



Direzione Trattamenti Economici e Lavoro Autonomo



**Università
degli Studi di
Milano**

Carta dei servizi 2023



Sportello

<i>Descrizione</i>	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione
<i>Destinatari</i>	<ul style="list-style-type: none">• Personale docente e tecnico, amministrativo, bibliotecario e collaboratori linguistici• Borsisti e assegnisti• Responsabili delle strutture dell'Ateneo• Collaboratori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Email a: sportello.direzione_tela@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione sportello.direzione_tela@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121504.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</p> <p>Valore programmato: 3</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web</p> <p>Unità di misura: Aggiornamento annuale delle informazioni di contatto sul sito e sul portale</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta</p>

Unità di misura:

Numero annuale di email 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 annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Erogazione ticket personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

<i>Descrizione</i>	Attribuzione ticket elettronici (buoni pasto) ai dipendenti
<i>Destinatari</i>	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario
<i>Modalità di erogazione</i>	Emissione direttamente sulla tessera elettronica in riferimento alle presenze maturate tre mesi prima
<i>Contatti</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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 DTELA in Via S. Antonio• Portale informativo Beneficiari Edenred
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/rlavoro/retribuzioni/1239.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono, pagina web, front desk)

Valore programmato:

4

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero mensile di ticket elaborati

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Aggiornamento annuale delle informazioni di contatto sul sito

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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:

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:

Pratiche gestite 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, bibliotecario e collaboratori linguistici

Modalità di erogazione

Cedolini disponibili online previa autenticazione:
work.unimi.it/rlavoro/28177.htm

Contatti

Responsabile dell'Ufficio trattamenti economici
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

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di cedolini emessi entro il 24 del mese

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Aggiornamento annuale delle informazioni e della modulistica

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

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%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di cedolini emessi rispetto al totale degli aventi diritto

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, tecnico, amministrativo, bibliotecario, collaboratori linguistici, 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 l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Aggiornamento annuale delle informazioni della pagina web dedicata

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di certificazioni da correggere rispetto al totale delle certificazioni

Valore programmato:

≤ 1%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di accesso al servizio online

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite 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
- Informastudenti / pagamenti dottorati di ricerca
- scuole di specializzazione: contratti.specializzandi@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/rlavoro/28177.htm#par119343

Dimensioni/Indicatori

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero dettagli pagamenti emessi entro il 24 del mese

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:

Aggiornamento annuale delle informazioni sul sito web di riferimento

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≤ 1%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di accesso al servizio online cedolini e dettagli pagamenti per chi ha un contratto attivo, relativamente agli ultimi 6 anni

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite 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

<i>Descrizione</i>	Liquidazione pagamenti incarichi lavoro autonomo per contratti individuali, occasionali e professionali nell'ambito di Master e Corsi di Perfezionamento, art 45 (Didattica integrativa) e per le strutture dell'amministrazione centrale
<i>Destinatari</i>	Collaboratori esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Emissione ordinativo elettronico di pagamento
<i>Contatti</i>	Responsabile dell'Ufficio incarichi e collaborazioni esterne incarichi@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/rlavoro/reclutamento_doc/1301.htm work.unimi.it/rlavoro/reclutamento_doc/119156.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

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

Unità di misura:

Aggiornamento annuale della pagina web di riferimento

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≤ 10%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di ricevimenti effettuati negli orari stabiliti (dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30), al netto di eventuali emergenze

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 90%

Rilascio Badge – Carta La Statale

Descrizione

Emissione e consegna della Carta La Statale a tutto il personale Unimi e al personale delle ditte esterne appaltatrici

Destinatari

- Personale Unimi (personale tecnico amministrativo e bibliotecario, personale docente, ricercatore e collaboratori linguistici)
- Assegnisti di ricerca
- Personale delle ditte esterne appaltatrici

Modalità di erogazione

A seguito di richiesta attraverso apposita procedura, a cui segue una email, con l'indicazione della data, ora e luogo della consegna.

Contatti

Responsabile dell'Ufficio Gestione Presenze
email: badge@unimi.it

Link utili

work.unimi.it/rlavoro/timbrature/125341.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (pagina web)

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di tessere emesse entro 30 giorni dall'inserimento della richiesta

Valore programmato:

100%

Trasparenza

Indicatore:

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

Unità di misura:

Aggiornamento annuale della pagina web [Carta La Statale - Università degli Studi di Milano \(unimi.it\)](https://www.unimi.it)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di tessere rilasciate da correggere rispetto al totale delle tessere

Valore programmato:

≤ 1%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di ricevimenti effettuati negli orari stabiliti (dal lunedì al venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 11:30 e dalle ore 14:00 alle ore 15:30), al netto di eventuali emergenze

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di tessere rilasciate rispetto al totale dei richiedenti

Valore programmato:

≥ 99%

Servizio mobilità casa-lavoro e lavoro-casa per Personale Strutturato con disabilità

<i>Descrizione</i>	Servizio mobilità casa-lavoro e lavoro-casa per personale strutturato con disabilità, tramite la compagnia di “Radio Taxi 026969”
<i>Destinatari</i>	<ul style="list-style-type: none">• Personale tecnico amministrativo e bibliotecario• Personale docente, ricercatore e collaboratori linguistici
<i>Modalità di erogazione</i>	A seguito di richiesta del singolo dipendente con grave disabilità motoria e/o visiva, previa valutazione della situazione specifica elixforms.unimi.it/rwe2/module_preview.jsp?MODULE_TAG=Richiesta_CardTaxi_Personale_Strutturato_con_disabilita
<i>Contatti</i>	Responsabile dell’Ufficio Gestione Presenze email: badge@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/rlavoro/permessi/127583.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 (elixForms)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero di prestazioni erogate entro 7 giorni dalla valutazione positiva della richiesta</p> <p>Valore programmato: ≥ 99%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Chiarezza e comprensibilità delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Aggiornamento semestrale della pagina web Servizio mobilità casa-lavoro e lavoro-casa per Personale Strutturato con disabilità - Università degli Studi di Milano (unimi.it)</p> <p>Valore programmato: Sì</p>

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di servizi trasporto attivati rispetto al totale delle richieste pervenute ed approvate

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero di servizi attivati rispetto al totale dei richiedenti

Valore programmato:

≥ 99%
