del sito internet per anno solare

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Segnali disservizi

Unità di misura:

Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio offerto

Valore programmato: ≤ 10 **Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato: $\geq 90\%$ **Efficienza****Indicatore:**

Personale impegnato nel fornire il servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

5

OMICS**Descrizione**

Assistenza nell'utilizzo di strumentazione innovativa e performante per studi di proteomica, lipidomica e metabolomica basati sulla spettrometria di massa (OMICS)

Destinatari

Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, enti e imprese

Modalità di erogazione	Portale d'Ateneo Via e-mail e telefono (vedi <i>Contatti</i>)
Contatti	Ufficio Unitech OMICS - Responsabile tecnico Tel. +39.02 56660243 / 40 e-mail: unitech@unimi.it - omics@unimi.it
Link utili	Ufficio Unitech - Piattaforme Tecnologiche di Ateneo - Servizi: unimi.it/it/ricerca/luoghi-organizzazione-e-infrastrutture/unitech
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Disponibilità del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni in cui il servizio è erogato Valore programmato: 7 Indicatore: Presenza di più canali di contatto (email, telefono) Unità di misura: Numero canali Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza consultazione casella posta elettronica dedicata al servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica Valore programmato: 5 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero di aggiornamenti del sito internet per anno solare Valore programmato: 1 Efficacia Indicatore: Segnali disservizi Unità di misura:

Numero massimo riscontri critici rispetto al servizio offerto

Valore programmato:

≤ 10

Continuità

Indicatore:

Numero giorni all'anno di fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale minima di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi

Valore programmato:

$\geq 90\%$

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nel fornire il servizio

Unità di misura:

Numero di personale impegnato nel servizio

Valore programmato:

3



Direzione Sicurezza, Sostenibilità e Ambiente



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei sevizi 2022

Sportello di Orientamento all'utenza

Descrizione	Risponde alle richieste di pertinenza della Direzione, inoltrandole agli uffici competenti.
Destinatari	Docenti, personale TAB, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti.
Modalità di erogazione	Segnalazioni a sportello.salutesicurezza@unimi.it
Contatti	Referente dello Sportello via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13489 email: sportello.salutesicurezza@unimi.it Pagina web: work.unimi.it/aree_protette/127156.htm
Link utili	work.unimi.it/avvisi/122582.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di accessibilità al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero di giorni lavorativi a settimana di erogazione del servizio Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura:

Rapporto tra il numero delle email ricevute e il numero delle email riscontrate annualmente

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Giornate di erogazione del servizio senza interruzione

Unità di misura:

Numero di giorni all'anno di erogazione del servizio senza interruzioni rispetto al totale annuo dei giorni lavorativi

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

2

Sorveglianza Sanitaria

Descrizione

Garantisce la sorveglianza sanitaria del personale strutturato e non strutturato esposto a rischio chimico, biologico, da uso di attrezzature munite di videotermini, da radioesposizione e impegnato in attività esterne.

Destinatari

Docenti, assegnisti, borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, personale TAB

Modalità di erogazione

Informazioni, prenotazione e segnalazione via e-mail, scrivendo a: ambulatorioMC@unimi.it

I moduli per la segnalazione del rischio sono reperibili al seguente link:

work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm

I lavoratori sottoposti a sorveglianza periodica vengono convocati a visita medica dell'ambulatorio del medico competente, sulla base di scadenze prestabilite dal protocollo sanitario, secondo il rischio connesso alla mansione.

Contatti

Ambulatorio del Medico competente
Via S. Sofia 11 – Milano

Tel. 025031 23700/23701
e-mail: ambulatorioMC@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Riscontro fornito alle richieste di prenotazione di visita non procrastinabile, avanzate dagli utenti

Unità di misura:

Numero di richieste evase annualmente

Valore programmato:

98%

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni pubblicate sul sito

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale della pagina Web dedicata

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di visite non procrastinabili effettuate annualmente rispetto al numero di visite non procrastinabili programmate

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Giorni di erogazione delle visite (da lunedì a venerdì)

Unità di misura:

Giorni lavorativi settimanali

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

3

Tutela Salute e maternità delle lavoratrici madri

Descrizione

Gestione richieste di flessibilità per maternità

Destinatari

Docenti, assegniste, borsiste, dottorande, specializzande, studentesse, personale TAB, volontarie frequentatrici

Modalità di erogazione

Richiesta attraverso modulo online:

work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm

Si raccomanda la tempestività nell'invio delle richieste all'Ufficio Tutela salute, attività gestionali e sistema qualità

Contatti

Referente del servizio

via S. Sofia 9 – Milano

tel. 02503 13487/13493

email: tutela.salute@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/rlavoro/permessi/27896.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per accesso al servizio (piattaforma Elixform)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo per avviare la pratica

Unità di misura:

Percentuale delle pratiche evase annualmente entro i tempi previsti dai termini di legge

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale della pagina web dedicata

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

99%

Continuità

Indicatore:

Numero di giorni settimanali di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali di servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

1

Denuncia Infortuni (personale non strutturato e docente)

Descrizione

Offre informazioni e gestisce procedure per la denuncia dell'infortunio.

Con infortunio si intende qualunque evento che, in rapporto diretto con lo svolgimento dell'attività lavorativa, didattico-formativa o di ricerca (compreso il tragitto casa-sede dell'attività e viceversa) determini inabilità temporanea, inabilità permanente al lavoro (assoluta o parziale), morte

<i>Destinatari</i>	Borsisti, dottorandi, specializzandi, studenti, volontari frequentatori
<i>Modalità di erogazione</i>	Informazioni e segnalazioni a infortuni.studenti@unimi.it , allegando i moduli scaricabili dal sito work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm
<i>Contatti</i>	Referente del Servizio via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13482-13064-13497 email: infortuni.studenti@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/26528.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo per avviare e trasmettere la pratica all'Ente preposto Unità di misura: Numero annuale di denunce evase entro 48 ore dalla segnalazione Valore programmato: 100% Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti Unità di misura: Rapporto tra numero pratiche evase senza reclamo e il totale delle pratiche evase Valore programmato:

99%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

3

Gestione Rifiuti

Descrizione	Azioni finalizzate alla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti speciali e radioattivi, nonché dei rifiuti urbani prodotti dall'Ateneo.
Destinatari	Tutte le strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Segnalazioni e richieste a sostenibilita.ambiente@unimi.it Pagine del sito consultabili per le diverse tipologie di rifiuto gestite: • Rifiuti speciali da laboratorio: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2836.htm • Altri rifiuti speciali: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2792.htm • Rifiuti radioattivi: work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/103888.htm
Contatti	Ufficio Sostenibilità via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13483/13488 email: sostenibilita.ambiente@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/2786.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 erogazione del servizio di prelievo dei rifiuti

Unità di misura:

Numero settimanale di prelievi

Valore programmato:

> 3

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Rapporto tra il numero di pratiche evase senza reclamo e il totale delle pratiche evase

Valore programmato:

98%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

2

Servizio di Disinfestazione

Descrizione	Realizzazione di interventi periodici di deblattizzazione, profilassi antimurina e lotta a mosche e zanzare presso gli edifici universitari e le aree pertinenziali esterne. Il servizio è affidato ad una società esterna.
Destinatari	Referenti interni
Modalità di erogazione	Programmi periodici di disinfestazione previsti dal vigente contratto d'appalto per i singoli agenti infestanti, inclusi gli interventi di tipo correttivo. Interventi correttivi: su segnalazione dei referenti interni sul portale web messo a disposizione dalla ditta appaltatrice biblionmi-ticket.it/web_Login.aspx Interventi straordinari: segnalazione alla email sostenibilita.ambiente@unimi.it , utilizzando il modulo reperibile all'indirizzo work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm
Contatti	Referenti del servizio via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13483/13488 email: sostenibilita.ambiente@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/119531.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Rispetto della frequenza programmata degli interventi di disinfestazione previsti dal contratto d'appalto Unità di misura:

Numero annuale di interventi effettuati secondo
programmazione rispetto al totale di interventi effettuati

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Rapporto tra il numero di pratiche evase senza reclamo e il
totale delle pratiche evase

Valore programmato:

98%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

2

Supporto alla redazione del DUVRI

Descrizione

Offre supporto alle strutture di Ateneo per la corretta
predisposizione dei Documenti di Valutazione dei Rischi da
Interferenza (DUVRI)

Destinatari	Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture
Modalità di erogazione	Segnalazione a info.duvri@unimi.it , allegando i moduli scaricabili sul sito work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.htm
Contatti	Ufficio Igiene e Sicurezza via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13484 email: info.duvri@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/36019.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: Rispetto del tempo massimo di evasione della pratica entro i tempi di avvio dell'attività oggetto del DUVRI Unità di misura: Numero delle pratiche avviate entro i tempi di avvio delle attività rispetto al numero totale delle pratiche evase Valore programmato: 97% Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Percentuale delle pratiche evase annualmente rispetto al totale delle pratiche Valore programmato:

> 99%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

1

Supporto GPP – Applicazione Criteri Ambientali Minimi (CAM)

<i>Descrizione</i>	Offre supporto alle strutture di Ateneo per l'applicazione dei CAM, nelle varie fasi del processo di acquisto al fine di individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale (acquisti verdi).
<i>Destinatari</i>	Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture
<i>Modalità di erogazione</i>	Segnalazione a ufficio.ambienteGPP@unimi.it , allegando i documenti da valutare
<i>Contatti</i>	Ufficio certificazioni e verifiche ambientali via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13491 email: ufficio.ambienteGPP@unimi.it
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Rispetto dei tempi di riscontro nella erogazione della consulenza

Unità di misura:

Numero delle consulenze avviate rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

> 99%

Efficacia

Indicatore:

Presenza di contestazioni (con successiva consulenza) in fase di gara o acquisto

Unità di misura:

Percentuale delle consulenze evase rispetto al totale delle gare e degli acquisti

Valore programmato:

10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

1

Formazione Sicurezza

Descrizione	Attività mirata alla formazione sulla sicurezza del personale per trasferire conoscenze e procedure utili all'acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti e all'identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi (D. Lgs.81/08)
Destinatari	Personale tab, docenti, e studenti
Modalità di erogazione	Segnalazione e informazioni alla casella formazione.sicurezza@unimi.it work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/126088.htm
Contatti	Ufficio Tutela salute, Attività Gestionali e Sistema Qualità via S. Sofia 9 – Milano tel. 02.503.13481-13482-13064-13497 email: formazione.sicurezza@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Erogazione del corso entro il termine Unità di misura: Numero medio di giorni che intercorrono tra la richiesta di erogazione e l'avvio dei corsi Valore programmato: 30 Trasparenza Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Dati statistici sulle attività svolte

Unità di misura:

Numero dei corsi programmati rispetto al numero di corsi avviati

Valore programmato:

70%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Adeguatezza del numero di personale dedicato

Unità di misura:

Numero di unità di personale dedicato

Valore programmato:

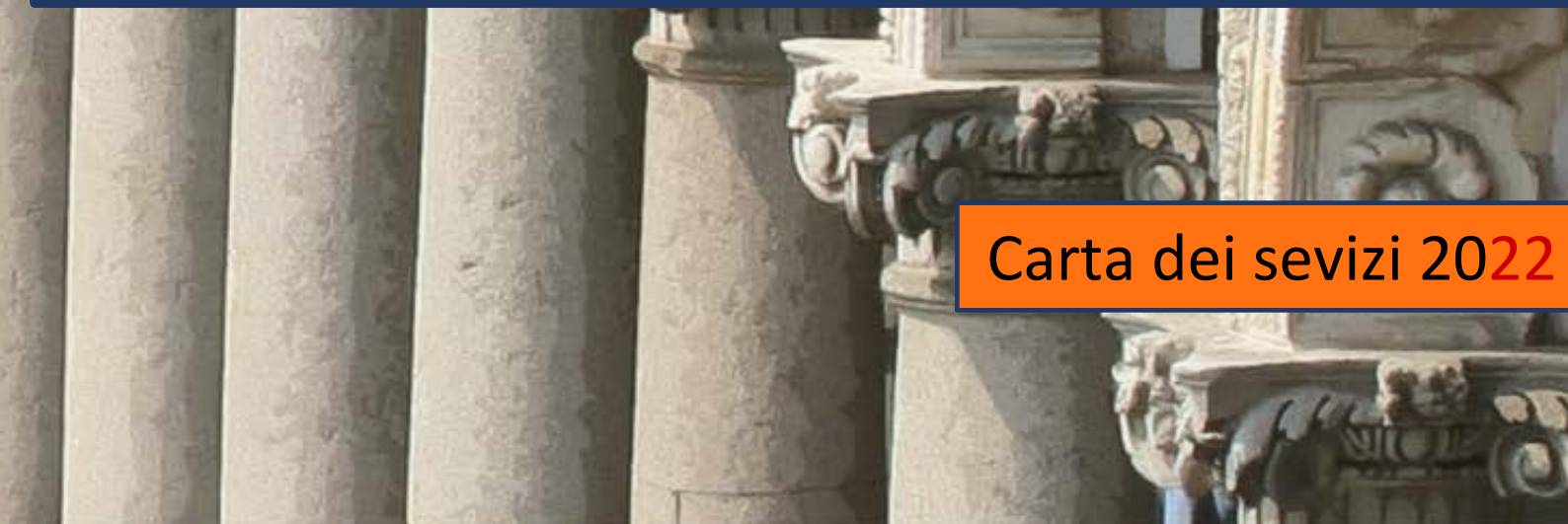
3



Direzione Sviluppo Organizzativo e Gestione del Personale



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei sevizi 2022

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione. Lo Sportello indirizza le richieste dell'utente allo specifico servizio dedicato
Destinatari	• Personale docente • Personale tecnico, amministrativo bibliotecario • Borsisti e assegnisti • Responsabili delle strutture dell'Ateneo • Collaboratori esterni
Modalità di erogazione	Email a Sportello.organizzazione.personale@unimi.it
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione Sportello.organizzazione.personale@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/126412.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Presidio della email di servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di presidio sulla email rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: 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 Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per la presa in carico delle richieste Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Indicazione del contatto di riferimento Unità di misura: Indicazione della email Sportello.organizzazione.personale@unimi.it sia su LaStatale@work 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
Link utili	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
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

Link utili

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***

<i>Descrizione</i>	Servizio di consulenza psicologica per la qualità della vita organizzativa. 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.
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	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. 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: • 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 • supporto nell'analisi delle difficoltà per individuare le possibili cause e le principali risorse personali a disposizione • confronto, per trovare, in modo condiviso, soluzioni personali per superare o gestire al meglio la situazione percepita come critica.
<i>Contatti</i>	Referente Consulenza Psicologica (Psi@work): ragazzoni.psiatwork@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Presidio della email di servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di presidio della casella email Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore:

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

Contatti

Responsabile dell'Ufficio:
convenzionipersonale@unimi.it

Link utili

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

Descrizione	Informazioni sulla emissione, la consegna dei certificati, sui rinnovi dei certificati e su eventuali anomalie rilevate riguardanti la firma digitale remota di Ateneo. • Sportello in presenza su appuntamento da concordare all'indirizzo email firma.digitale@unimi.it • Identificazione degli aventi diritto • Registrazione su CMS di Aruba • Consegna Kit Firma digitale Remota • Informazioni per l'attivazione e Assistenza • Rinnovo Certificati Firma Remota in Scadenza • Informazioni e Assistenza su eventuali anomalie rilevata sulle procedure di ammissione rinnovo revoca e sospensione dei certificati Firma remota di Ateneo
Destinatari	• Personale docente e ricercatore • Personale tecnico amministrativo, bibliotecario • Assegnisti/e, dottorandi/e con borsa e specializzandi/e con borsa
Modalità di erogazione	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. Stesura di materiali informativi e organizzazione di iniziative informative sul Lavoro Agile in Ateneo. Assistenza al personale tramite la casella di posta elettronica dedicata con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni.
Contatti	Referente per Firma Remota di Ateneo: firma.digitale@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/arce_protette/119597.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Presidio della email Unità di misura: Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 100% Indicatore: Apertura al pubblico dello sportello Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello Valore programmato: 3

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

Descrizione	• Informazione sulle modalità di richiesta e fruizione del Lavoro Agile Ordinario • Informazioni e assistenza sulla stesura dei Piani Individuali di Lavoro Agile, con particolare riferimento a obiettivi e indicatori • Informazioni e assistenza sull'utilizzo della procedura informatica per la richiesta di Lavoro Agile
Destinatari	• Personale tecnico amministrativo, bibliotecario collaboratore esperto linguistico (CEL) e loro Responsabili • Direttori/Direttrici di Dipartimento e loro delegati/e
Modalità di erogazione	Raccolta e validazione dei Piani Individuali di Lavoro Agile del personale tramite piattaforma web dedicata: work.unimi.it/peoplecare/ Stesura di materiali informativi e organizzazione di iniziative informative sul Lavoro Agile in Ateneo. Assistenza al personale tramite la casella di posta elettronica dedicata lavoro.agile@unimi.it con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni.
Contatti	Responsabile dell'Ufficio welfare, relazioni sindacali e pari opportunità: lavoro.agile@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/125375.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 di risposta alle richieste Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste pervenute Valore programmato: 3

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%



Direzione Trattamenti Economici e Lavoro Autonomo



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei servizi 2022



Sportello

Descrizione	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione
Destinatari	• Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario • Borsisti e assegnisti • Responsabili delle strutture dell'Ateneo • Collaboratori esterni
Modalità di erogazione	Email a: sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione sportello.direzionerisorseumane@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/arce_protette/121504.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di riscontro Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione della tempistica di risoluzione Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Indicazione del contatto di riferimento (sul sito e sul portale) Unità di misura: Aggiornamento annuale delle informazioni di contatto Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione delle attese dell'utenza Unità di misura:

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***

Descrizione

Attribuzione ticket elettronici (buoni pasto) ai dipendenti

Destinatari

Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

Modalità di erogazione

Emissione direttamente sulla tessera elettronica in riferimento
alle presenze maturate tre mesi prima

Contatti

- Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione
assistenza.ticket@unimi.it
- Telefono: 02503 13254/13253
- Pagina web: [Servizio sostitutivo di mensa \(ticket\) e ristorazione](#)
- Sportello c/o DRU in Via S. Antonio
- Portale informativo Beneficiari Edenred

Link utili

work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm

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

Contatti

Responsabile dell'Ufficio trattamento economico

Responsabile dell'Ufficio pensioni e adempimenti fiscali e contributivi:

- competenze personale TAB: amministrazione.ptab@unimi.it
- competenze docenti: amministrazione.docenti@unimi.it
- aspetti contributivi e fiscali: servizio.fiscale@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/rlavoro/28177.htm

work.unimi.it/rlavoro/fisco/1235.htm

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
Contatti	Responsabile dell'Ufficio pensioni e adempimenti fiscali e contributivi servizio.fiscale@unimi.it
Link utili	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
Contatti	Responsabile dell'Ufficio contratti di formazione e ricerca • assegni: assegni.ricerca@unimi.it • altre borse di studio: borse_assegni@unimi.it • dottorati di ricerca: pagamenti.dottorato@unimi.it e Informastudenti / pagamenti dottorati • scuole di specializzazione: contratti.specializzandi@unimi.it
Link utili	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
Link utili	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%



Centro APICE



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei sevizi 2022



Prestito mostre

Descrizione	Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza
Destinatari	Enti esterni e organizzazioni museali
Modalità di erogazione	Richiesta via e-mail: apice.biblioteca@unimi.it
Contatti	Direzione: mailto:apice.biblioteca@unimi.it
Link utili	apice.unimi.it/servizi
Dimensioni/indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per accesso al servizio (email) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Indicatore: Personale attivo per erogazione del servizio Unità di misura: Numero di persone Valore programmato: 2 Indicatore: Disponibilità di modulistica Unità di misura: Indicazione modalità di diffusione della modulistica (sito) Valore programmato: Sì Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 7 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (pagina web dedicata) Unità di misura: Indicazione delle modalità di diffusione

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero delle richieste evase rispetto a quelle pervenute

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di ore giornaliere di fruibilità del servizio rispetto al totale della giornata lavorativa

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

100%

Accesso alle raccolte

Descrizione

Gestione sala studio, assistenza alla ricerca, consultazioni da remoto (vedi link utili)

Destinatari

Studenti, docenti e studiosi

Modalità di erogazione

Materiale bibliografico e materiale archivistico: richiesta prenotazione via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it

Contatti

Direzione: apice.biblioteca@unimi.it

Link utili

apice.unimi.it/servizi

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Giorni di apertura al pubblico (Lun-Ven dalle 09:00 alle 17:00)

Unità di misura:

Giorni settimanali di apertura

Valore programmato:

5

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti per quadrimestre

Valore programmato:

1

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:

> 95%

Continuità

Indicatore:

Misure volte a ridurre il disagio derivante da funzionamento irregolare e/o interruzione del servizio

Unità di misura:

Numero di richieste da remoto

Valore programmato:

> 50

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

> 90%

Convegni e pubblicazioni

Descrizione	Supporto all'organizzazione di seminari, convegni internazionali, cicli di lezioni, laboratori e pubblicazioni su fondi bibliografici e archivistici
Destinatari	Studenti, laureati, borsisti e assegnisti, docenti, studiosi e cittadini
Modalità di erogazione	Richiesta via e-mail a apice.biblioteca@unimi.it
Contatti	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
Link utili	apice.unimi.it/news-ed-eventi archivi.unimi.it/notizie/
Dimensioni/indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di persone operanti nel servizio Unità di misura: Numero medio mensile di persone operanti Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero mensile di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni (siti web, newsletter, canali social) Unità di misura: Numero di aggiornamenti mensili delle pagine web dedicate al servizio Valore programmato: 2

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di convegni e pubblicazioni gestiti rispetto a quello programmato (8)

Valore programmato:

> 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni dedicati all'organizzazioni di eventi e pubblicazioni nell'arco dell'anno

Valore programmato:

50

Efficienza

Indicatore:

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero convegni gestiti rispetto al totale programmato

Valore programmato:

> 90%



Centro COSP



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022



UFFICIO Orientamento in ingresso*Sportello informativo e di orientamento*

Descrizione	Il servizio fornisce informazioni inerenti i corsi di laurea e i servizi offerti agli studenti
Destinatari	Futuri studenti, studenti, genitori
Modalità di erogazione	- Servizio InformaStudenti: unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti - Sportello informativo: unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo
Contatti	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12113/13779 Sportello informativo e di orientamento Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (Skype, email, telefono, presenza) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 4 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione dei contatti di riferimento sul sito Valore programmato: Sì Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio Unità di misura: Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Personale in servizio

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

5

Colloqui individuali e di orientamento***Descrizione***

Supporta i potenziali studenti nel passaggio dalla scuola superiore all'Università, fornisce elementi per iniziare un percorso di orientamento, approfondire gli interessi personali e la motivazione al proseguimento degli studi e acquisire informazioni sui corsi di studio che rispondono ai propri interessi/obiettivi professionali.

Destinatari

Studenti iscritti agli ultimi due anni delle scuole superiori e neodiplomati

Modalità di erogazione

Il servizio è gratuito e solo su appuntamento.

unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/colloqui-individuali

Contatti

Ufficio orientamento in ingresso
Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato
Tel. 02 503.13779/12114
Mail: orientamento.ingresso@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/colloqui-individuali

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

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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei contatti di riferimento sul sito

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di questionari di gradimento positivi rispetto al totale dei riscontri

Valore programmato:

> 90%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

2

Efficienza**Indicatore:**

Personale in servizio

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

3

Servizi per le Scuole***Descrizione***

Promozione delle attività di orientamento rivolte agli studenti degli ultimi anni di scuola superiore (incontri presso le scuole e presso l'Ateneo, percorsi per competenze trasversali e orientamento – PCTO, POT e PLS)

Destinatari

Insegnanti delle scuole superiori referenti per l'orientamento (Lombardia e fuori Regione)

<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato previa richiesta fatta con l'apposito modulo disponibile alla pagina unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12145 - scuole.cosp@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempestività nell'erogazione del servizio Unità di misura: Percentuale di questionari positivi sulla tempestività del servizio Valore programmato: > 80% Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione dei contatti sul sito web Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Soddisfazione dell'utenza (per le scuole) Unità di misura: Valori di gradimento emersi mediante questionario: >70% richieste attuate >90% esposizione docenti >90% soddisfazione relativa al servizio COSP >90% richiesta rinnovo incontri Valore programmato: Sì Indicatore: Soddisfazione dell'utenza (per PCTO)

Unità di misura:

Valori di gradimento emersi mediante questionario:

>90% soddisfazione delle aspettative

>90% soddisfazione dell'organizzazione

Valore programmato:

Sì

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Personale in servizio

Unità di misura:

Numero di personale dedicato

Valore programmato:

1

Eventi di orientamento

Descrizione	Organizzazione di specifici eventi di orientamento per fornire ai potenziali studenti le informazioni necessarie sui corsi di laurea e sui servizi offerti agli studenti.
Destinatari	Futuri studenti, diplomandi, laureandi e laureati
Modalità di erogazione	La partecipazione agli eventi è libera e gratuita. Il COSP definisce con le diverse Aree disciplinari le modalità e le tempistiche per l'organizzazione degli eventi e ne dà informazione sul sito web di Ateneo nella sezione "eventi di orientamento" unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento
Contatti	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.13779
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/eventi-di-orientamento
Dimensioni/Indicatori	Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei link specifici e dei contatti sul sito

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di gradimento

>90% soddisfazione presentazione

>90% soddisfazione del materiale

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di gradimento

>90% soddisfazione qualità di informazioni ricevute

>90% soddisfazione per l'organizzazione

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Personale addetto al servizio

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

3

**UFFICIO Orientamento post-laurea e placement
SERVIZI PER STUDENTI E LAUREATI***Incontri, seminari e laboratori di orientamento al lavoro***Descrizione**

Il servizio è volto alla conoscenza degli strumenti e dei canali per la ricerca attiva del lavoro, dei processi di selezione e degli sbocchi professionali dei percorsi di studio. Gli incontri

	prevedono la partecipazione di esperti interni ed esterni, responsabili delle risorse umane e professionisti di varie aree.
Destinatari	Studenti e neolaureati
Modalità di erogazione	La partecipazione è gratuita previa iscrizione alle singole iniziative pubblicizzate nel calendario eventi del magazine di Ateneo, LaStataleNews. Molti incontri sono dedicati a specifiche aree disciplinari e organizzati in collaborazione con i docenti referenti. Gli incontri si svolgono nelle diverse sedi dell'Ateneo, durante tutto l'anno tranne che in agosto. Il calendario degli incontri è disponibile oltre che su LaStataleNews > Eventi > Career service e sul sito unimi > studiare > stage e lavoro > incontri di orientamento al lavoro. Tutti i potenziali destinatari sono informati per tempo, tramite e-mail, dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi di potenziale interesse e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti.
Contatti	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel.02 503.12115/12805 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/incontri-di-orientamento-al-lavoro
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Incontri svolti presso le principali sedi dell'Ateneo (Sede Centrale e dintorni, Città Studi, Conservatorio, Sesto San Giovanni, ecc.) Unità di misura: Numero di incontri per sedi principali nell'anno solare Valore programmato: ≥ 1 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero di incontri pubblicati sul Web e promossi via mail Valore programmato: 100% Efficacia Indicatore: Soddisfazione dell'utenza Unità di misura:

Valori di gradimento emersi dal questionario: somma delle risposte “molto soddisfatto” + “abbastanza soddisfatto”

> 90% efficacia dell'iniziativa

> 90% efficacia degli operatori

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di incontri

Valore programmato:

> 65

Sportello lavoro

Descrizione	Fornisce informazioni sui servizi di orientamento e placement di Ateneo e offre consulenza sulla stesura del CV e sulla ricerca di lavoro e stage in Italia e all'estero
Destinatari	Studenti e neolaureati
Modalità di erogazione	Lo sportello è gratuito e l'accesso è solo su prenotazione (a partire da aprile 2020 sarà possibile prenotarsi tramite InformaStudenti). Sede: c/o COSP - Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Orari di ricevimento: tutti i mercoledì, ore 14-16 Nota: da marzo 2020 il servizio viene erogato online su Teams fino a data da definirsi
Contatti	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	www.unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/sportello-lavoro
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Giorni e orari di apertura al pubblico Unità di misura: Numero settimanale di ore di apertura al pubblico Valore programmato: 2

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite sito web dedicato e email

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Numero di riscontri critici rispetto alle modalità di erogazione del servizio rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email

Valore programmato:

< 10%

Efficienza**Indicatore:**

Percentuale di utenti che ricevono il servizio richiesto

Unità di misura:

Percentuale di utenti che si presentano allo sportello e che ricevono il servizio

Valore programmato:

100%

CV e bacheca annunci di lavoro e stage online – studenti e laureati***Descrizione***

Il servizio è volto a fornire opportunità di contatto diretto con gli employers, offrendo a studenti e neolaureati la possibilità di rendere visibile il proprio CV online e candidarsi ad offerte di lavoro e stage selezionate. Il **servizio di CV online** permette ai nostri studenti e laureati di aggiornare il proprio CV e renderlo visibile ad employers in cerca di personale. La **bacheca online** è la vetrina delle offerte di lavoro e stage riservate agli studenti e ai laureati della Statale, che possono candidarsi a quelle di loro interesse utilizzando il proprio CV online.

Destinatari

Studenti e neolaureati

<i>Modalità di erogazione</i>	Il CV resta in banca dati fino a 24 mesi dalla data di conseguimento del titolo di studio. Il CV può essere reso visibile o meno alle aziende utilizzando il pannello di configurazione dei servizi presente nel Profilo personale dopo l'autenticazione. Superati i 24 mesi, è possibile richiedere la permanenza per un periodo superiore solo rivolgendosi al COSP. La bacheca online propone automaticamente una selezione di offerte di lavoro o stage in linea con il profilo di ogni studente o laureato ma è possibile consultare le offerte di lavoro utilizzando i numerosi filtri disponibili. Il servizio è gratuito ed erogato tramite piattaforma ALMALAUREA. CV e bacheca sono accessibili direttamente dalla pagina personale UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Gestisci il tuo CV oppure Consulta le offerte di lavoro e stage. Il servizio è promosso sul sito unimi > Studiare > Stage e lavoro e tramite le brochure "Verso il lavoro" distribuita a tutti gli eventi di orientamento ed incontro con le aziende.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12115/12805 – placement.aziende@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/cv-e-offerte-di-lavoro-e-stage
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforma Unimia) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Tempio medio di erogazione della risposta alle richieste pervenute via mail Unità di misura: Numero medio annuale di giorni entro il quale viene fornita una risposta Valore programmato: 3 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite le pagine web aggiornate

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Tasso di aggiornamento dei CV nella banca dati

Unità di misura:

Tasso di aggiornamento dei CV nella banca dati

Valore programmato:

> 80%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di disponibilità del servizio

Valore programmato:

> 360

Incontri con le aziende in Ateneo:

Job Fair e Recruiting days – studenti e laureati

Descrizione

Il servizio fornisce opportunità di contatto diretto con gli employers, offrendo a studenti e neolaureati la possibilità di farsi conoscere e selezionare per offerte di lavoro e stage. La **Job Fair di Ateneo** è il principale evento di incontro con il mondo del lavoro, organizzato annualmente, vede ogni anno oltre 80/100 aziende presenti con i loro stand. I **Recruiting Days** sono momenti di incontro con employers alla ricerca di candidati per attività di preselezione per lavoro e stage direttamente in Statale.

Destinatari

Studenti e neolaureati

Modalità di erogazione

Job Fair di Ateneo

La partecipazione è gratuita, previa iscrizione attraverso i link indicati in ciascuna delle iniziative pubblicate nel calendario eventi e sul magazine di Ateneo LaStataleNews.

La Job Fair è dedicata a studenti e neolaureati di tutte le aree disciplinari e viene promossa tramite il sito dedicato

unimi.digitalcareerdays.it.

Nel 2020 è stata realizzata per la prima volta un'edizione online dell'evento

Recruiting Days

La partecipazione è gratuita previa iscrizione dal link indicato nel calendario eventi del magazine di Ateneo LaStataleNews. L'iniziativa si rivolge, di volta in volta, a studenti e neolaureati delle aree disciplinari di interesse dell'azienda. Il calendario degli incontri è disponibile sia su LaStataleNews > eventi > Career service, che sul portale unimi.it > studiare > stage e lavoro > incontri con le aziende. Tutti i potenziali destinatari vengono informati via e-mail dell'apertura delle iscrizioni dei singoli eventi che possono interessarli e, in alcuni casi, con il supporto dei docenti referenti

Contatti

Ufficio orientamento post-laurea e placement

Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato

Tel. 02 503.12115/12805 – placement.aziende@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/incontri-con-le-aziende

Dimensioni/Indicatori

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite sito web dedicato e campagna promozionale via email

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Valori di gradimento emersi dal questionario: somma delle risposte "molto soddisfatto" + "abbastanza soddisfatto":

> 70% soddisfazione dei partecipanti

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di incontri

Valore programmato:

1

Efficienza**Indicatore:**

Aziende partecipanti

Unità di misura:

Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale

Valore programmato:

> 80

**UFFICIO Orientamento post-laurea e placement
SERVIZI PER AZIENDE ED ENTI*****CV e bacheca annunci di lavoro e stage online – aziende e enti***

<i>Descrizione</i>	Favorisce la ricerca di personale e il matching tra domanda e offerta di lavoro, offrendo agli employers la possibilità di consultare i CV online e di pubblicare offerte di lavoro e stage.
<i>Destinatari</i>	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio di consultazione dei CV è utilizzabile solo per selezione del personale, avviamento all'occupazione e/o stage. Non è possibile utilizzare il servizio per la promozione di corsi di formazione o altre attività formative, anche se erogati gratuitamente. Il servizio bacheca permette di ricevere direttamente le candidature. Le offerte devono riferirsi a posizioni e figure professionali che richiedono una formazione di livello universitario in corso o già conseguita. Il servizio è gratuito ed erogato tramite piattaforma ALMALAUREA. La banca dati dei CV e la bacheca sono accessibili solo su registrazione al portale UNIMI-Almalaurea. Il servizio assegna un limite annuo sia del numero di CV che si possono visionare che degli annunci pubblicabili. Il servizio è sempre accessibile online ma l'accreditamento dalle aziende e la pubblicazione degli annunci vengono sospesi durante le festività e la chiusura dell'Ateneo. Il servizio è promosso sul sito unimi.it > Ateneo > Terza missione > Università e mondo del lavoro.
<i>Contatti</i>	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12115/12805 – placement.aziende@unimi.it

Link utiliunimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/consultare-la-banca-dati-dei-cvunimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/pubblicare-un-annuncio

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

Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforma Unimia)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività**Indicatore:**

Tempo medio di erogazione della risposta alle richieste pervenute alla casella email

Unità di misura:

Numero medio annuale di giorni entro il quale viene fornita una risposta

Valore programmato:

3

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite pagine Web dedicate e aggiornate

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di gradimento, sottoposto all'inizio dell'anno solare successivo a quello di utilizzo del servizio: somma di risposte "molto soddisfatto" + "abbastanza soddisfatto".

Banca Dati CV – Soddisfazione per la modalità di accesso al servizio: > 80%

Bachecca annunci di lavoro e stage - Soddisfazione per la modalità di accesso al servizio e per i tempi di evasione delle richieste: > 80%

Valore programmato:

Sì

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di disponibilità del servizio

Valore programmato:

> 360

Efficienza**Indicatore:**

Questionario di soddisfazione per gli utenti del servizio.

Nota: il questionario viene sottoposto all'inizio dell'anno solare successivo a quello di utilizzo del servizio

Unità di misura:

Percentuale di aziende/enti che hanno inviato almeno uno studente/laureato dell'Ateneo ad un colloquio di selezione per stage o lavoro a seguito dell'utilizzo del servizio

Banca Dati CV: > 50%

Bacheca annunci di lavoro: > 50%

Valore programmato:

Sì

Incontri con le aziende in Ateneo:***Job Fair e Recruiting day – aziende e enti******Descrizione***

Il servizio fornisce agli employer opportunità di contatto diretto con i nostri studenti e neolaureati e la possibilità di presentarsi e proporre le proprie offerte di lavoro e stage. La **Job Fair** di Ateneo è il principale evento di incontro con il mondo del lavoro, organizzato annualmente, vede ogni anno oltre 100 aziende presenti con i loro stand. I **Recruiting Day** sono momenti di incontro dedicati ad uno o più employer che alla ricerca di candidati per svolgere attività di preselezione per lavoro e stage direttamente in Statale.

Destinatari

Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale

Modalità di erogazione

La partecipazione alla **Job Fair** è gratuita e avviene su invito dell'Ateneo o richiesta dell'azienda che l'Ateneo si riserva di accettare sulla base di criteri organizzativi e di equilibrio tra le aree disciplinari interessate. L'evento viene promosso sul sito

dedicato unimi.digitalcareerdays.it, e il contatto via e-mail/telefono con le aziende selezionate per la partecipazione. I **Recruiting day** vengono organizzati gratuitamente dopo una valutazione non contestabile delle opportunità proposte. Il servizio va richiesto con almeno 45 giorni di anticipo sulla data prevista per l'incontro. Il calendario degli incontri è disponibile sul magazine di Ateneo LaStataleNews > eventi > Career service e sul sito unimi > studiare > stage e lavoro > incontri con le aziende.

Contatti

Ufficio orientamento post-laurea e placement
Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato
Tel: 02 503.12115/12805 – placement.aziende@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/job-fair-e-recruiting-day

Dimensioni/Indicatori**Trasparenza****Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Realizzazione e pubblicazione del sito dedicato all'evento

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di soddisfazione per le aziende partecipanti all'evento.

Somma delle risposte “molto soddisfatto” + “abbastanza soddisfatto”:

Soddisfazione per il numero di studenti partecipanti: > 70%

Soddisfazione per il numero di CV raccolti: > 70%

Valore programmato:

Sì

Continuità**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di incontri

Valore programmato:

1

Efficienza**Indicatore:**

Aziende partecipanti

Unità di misura:

Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale

Valore programmato:

> 80

UFFICIO STAGE***Tirocini curriculari (per studenti)***

<i>Descrizione</i>	Attivazione di tirocini curriculari presso enti e aziende in Italia per tutti gli studenti (eccetto tirocini obbligatori della Facoltà di Medicina e Chirurgia).
<i>Destinatari</i>	Studenti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio curricolare: • lo studente aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA “Lavoro e Stage” > Gestisci il tuo CV • l'ente/azienda aderisce alla convenzione di tirocini e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale gestionale dal percorso: homepage> Stage e tirocini> Attivare un tirocinio curricolare.
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
<i>Link utili</i>	Informazioni per attivare i tirocini curriculari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-curricolare Informazioni per la gestione dei tirocini in corso: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/gestire-e-chiudere-i-tirocini
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforma gestionale per i tirocini) Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di accesso

Unità di misura:

Giorni lavorativi di accesso alla piattaforma gestionale e alle caselle email dedicate da back-office (escluse chiusure comunicate)

Valore programmato:

> 90%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei contatti di riferimento sulle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di valutazione finale dello stage (tirocinante, ente/impresa), media di valutazioni positive

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale

Unità di misura:

Numero di personale dell'Ufficio stage dedicato al servizio

Valore programmato:

3,5

Tirocini extracurricolari (per laureati)

Descrizione	Attivazione di tirocini extracurricolari in Lombardia per chi si è laureato (L, LM, LMU) o ha conseguito un titolo di Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione, da non più di 12 mesi.
Destinatari	Laureati (L, LM, LMU), Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione, entro i 12 mesi dal conseguimento del titolo, enti e imprese
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio extracurricolare: • il laureato aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA - “Lavoro e Stage” > Gestisci il tuo CV • l'ente/azienda aderisce alla convenzione di tirocinio e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale dal percorso: homepage> Stage e tirocini>Attivare un tirocinio extracurricolare. Per l'attivazione del tirocinio ai laureati viene inoltre richiesto di recarsi allo sportello stage, negli orari dedicati, con la documentazione prevista.
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
Link utili	Informazioni per attivare i tirocini extracurricolari: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/attivare-un-tirocinio-extracurricolare
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforma gestionale per i tirocini) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di accesso

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alla piattaforma gestionale e alle caselle email dedicate da back-office (escluse chiusure comunicate)

Valore programmato:

> 90%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei contatti di riferimento sulle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di valutazione finale stage (tirocinante, ente/impresa), media di valutazioni positive

Valore programmato:

> 70%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali di erogazione del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

3,5

Tirocini all'estero

Descrizione	Attivazione di tirocini all'estero per studenti e laureati (L, LM, LMU, Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione) entro 12 mesi dal conseguimento del titolo.
Destinatari	Studenti, laureati, enti e imprese
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica. Per attivare uno stage all'estero il tirocinante e l'ente/azienda compilano la documentazione denominata " internship agreement " seguendo le informazioni reperibili alla pagina: homepage> Stage e tirocini>attivare uno stage all'estero.
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - convenzioni.stage@unimi.it
Link utili	Informazioni per attivare tirocini all'estero: unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero/tirocini-allestero/attivare-uno-stage-allestero
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (sito web) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di accesso Unità di misura: Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alle caselle email da back-office (escluse chiusure comunicate) Valore programmato: > 90% Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Indicazione dei contatti sulle pagine web dedicate Valore programmato: Sì Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

Valore programmato:

> 90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di personale

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

3,5

Tirocini e Progetti speciali in Italia e all'estero

<i>Descrizione</i>	Organizzazione di specifici progetti di tirocinio dedicati a target di studenti e laureati che possiedono determinati requisiti di accesso.
<i>Destinatari</i>	Studenti, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Gli studenti interessati a specifici progetti di tirocinio trovano tutte le informazioni sulle modalità di partecipazione nelle pagine dedicate del portale unimi.it: Stage e tirocini>tirocini e progetti speciali oppure Stage e tirocini>tirocini CRUI e MAECI
<i>Contatti</i>	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
<i>Link utili</i>	Informazioni su specifici progetti di tirocinio: unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/tirocini-e-progetti-speciali oppure unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/stage-e-tirocini/tirocini-crui-e-maeci
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (sito web) Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di accesso

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alle caselle email da back-office (escluse chiusure comunicate)

Valore programmato:

> 90%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei contatti di riferimento sul sito

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

Valore programmato:

> 90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

3,5

Ufficio servizi per studenti con disabilità e DSA

Servizi per studenti con disabilità

Descrizione	L'Ateneo fornisce agli studenti con disabilità assistenza e servizi che ne garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria. Il Servizio li accompagna per tutta la durata del percorso accademico, a partire dall'orientamento e la scelta, il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, offrendo loro una serie di servizi personalizzati da concordare su richiesta.
Destinatari	Studenti iscritti con certificazione di invalidità civile e/o certificazione di handicap ex lege 104/92
Modalità di erogazione	Tutti i servizi sono erogati previa prenotazione via e-mail a ufficiodisabili@unimi.it. Per i colloqui è necessario indicare nome, cognome e motivo del contatto. Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza il Servizio, almeno 10 giorni prima della data dell'esame. Il servizio di supporto alla mobilità va richiesto via e-mail almeno 10 giorni prima e deve contenere un piano almeno semestrale delle attività di accompagnamento richieste.
Contatti	Ufficio Servizi per studenti con disabilità Via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - ufficiodisabili@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-disabilita
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta e frequenza di erogazione del servizio Unità di misura:

Media di valutazioni positive al questionario di gradimento
relativamente al tempo di risposta e alla frequenza di
erogazione

Valore programmato:

> 94%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazioni dei contatti di riferimento sul sito web dedicato

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Media di valutazioni positive al questionario di gradimento
relativamente alla soddisfazione dell'utente senza necessità di
ulteriori adempimenti da parte dello stesso

Valore programmato:

> 79%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

4

Servizi per studenti con DSA

Descrizione	Il servizio si occupa degli studenti con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) a cui fornisce supporto e servizi a garanzia del loro diritto allo studio, all'uguaglianza e all'integrazione sociale. I servizi vanno dall'orientamento, la scelta del corso e il supporto per lo svolgimento dei test di ingresso e l'immatricolazione, fino al conseguimento del titolo, anche con supporti personalizzati da concordare su richiesta dell'utente.
Destinatari	Studenti iscritti con idonea certificazione attestante disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), in base alla Legge 170/2010
Modalità di erogazione	Tutti i servizi vengono erogati su prenotazione via e-mail a serviziodsa@unimi.it . Per i colloqui è necessario indicare nome, cognome e motivo del contatto. Le richieste ai docenti per le misure compensative devono essere inviate, con in copia conoscenza il servizio, almeno 10 giorni prima della data dell'esame.
Contatti	Ufficio Servizi per studenti con DSA via Festa del Perdono 3 Tel. 02 503.12366 - serviziodsa@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizi-studenti-con-dsa
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio (email, telefono) Unità di misura: Numero di canali disponibili Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta e frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Media di valutazioni positive al questionario di gradimento relativamente al tempo di risposta e alla frequenza di erogazione del servizio Valore programmato: > 94%

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazioni dei contatti di riferimento sul sito web dedicato

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Media di valutazioni positive al questionario di gradimento
relativamente alla soddisfazione dell'utente senza necessità di
ulteriori adempimenti da parte dello stesso

Valore programmato:

> 80%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di personale

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

4

Servizi di supporto agli studenti

Servizio Counseling e Metodo di Studio

Descrizione	Servizio di consulenza individuale gratuito agli studenti che attraversano momenti di difficoltà nello studio e rischiano di compromettere il rendimento e l'adattamento alla vita universitaria.
Destinatari	Studenti iscritti (per tutti i cicli di studio)
Modalità di erogazione	Possono essere richieste due diverse tipologie di consulenza, entrambe gratuite: consulenza per metodo di studio e counseling per problemi emotivi. Il colloquio va prenotato via e-mail scrivendo a servizio.counseling@unimi.it indicando il nome e il numero di telefono per essere ricontattati per fissare il primo incontro.
Contatti	COSP - Servizio counseling e metodo di studio
Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/servizio-counseling-studenti
Dimensioni/Indicatori	Tempestività Indicatore: Tempo di risposta Unità di misura: Numero medio semestrale di giorni entro il quale viene fornita una risposta con proposizione di una data Valore programmato: 7 Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Aggiornamento semestrale delle pagine Web dedicate Valore programmato: Sì Indicatore: Accettazione obbligatoria mediante firma (nel caso di colloqui in presenza) o mediante mail (nel caso di colloqui da remoto) del modulo per il trattamento dei dati personali (solo per l'accesso ai colloqui di counseling psicologico con psicoterapeuti) Unità di misura:

Verifica tramite raccolta moduli cartacei o mail di consenso al trattamento dati (per l'accesso ai colloqui di counseling psicologico con psicoterapeuti)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione dell'utenza

Unità di misura:

Questionario di gradimento, somma di risposte "molto soddisfatto" + "abbastanza soddisfatto" nella domanda relativa alla professionalità degli operatori per i questionari di follow up

Valore programmato:

90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%



Centro CTU



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei sevizi 2022

Servizio "Test ed esami informatizzati"

Descrizione	Gestione, produzione ed erogazione di prove strutturate (test) di valutazione della conoscenza per appelli d'esame e prove intermedie da svolgersi online in aula informatica
Destinatari	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione delle prove d'esame informatizzate Utenti finali: studenti che sostengono le suddette prove
Modalità di erogazione	I docenti di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un esame informatizzato al servizio "Esami Informatizzati" tramite: casella mail dedicata esamiinformatizzati@unimi.it oppure referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti Predisposizione della prova di esame secondo le specifiche concordate con il docente e importazione dei nominativi degli studenti iscritti nelle liste SIFA inviate dal docente Erogazione dell'esame nelle aule informatizzate di Ateneo prenotate dal docente per lo svolgimento della prova
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Didattica Innovativa – Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Esami Informatizzati esamiinformatizzati@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 3 Tempestività 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

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di appelli d'esame erogati nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 95%

Continuità**Indicatore:**

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite invio di email personalizzata ai docenti titolari di esami informatizzati.

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario di assistenza agli utenti 8.30-16.30 da lunedì a venerdì con casella mail dedicata

supporto.esamimoodle@unimi.it)

Unità di misura:

255 gg

Valore programmato:

90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

6

Servizio "Questionari online"**Descrizione**

Progettazione e implementazione di questionari da erogarsi online, sia in contesti didattici (richiesta da parte di docenti) che istituzionali (richiesta da parte di strutture dell'Ateneo)

Destinatari	Destinatari: docenti e strutture di Ateneo richiedenti l'attivazione del questionario Utenti finali: compilatori dei questionari
Modalità di erogazione	I docenti o le strutture di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un questionario online al servizio Survey tramite la casella mail dedicata Info.survey@unimi.it oppure tramite i referenti dei servizi di <i>e-learning</i> ariel.unimi.it/documenti/referenti
Contatti	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Survey Info.survey@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 3 Tempestività 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 Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero questionari creati nel periodo di riferimento Valore programmato: > 95%

Continuità**Indicatore:**

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario

assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite

email personalizzata ai richiedenti il questionario

Unità di misura:

255 gg

Valore programmato:

90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

2

Attivazione e gestione di siti didattici su piattaforma Ariel per supportare e integrare la didattica d'aula

Descrizione

Attivazione - tramite la piattaforma Ariel – di ambienti Web dedicati al supporto della didattica d'aula (archiviazione di materiali, attività di comunicazione e autovalutazione online etc.) per singolo insegnamento di corso di studi

Destinatari

Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del sito

Utenti finali: studenti che accederanno poi al sito fruendo dei contenuti e delle attività proposte

Modalità di erogazione

I docenti inoltrano richiesta di attivazione di un sito didattico tramite il portale Ariel, accedendo alla sezione del portale dedicata agli impegni didattici dei docenti.

Il sito viene sviluppato secondo le specifiche fornite dal docente, viene quindi consegnato al docente che lo popola con materiali didattici e/o attività.

Infine il sito viene reso pubblico sul Portale Ariel e accessibile agli studenti.

Contatti

Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche

Ufficio Didattica innovativa
ariel.unimi.it/documenti/referenti

Link utili

Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support
Sportello Ariel help.ariel@unimi.it
Faq sul portale Ariel: ariel.unimi.it/faq
Informastudenti: informastudenti.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali di comunicazioni disponibili

Unità di misura:

Numero di sportelli

Valore programmato:

3

Tempestività

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

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero siti attivi nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 95%

Continuità

Indicatore:

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana
(orario di assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di
manutenzione che possono compromettere l'erogazione del

servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici

Unità di misura:

255 gg

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

10

Progettazione e attivazione di percorsi didattici blended e/o online su piattaforma Moodle

<i>Descrizione</i>	Attivazione - tramite la piattaforma Moodle – di percorsi didattici online integrativi o alternativi alla didattica d'aula
<i>Destinatari</i>	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del percorso didattico online Utenti finali: studenti che seguiranno il percorso fruendo dei contenuti e delle attività proposte
<i>Modalità di erogazione</i>	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti e in collaborazione con loro e i Referenti dei servizi informatici lavora alla progettazione del percorso che viene poi implementato sulla piattaforma prescelta e quindi reso disponibile agli studenti che dovranno frequentarlo.
<i>Contatti</i>	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Ufficio Didattica innovativa ariel.unimi.it/documenti/referenti
<i>Link utili</i>	Sportello Ariel help.ariel@unimi.it Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support ariel.unimi.it/faq
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura:

Numero di sportelli

Valore programmato:

2

Tempestività

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

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero percorsi blended o online nel periodo di riferimento

Valore programmato:

> 95%

Continuità

Indicatore:

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di appositi avvisi sui siti Moodle attivati

Unità di misura:

255 gg

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

11

Progettazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web per la didattica innovativa e la produzione audiovisiva di Ateneo

Descrizione

Progettazione, sviluppo, implementazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web, proprietari e non, per la didattica innovativa, la valutazione e l'autovalutazione dell'apprendimento e la produzione audiovisiva di Ateneo.

Destinatari

Docenti, studenti e strutture di Ateneo fruitori dei servizi erogati dai vari Portali

Modalità di erogazione

Il CTU di concerto con le altre strutture di Ateneo, che seguono tutte le attività connesse ai servizi online UNIMI, ha sviluppato e gestisce i Portali Ariel e Video, il Sistema Esami Informatizzati e la Piattaforma Survey di erogazione di Questionari online. Implementa, configura e gestisce istanze e plugin della Piattaforma Moodle.
Gestisce una piattaforma di Video Content Management (Panopto)

Contatti

Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche
Capi Ufficio
Referenti dei servizi informatici e dei servizi di elearning

Link utili

Sportello Ariel help.ariel@unimi.it
Sportello Servizi AudioVideo Info.video@unimi.it
Sportello esami informatizzati esamiinformatizzati@unimi.it
Sportello Aula virtuale Info.aulavirtuale@unimi.it
Sportello questionari online Info.survey@unimi.it
Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support
ariel.unimi.it/faq

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali di comunicazioni disponibili

Unità di misura:

Numero di sportelli

Valore programmato:

6

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

7

Trasparenza**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Continuità**Indicatore:**

Erogazione costante 7g/7 e 24h/24

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione dei servizi tramite pubblicazione di avvisi sui Portali o tramite email dedicate (per alcuni servizi che non hanno Portale dedicato)

Unità di misura:

Giorni di erogazione servizio (365 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

3

*Progettazione, produzione e post-produzione di contenuti
didattici digitali*

Descrizione	Progettazione e supporto alla produzione di contenuti didattici digitali (learning objects) destinati a progetti e percorsi formativi online
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un contenuto digitale Utenti finali: studenti che fruiranno del contenuto digitale
Modalità di erogazione	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti e in collaborazione con loro e i Referenti dei servizi informatici lavora alla progettazione e allo sviluppo del contenuto digitale più adeguato per il raggiungimento dei propri obiettivi didattici
Contatti	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti
Link utili	Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support Piattaforma Learn learn.ctu.unimi.it/
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 2 Tempestività 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 Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero lezioni svolte e registrate nello Studio Self Recording e nelle aule multimediali

Valore programmato:

> 95%

Continuità

Indicatore:

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Unità di misura:

Giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

12

Progettazione, realizzazione e post-produzione di produzioni audiovisive e multimediali a fini didattici

Descrizione

Progettazione e produzione di audiovisivi di diversa complessità per rappresentare e mostrare contenuti didattici non raccontabili efficacemente con altri strumenti

Destinatari

Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di una produzione audiovisiva e multimediale
Utenti finali: studenti che fruiranno della produzione audiovisiva e multimediale

Modalità di erogazione

La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovisivo tramite casella info.video@unimi.it e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione audiovisiva e multimediale più adatta al raggiungimento degli obiettivi didattici

<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali – Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
<i>Link utili</i>	Portale Video portalevideo.unimi.it/
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 2 Tempestività 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 Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero produzioni audiovideo realizzate nel periodo considerato Valore programmato: > 95% Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Unità di misura: Giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

5

Progettazione, realizzazione e post-produzione di azioni e progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione

Descrizione

Realizzazione di azioni o progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione

Destinatari

Destinatari: docenti, Strutture o Dipartimenti che richiedono la realizzazione di un progetto multimediale
Utenti finali: fruitori del progetto (UniMi ed esterni)

Modalità di erogazione

La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella info.video@unimi.it o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video video.unimi.it e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione più adatta al raggiungimento dell'obiettivo comunicativo, promozionale o di terza missione che si prefigge

Contatti

Ufficio Produzioni Video e Multimediali – Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche
Responsabile Ufficio
Referenti dei servizi Audiovideo
Sportello Info.video@unimi.it

Link utili

Portale Video portalevideo.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali di comunicazioni disponibili

Unità di misura:

Numero di sportelli

Valore programmato:

2

Tempestività**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

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero azioni e progetti multimediali realizzati nel periodo considerato

Valore programmato:

> 95%

Continuità**Indicatore**

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Unità di misura:

giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:5

*Progettazione, attivazione e realizzazione di percorsi
didattici audiovideo organizzati presso lo studio televisivo
e radiofonico del CTU*

Descrizione	Realizzazione e gestione dei percorsi didattici audiovideo organizzati presso lo Studio televisivo del Centro fornendo al docente supporto tecnico-metodologico
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un percorso didattico audiovideo Utenti finali: studenti che fruiranno del percorso didattico
Modalità di erogazione	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella info.video@unimi.it o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video video.unimi.it/ e con loro lavora alla progettazione ed erogazione del percorso didattico che meglio risponde alle proprie esigenze
Contatti	Ufficio Produzioni Video e Multimediali Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di sportelli Valore programmato: 3 Tempestività 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 Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero percorsi didattici attivati nel periodo considerato

Valore programmato:

> 95%

Continuità

Indicatore:

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Unità di misura:

giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

5

Servizio "Formazione ai docenti nel campo delle metodologie e tecnologie didattiche innovative e della comunicazione digitale"

Descrizione

Erogazione di sessioni formative destinate al personale docente inerenti le metodologie e tecnologie didattiche innovative e della comunicazione digitale

Destinatari

Docenti dell'Ateneo di tutte le aree di studio interessati all'innovazione didattica e alle nuove tecnologie digitali

Modalità di erogazione

Singoli docenti o Direttori di Dipartimento o Presidenti di corsi di studio inviano richiesta di attivazione di un modulo formativo per i docenti della propria area ai referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti o tramite casella sportello.ctu@unimi.it, concordando contenuti, tempi e modalità più adeguate alle loro esigenze oppure consultano sul sito learn.ctu.unimi.it nella sezione webinar gli appuntamenti disponibili per corsi su particolari tematiche rivolte a tutti i docenti e prenotano la presenza

<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di elearning: ariel.unimi.it/documenti/referenti
<i>Link utili</i>	learn.ctu.unimi.it/
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di canali Valore programmato: 2 Tempestività 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 Unità di misura: Nominativo del Responsabile del servizio Valore programmato: Sì Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di sessioni formative attivate nel periodo di riferimento Valore programmato: > 95% Continuità Indicatore: Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, sebbene soggetto, per la tipologia stessa del servizio che comporta un alto livello di personalizzazione, ad accordi specifici e successiva calendarizzazione della sessione formativa.

Unità di misura:

Giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza

Indicatore:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:

8

***Servizio "Accertamento Competenze Informatiche di base
3 CFU"***

<i>Descrizione</i>	Erogazione di un percorso formativo blended relativo all'accertamento delle competenze informatiche di base ed erogazione dei relativi esami informatizzati per gli studenti iscritti ai CdS coinvolti nel progetto
<i>Destinatari</i>	Destinatari: presidenti del Collegio di CdS che hanno aderito al Progetto 3 CFU Utenti finali: studenti che fruiranno del servizio
<i>Modalità di erogazione</i>	I Presidenti di CdS che intendono aderire al Progetto 3CFU ne fanno richiesta al Centro tramite casella sportello.ctu@unimi.it e i relativi studenti vengono abilitati al corso più opportuno in piattaforma e ai conseguenti esami
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Sportello CTU: sportello.ctu@unimi.it
<i>Link utili</i>	3cfuinformatica.unimi.it/
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali di comunicazioni disponibili Unità di misura: Numero di canali

Valore programmato:

2

Tempestività**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

Unità di misura:

Nominativo del Responsabile del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di sessioni di esami attivate nel periodo di riferimento

Valore programmato:

90%

Continuità**Indicatore:**

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici

Unità di misura:

Giorni di erogazione servizio (255 gg)

Valore programmato:

90%

Efficienza**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

Valore programmato:



Centro SLAM



**Università
degli Studi
di Milano**



Carta dei sevizi 2022

Test e corsi di lingua inglese

Descrizione	Organizzazione e gestione dei corsi di lingua inglese per studenti, dottorandi, personale tecnico amministrativo e enti convenzionati
Destinatari	• Personale tecnico amministrativo (Piano di Formazione triennale) • Dottorandi (Formazione dottorale) • Dipendenti di enti convenzionati (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare INFN) • Studenti
Modalità di erogazione	Lo studente deve iscriversi al Placement test, tramite Unimia, seguendo il percorso: Esami e opinione dello studente - Vuoi iscriverti o modificare l'iscrizione? - ESAMI DEL TUO CORSO. Il nome del PLACEMENT TEST cambia a seconda del corso a cui è iscritto (viene inviata ad ogni studente un'e-mail con le modalità di iscrizione descritte nel dettaglio) Ai test di posizionamento devono iscriversi tutti gli studenti del I anno iscritti ai corsi di laurea triennali e a ciclo unico (tra ottobre e dicembre) e di laurea magistrale (tra ottobre e gennaio). Gli studenti che non raggiungono un livello di inglese sufficiente, sono inseriti in un corso per il raggiungimento del livello richiesto dal corso di laurea o di laurea magistrale Per alcuni corsi di laurea magistrale la conoscenza della lingua inglese è requisito di ingresso (B1 o B2). Il livello è definito dal corso di laurea magistrale ed indicato nei singoli Manifesti degli Studi. Il livello è verificato dal Centro SLAM durante la fase di ammissione attraverso una certificazione linguistica, un livello di inglese attestato durante un corso di laurea triennale dell'Ateneo attraverso il percorso SLAM oppure da un test di ingresso erogato in una data prestabilita e unica. In caso di non superamento del test di ingresso, il candidato non è ammesso al corso di laurea magistrale. Nel caso in cui il corso di laurea magistrale preveda un livello di ingresso (B1) e uno di uscita (B2), sono erogati corsi per il raggiungimento del livello di uscita Per il personale TAB: dopo aver scelto dal piano di formazione triennale (work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm) la tipologia di corso di inglese, gli utenti svolgono il test di posizionamento e, in base al livello ottenuto e alla scelta effettuata, sono inseriti in corsi di General English, corsi di

inglese specialistico, corsi per strutture specifiche, corsi per gli addetti ai punti d'accoglienza o, corsi individuali

Contatti

Ufficio competenze linguistiche - Direttrice del Centro
Competenzelinguistiche.slam@unimi.it per studenti
Ufficio formazione linguistica interna ed esterna - Direttrice del Centro
Formazionelinguistica.slam@unimi.it per PTAB

Link utili

unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti

Unità di misura:

Numero di test erogati / n. di richieste (studenti iscritti)

Valore programmato:

> 88%

Tempestività

Indicatore:

Frequenza settimanale di erogazione dei test

Unità di misura:

Numero settimanale di test erogati

Valore programmato:

20

Trasparenza

Indicatore:

Aggiornamento della pagina web

Unità di misura:

Media degli aggiornamenti mensili sulla pagina web SLAM

Valore programmato:

1

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici

Unità di misura:

Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test

Valore programmato:

75%

Efficienza

Indicatore:

Dati statistici

Unità di misura:

Numero di test superati / n. studenti presenti

Valore programmato:

75%

Test e corsi di lingua italiana per stranieri

Descrizione

- Implementazione competenze linguistiche studenti stranieri italiano L2
- Erogazione di test di posizionamento per attestare il livello di competenza linguistica secondo il QCER: Italiano L2
- Organizzazione e gestione di corsi di lingua italiana

Destinatari

Studenti, studenti Erasmus+ incoming, dottorandi, assegnisti, ricercatori, visiting professor dell'Ateneo

Modalità di erogazione

All'inizio del primo e del secondo semestre gli studenti internazionali interessati svolgono un test di posizionamento e, in base al livello ottenuto, sono inseriti in un corso di lingua italiana per il raggiungimento del livello successivo

I corsi sono gratuiti, facoltativi e prevedono 3 crediti di accertamento o laboratorio per tutti gli studenti Erasmus+ e alcuni corsi di laurea e di laurea magistrale

Per il corso di laurea a ciclo unico di International Medical School è richiesto un livello B2 di italiano per poter accedere al terzo anno

Contatti

Ufficio di lingua e cultura italiana per stranieri "Chiara e Giuseppe Feltrinelli" – Responsabile dell'Ufficio
italian.courses@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti

Unità di misura:

Numero di test erogati / n. di richieste (studenti iscritti)

Valore programmato:

> 95%

Tempestività

Indicatore:

Frequenza settimanale di erogazione dei test

Unità di misura:

Numero settimanale di test erogati

Valore programmato:

20

Trasparenza

Indicatore:

Aggiornamento della pagina web

Unità di misura:

Media semestrale degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM

Valore programmato:

1

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici

Unità di misura:

Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test

Valore programmato:

100%

Corsi di lingua latina per principianti

Descrizione

Organizzazione e gestione dei corsi di lingua latina per principianti per studenti

Destinatari

Studenti del I anno iscritti ai corsi di laurea in Lettere, Storia e Scienze dei beni culturali

Modalità di erogazione

Per **Lettere**:

lo studente che abbia ricevuto un OFA di latino è iscritto d'ufficio ad un corso di latino di livello A2. Il corso ha una durata complessiva di 70 ore ed è erogato in modalità mista (40 ore di esercitazioni erogate a distanza in modalità sincrona da un formatore linguistico e 30 ore di esercitazioni asincrone, da seguire in autonomia sulla piattaforma digitale dello SLAM). A conclusione del corso è previsto un test che verifica il superamento dell'OFA. Per essere ammessi è necessario aver frequentato almeno il 75% delle esercitazioni sincrone e di quelle asincrone.

Chi non supera il test finale potrà ripeterlo fino al superamento. Come per gli altri OFA, anche nel caso dell'OFA di latino gli studenti che vi sono obbligati non potranno sostenere gli esami del secondo anno fino ad avvenuto superamento del test.

	Per Storia e Scienze dei beni culturali: lo studente che non possieda alcuna conoscenza della lingua latina può iscriversi ad un corso di latino di livello A1, non obbligatorio ma fortemente consigliato. Il corso ha una durata complessiva di 60 ore, è erogato in modalità mista (35 ore di esercitazioni erogate a distanza in modalità sincrona da un formatore linguistico e 25 ore di esercitazioni asincrone, da seguire in autonomia sulla piattaforma digitale dello SLAM) ed ha posti limitati. A conclusione del corso è previsto un test che verifica il raggiungimento del livello A1. Per essere ammessi è necessario aver frequentato almeno il 75% delle esercitazioni sincrone e di quelle asincrone.
Contatti	Ufficio di lingua e cultura italiana per stranieri "Chiara e Giuseppe Feltrinelli" – Responsabile dell'Ufficio Latino.slam@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/corsi-di-latino-principianti
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di classi Unità di misura: Numero di classi formate / n. di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: > 88%
Certificazioni Linguistiche internazionali	
Descrizione	Rilascio certificazioni internazionali: • Cambridge Assessment English lingua inglese (Livelli: B1, B2, C1, C2) • CELI lingua italiana (Livelli: A1, A2, B1, B2, C1, C2) • ÖSD lingua tedesca (Livello: B1, B2, C1)
Destinatari	Utenti interni ed esterni all'Ateneo
Modalità di erogazione	Gli esami per l'ottenimento della certificazione linguistica di livello corrispondente sono erogati secondo le modalità e i calendari previsti dai diversi Enti certificatori. Prevedono la verifica delle quattro competenze: Scrittura, lettura, ascolto, parlato

	Il calendario degli esami è reso disponibile (alla pagina unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/certificazioni-internazionali) Gli esami sono a pagamento (per gli esami Cambridge sono previste agevolazioni per gli utenti interni e i laureati fino a 12 mesi)
Contatti	Direttrice del Centro esamicambridge@unimi.it (inglese) esamiceli@unimi.it (italiano) esamiosd@unimi.it (tedesco)
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/certificazioni-internazionali
Dimensioni/Indicatori	Efficacia Indicatore: Dati statistici riferiti a Cambridge Unità di misura: Numero di richieste/n. di posti a sessione Valore programmato: 100% Indicatore: Dati statistici riferiti a Celi Unità di misura: Numero di richieste/n. di posti a sessione Valore programmato: 100%
Test e corsi di Francese, Spagnolo, Tedesco e Anglo-americano	
Descrizione	Erogazione di test e corsi per accertamento (3 o 6 CFU) di una seconda lingua straniera, previsto per alcuni corsi di laurea delle Aree di Scienze politiche, economiche e sociali e di Studi umanistici
Destinatari	Studenti iscritti ad anni successivi al primo che abbiano nel proprio piano di studi un accertamento di una lingua diversa dall'inglese
Modalità di erogazione	Gli studenti che non possiedono una certificazione linguistica devono sostenere un apposito test di posizionamento della lingua che hanno scelto. Coloro che non raggiungono il livello richiesto sono inseriti in un corso di lingua

<i>Contatti</i>	Ufficio competenze linguistiche Competenzelinguistiche.slam@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/altre-lingue-test-e-corsi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti Unità di misura: Numero di test erogati / Numero di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: > 95% Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione dei test Unità di misura: Numero settimanale di test erogati Valore programmato: 10 Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Media mensile degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM Valore programmato: 1
<i>Corsi di Medical English</i>	
<i>Descrizione</i>	Erogazione di corsi di Inglese medico scientifico da 6 crediti ai corsi di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e chirurgia e in Odontoiatria

Destinatari	Studenti del II anno di Medicina e chirurgia e di Odontoiatria che abbiano conseguito un livello B2 di inglese Sono esonerati dal corso gli studenti con certificazione o Placement test di livello C1 o C2
Modalità di erogazione	I corsi sono strutturati in ore di esercitazioni in aula e lavoro autonomo su una piattaforma di didattica online. Durante le esercitazioni si svolgono lavori di gruppo, role playing e altre esercitazioni pratiche
Contatti	Ufficio competenze linguistiche Competenzelinguistiche.slam@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti Unità di misura: Numero di test erogati / n. di richieste (studenti iscritti) Valore programmato: > 95% Efficienza Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di iscritti / Numero di studenti ammessi al test Valore programmato: 98% Efficacia Indicatore: Dato statistico Unità di misura: Test superati/ n. iscritti alle sessioni di test erogati Valore programmato: 92%
Corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana	
Descrizione	Organizzazione di corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana presso la sede di Gargnano sul Garda (BS), aperti agli utenti internazionali dell'Ateneo e a cittadini stranieri

Destinatari	Studenti internazionali iscritti a un corso di laurea, laurea magistrale o a ciclo unico, studenti in Erasmus, dottorandi, assegnisti, borsisti e specializzandi e cittadini stranieri che abbiano una conoscenza minima dell'italiano di livello B1
Modalità di erogazione	I corsi si svolgono tra luglio e agosto e hanno una durata di tre settimane per 90 ore di didattica della lingua e della cultura italiana. Le attività giornaliere sono così distribuite: • Didattica di lingua italiana • Conferenze su temi attinenti alla letteratura, alla storia e alla cultura italiana, tenute da docenti universitari Sono inoltre organizzate attività culturali e ricreative (facoltative e a pagamento), tra le quali una visita all'Arena di Verona per assistere alla rappresentazione di un'opera lirica I corsi sono gratuiti per gli utenti interni all'Ateneo (con eccezione della quota di iscrizione di euro 100) e a pagamento per gli esterni
Contatti	Ufficio di Lingua e Cultura 'Chiara e Giuseppe Feltrinelli'- Responsabile ufficio Ufficio competenze linguistiche gargnano@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/corsi-di-lingua-e-cultura-italiana-gargnano
Dimensioni/Indicatori	Trasparenza Indicatore: Aggiornamento della pagina web Unità di misura: Pubblicazione annuale del bando sulla pagina web Valore programmato: 1 Efficacia Indicatore: Dati statistici Unità di misura: Numero di richieste / Numero di posti Valore programmato: 100% Efficienza Indicatore: Dato ottenuto dalla compilazione di un questionario di gradimento a fine di ogni turno Unità di misura:

Percentuale di soddisfazione massima (quanti utenti hanno risposto 4 nella scala da 1 a 4)

Valore programmato:

99%

Test e corsi di lingua per bandi e mobilità

Descrizione

Il Centro Linguistico d'Ateneo SLAM rilascia attestati di livello di conoscenza linguistica ai fini della partecipazione ai bandi di mobilità europea ed extraeuropea. Organizza, inoltre, corsi intensivi di lingua nei mesi estivi per gli studenti vincitori di una borsa Erasmus+ outgoing

Destinatari

Candidati ai bandi di mobilità Erasmus+, candidati ai bandi di mobilità extraeuropea, candidati ai bandi per tesi all'estero, vincitori del bando Erasmus

Modalità di erogazione

Il Centro SLAM organizza sessioni di test ai fini del rilascio di un attestato di livello di conoscenza della lingua straniera

È possibile testare le seguenti lingue:

- Inglese
- Francese
- Spagnolo
- Tedesco
- Portoghese

Gli studenti selezionati per il programma Erasmus+ che intendano approfondire e migliorare la conoscenza di una lingua prima di partire per il programma Erasmus+ possono frequentare i corsi intensivi, sostenere il test finale e ricevere l'attestato del livello raggiunto.

I corsi si svolgono nel mese di luglio e sono disponibili per le seguenti lingue:

- Inglese: livello avanzato
- Francese: livelli base, intermedio e avanzato
- Tedesco: livelli base e intermedio
- Spagnolo: livelli base e intermedio
- Portoghese: livello base

Contatti

Ufficio competenze linguistiche
competenzelinguistiche.slam@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Numero di sessioni di test erogabili per gli studenti

Unità di misura:

Numero di test erogati / Numero di richieste (studenti iscritti)

Valore programmato:

85%

Tempestività

Indicatore:

Puntuale risposta e organizzazione di sessioni di test per tutti gli studenti che fanno domanda di mobilità

Unità di misura:

Numero settimanale di test erogati

Valore programmato:

20

Trasparenza

Indicatore:

Aggiornamento della pagina web

Unità di misura:

Media mensile degli aggiornamenti sulla pagina web SLAM

Valore programmato:

1

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici

Unità di misura:

Numero di test erogati rispetto al numero delle iscrizioni al test

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Numero di test effettuati/ n. studenti presenti

Unità di misura:

Test effettuati

Valore programmato:

100%
