



Direzione Affari Istituzionali



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2023



Sportello di orientamento all'utenza

| | |
|--------------------------------------|--|
| <i>Descrizione</i> | Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività propri della Direzione Affari istituzionali |
| <i>Destinatari</i> | Cittadini, enti e aziende, studenti rappresentanti di lista, personale docente e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, strutture amministrative |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via email scrivendo a: sportello.affariistituzionali@unimi.it Lo Sportello si impegna a rispondere sempre via email entro 3 giorni lavorativi |
| <i>Contatti</i> | Sportello di Direzione Dirigente sportello.affariistituzionali@unimi.it |
| <i>Link utili</i> | work.unimi.it/aree_protette/121660.htm |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i> | <p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione della tempistica di risoluzione, dalla data di ricezione della email</p> <p>Valore programmato: 3</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Aggiornamento semestrale dei contatti di riferimento e delle pagine web dedicate</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p> |

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

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:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel semestre

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 miglorie 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

| | |
|-------------------------------|---|
| <i>Modalità di erogazione</i> | Segnalazioni via email a: garantedeglistudenti@unimi.it oppure eventuale appuntamento per un incontro individuale Il Garante riceve solo su appuntamento |
| <i>Contatti</i> | Direzione Affari Istituzionali Dirigente garantedeglistudenti@unimi.it |
| <i>Link utili</i> | unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/diritti-salute-e-benessere/garante-degli-studenti-e-dei-dottorandi |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i> | Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, Microsoft Teams) Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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: Dati statistici sull'attività svolta 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%

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di disponibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel semestre

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale dedicato al servizio

Valore programmato:

1

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 email: anticorruzione@unimi.it

Link utili

[unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-
contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti](https://unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/whistleblowing-segnalazione-illeciti)

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

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (piattaforma dedicata, lettera cartacea)

Valore programmato:

2

Tempestività**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni necessari per presa in carico o
archiviazione dalla data di ricezione della richiesta

Valore programmato:

15

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero massimo di giorni necessari per dare riscontro dalla data di
evasione

Valore programmato:

60

Trasparenza**Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Aggiornamento semestrale delle pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

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:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di segnalazioni evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel semestre

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 l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, UnimiBox)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

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 per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

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 email 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> | <p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, telefono) Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni necessari per l'invio della bozza di accordo Valore programmato: 15</p> <p>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</p> <p>Efficacia</p> |

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

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:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di pratiche prese in carico rispetto al totale di pratiche gestite nel semestre

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 Unità di misura: Numero di canali disponibili (form online) 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 degli utenti Unità di misura: Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute Valore programmato: ≤ 20% |

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

1

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

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (PEC, PEO, Posta tradizionale, consegna a mano)

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%

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:**

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato: $\leq 20\%$ **Continuità****Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Media giornaliera delle ore di accessibilità del servizio

Valore programmato:

5

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato: $\geq 95\%$ **Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%