Carta dei Servizi

Università degli Studi di Milano

Anno **2024**

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 29
Direzione Centrale Acquisti 44
Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria 59
Direzione Didattica e Formazione 83
Direzione Edilizia e Sostenibilità 106
Direzione ICT 118
Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze 133
Direzione Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane 143
Direzione Performance, Assicurazione qualità, Valutazione e Politiche di Open Science 162
Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio 181
Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo 211
Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi 224
Direzione Servizi per la Ricerca 240
Direzione Trattamenti Economici e Lavoro Autonomo 259
Unità di Staff Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi 273
Unità di Staff Salute e Sicurezza delle Persone nei Luoghi di Lavoro 281
Centro APICE 295
Centro COSP 301
Centro CTU 331
Centro SLAM 349

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 *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.*	- Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello - Dislocazione degli sportelli - Giorni e orari di apertura al pubblico - Canali disponibili per l'accesso al servizio - Disponibilità di modulistica
Tempestività *Tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio* *Frequenza di erogazione del servizio* *Puntualità nella erogazione della prestazione*	- Tempo massimo di erogazione della prestazione - Tempo medio di risposta - Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio - Frequenza di erogazione del servizio
Trasparenza *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*	- Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento - Chiarezza e comprensibilità delle informazioni - Modalità di diffusione delle informazioni - Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Efficacia *Rispondenza del servizio erogato alle aspettative del richiedente; corrispondenza con le procedure stabilite e dichiarate* *Esaustività rispetto alle esigenze finali dell'utente*	- Dati statistici sull'attività svolta - Soddisfazione degli utenti

Continuità *Regolarità nella erogazione della prestazione*	- Fruibilità del servizio - Giornate di erogazione della prestazione senza interruzioni - Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Efficienza *Ottimizzazione delle risorse*	- Personale impegnato nell'attività - Pratiche gestite nel periodo di riferimento

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 servizi 2024

	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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio di 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 del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute **Valore programmato:** 100%

	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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO, PEC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì

	Ricorsi contro il silenzio dell'Amministrazione
Descrizione	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nei ricorsi promossi da terzi contro il silenzio dell'Ateneo davanti alla Commissione per l'Accesso e davanti al TAR
Destinatari	Strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività viene resa a seguito della ricezione dei ricorsi notificati all'Ateneo, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di relazioni difensive e l'invio alla Commissione per l'Accesso o, per i ricorsi al TAR, all'Avvocatura dello Stato
Contatti	**Ufficio 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO, PEC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO, PEC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero di denunce/segnalazioni gestite entro 13 giorni dall'acquisizione della notizia di reato (esclusi i tempi di attesa degli elementi istruttori richiesti) **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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO, PEC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero di dichiarazioni inviate entro 10 giorni dal ricevimento dell'atto di pignoramento (esclusi i tempi di attesa degli elementi istruttori) **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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì

	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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Decreti ingiuntivi depositati per posizioni con istruttoria completa **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 email della struttura **Valore programmato:** Sì

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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 del Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì

	Procedure concorsuali e del Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza
Descrizione	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle procedure concorsuali pendenti avanti le sezioni fallimentari dei Tribunali
Destinatari	Strutture di Ateneo
Modalità di erogazione	L'attività viene resa a seguito della ricezione della comunicazione relativa all'apertura della procedura
Contatti	**Ufficio 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC e PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **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
Descrizione	Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle sedi giudiziarie competenti per ottenere il rilascio di immobili di proprietà dell'Ateneo
Destinatari	Strutture di Ateneo

Modalità di erogazione	L'attività viene resa a seguito della ricezione dell'incarico per l'azione da parte della struttura competente
Contatti	**Ufficio 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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 email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite in rapporto alle posizioni ricevute **Valore programmato:** 100%

	Procedure di risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution - A.D.R.)
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **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 email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche nel periodo di riferimento **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
Descrizione	Stipula di accordi e convenzioni per la formazione pre e post laurea dei corsi di studio della Facoltà di Medicina e Chirurgia e per lo svolgimento di attività assistenziali dei docenti
Destinatari	Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta da parte della struttura sanitaria e si completa con la sottoscrizione della convenzione e la sua trasmissione all'Ente
Contatti	**Ufficio 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile d'Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza**

	Indicatore: Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute **Valore programmato:** 100%

	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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del

	Responsabile d'Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite in rapporto alle posizioni ricevute **Valore programmato:** 100%

	Attività convenzionale per l'attivazione di posti per la chiamata di professori e ricercatori e posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione di area medico-sanitaria
Descrizione	Stipula di accordi per il finanziamento di posti da professore e ricercatore e per l'attivazione di posti aggiuntivi per le scuole di specializzazione
Destinatari	Enti e Imprese
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della proposta dell'Ente finanziatore e si completa con la sottoscrizione della convenzione corredata dalla fideiussione bancaria e la sua trasmissione all'Ente
Contatti	**Ufficio 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile d'Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute **Valore programmato:** 100%

	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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2

Tempestività

Indicatore:
Frequenza di erogazione del servizio
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 email della struttura
Valore programmato:
Sì

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute
Valore programmato:
100%

	Presidio procedure di accesso e cessazione del personale in convenzione
Descrizione	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
Destinatari	Strutture di Ateneo e personale in convenzione
Modalità di erogazione	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.
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute **Valore programmato:** 100%

	Gestione aspetti giuridici ed economici del personale in convenzione d'intesa con le strutture di Ateneo competenti per materia
Descrizione	Gestione degli aspetti giuridici ed economici del personale in convenzione d'intesa con le strutture di Ateneo competenti per materia
Destinatari	Strutture di Ateneo e personale in convenzione
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito della ricezione della richiesta da parte del personale interessato e si completa con una comunicazione al

	richiedente
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute **Valore programmato:** 100%

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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 Coordinatore dell'Avvocatura e/o del Responsabile di Ufficio e/o del Referente della pratica e indirizzo email della struttura **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle pervenute **Valore programmato:** 100%

Direzione Affari Istituzionali

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 email scrivendo a: sportello.affariistituzionali@unimi.it Lo Sportello si impegna a rispondere sempre via email 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 **Unità di misura**: Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato**: 1 **Tempestività** **Indicatore**: Tempo massimo di erogazione della prestazione **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**: 5 **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: 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 migliorie 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 email a: garantedeglistudenti@unimi.it oppure

	eventuale appuntamento per un incontro telefonico o 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**: 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 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	Professori e ricercatori, dirigenti e personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, lavoratori o collaboratori di imprese fornitrici di beni, servizi o opere per l'Ateneo, lavoratori autonomi, liberi professionisti e consulenti, volontari e tirocinanti (anche dottorandi e assegnisti), persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza
Modalità di erogazione	Il 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 per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) - Università degli Studi di Milano, via Festa del Perdono, n. 7 – 20123 Milano, apponendo sulla busta la dicitura "Riservata personale"
Contatti	Responsabile per la 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
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 rilasciare l'avviso di ricevimento della segnalazione **Valore programmato:** ≤ 7 **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero massimo di giorni necessari per dare riscontro dalla data di avviso di ricevimento della segnalazione **Valore programmato:** ≤ 90 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero massimo di giorni necessari per aggiornare le pagine web dedicate al servizio in caso di modifiche normative o aggiornamenti della piattaforma **Valore programmato:** ≤ 30 **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 sevizio
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
Descrizione	Supporto nella redazione e formalizzazione di convenzioni e accordi quadro di tipo istituzionale
Destinatari	Enti e imprese, personale docente d'Ateneo, cittadini
Modalità di erogazione	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
Contatti	Ufficio Attività e accordi istituzionali Responsabile Ufficio Email accordi.istituzionali@unimi.it Tel. 02503 12105
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-attivita-e-accordi-istituzionali
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **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 **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:
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 e gestione delle procedure di finanziamento delle Organizzazioni 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. L'accreditamento all'Albo è requisito imprescindibile per accedere ai Finanziamenti che l'Ateneo stanzia in favore delle attività svolte dalle

	Organizzazioni Studentesche. Le Associazioni accreditate possono presentare domanda di finanziamento in risposta ad apposito bando annuale con cadenza semestrale.
Destinatari	Studenti
Modalità di erogazione	Al servizio di accreditamento all'Albo delle associazioni e di finanziamento delle attività si accede tramite form online disponibile 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 elettronica ordinaria, 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 Protocollo e flussi documentali Responsabile dell'Ufficio Tel. 02 503 12024 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:
≤ 20%

Continuità
Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Media giornaliera delle ore di accessibilità del servizio
Valore programmato:
5

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
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%

Direzione Centrale Acquisti

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 email 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**: 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 massimo di giorni previsti per la risposta **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Diffusione delle 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 email "Sportello", rispetto al numero totale delle comunicazioni pervenute **Valore programmato:** ≤ 20% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al numero totale di giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Percentuale annuale di riscontri inviati rispetto al numero totale di richieste **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Personale impegnato 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. Raccolta, esame ed elaborazione dati e, in caso di necessità, richiesta integrazione dati. Trasmissione dati a Settore Gare - Settore Servizi Economali, Contratti e Certificazioni, per esigenze di importo sotto-soglia comunitaria, o a Settore Gare, per esigenze di importi superiori alla soglia comunitaria. Risposta alle richieste di supporto/parere, previa istruttoria. Eventuale redazione e divulgazione di circolari di interesse generale. Rapporti informativi alle strutture in materia di contrattualistica pubblica. Analisi normative e giurisprudenziali in materia di appalti pubblici.
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 **Unità di misura**: Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato**: 1 **Tempestività** **Indicatore**: Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 annuale 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 (periodo) 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**: Personale impegnato nell'attività **Unità di misura**: Percentuale di 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 acquisiti 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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, pagina web) **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:** Frequenza di erogazione del servizio **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 erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

Valore programmato:
≤ 5

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:
Dati statistici sull'attività svolta
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:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Percentuale di unità impiegate
Valore programmato:
100%

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Percentuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)
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	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 acquisiti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale Espletamento procedura e stipula contratto in forma pubblica amministrativa Trasmissione via email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, pagina web) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati **Valore programmato:**

100%

Indicatore:
Frequenza di erogazione del servizio
Unità di misura:
Numero di giorni previsti per l'espletamento della procedura di affidamento dall'approvazione da parte dell'organo competente
Valore programmato:
≤ 120

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero di giorni previsti per la trasmissione della copia del contratto dalla stipula
Valore programmato:
≤ 5

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:
Dati statistici sull'attività svolta
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:
Personale impegnato nell'attività

	Unità di misura: Percentuale di unità impiegate **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Percentuale annuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione) **Valore programmato:** 100%

	Formazione e gestione albo fornitori
Descrizione	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
Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via email 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 email indirizzata alla struttura richiedente del link di accesso a tutte le istanze pervenute e della comunicazione di pubblicazione/aggiornamento Albo.
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** **Indicatori:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, sito web) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento della procedura dalla presa in carico della richiesta **Valore programmato:** ≤ 60 **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dell'esito della procedura dal provvedimento di approvazione dell'Albo **Valore programmato:** ≤ 5 **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:** Dati statistici sull'attività svolta **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:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Percentuale di unità impiegate
Valore programmato:
100%

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Percentuale annuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e pubblicazione dell'Albo)
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***
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 convezioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia • Rilascio di diplomi

Destinatari	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il rilascio di diplomi) 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 email 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 email indirizzata alla struttura richiedente e al direttore dell'esecuzione di copia del contratto e della comunicazione di avvio esecuzione. **Per diplomi:** Procedura di stampa dei diplomi. Invio per posta assicurata a laureati
Contatti	Responsabile del Settore Servizi Economali, Contratti e Certificazioni ufficio.acquisti@unimi.it spoc.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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, sito web) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:
Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento della procedura di affidamento dalla presa in carico della richiesta
Valore programmato:
≤ 60

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione delle prestazioni
Unità di misura:
Numero massimo di giorni previsti per l'invio agli utenti, tramite posta assicurata, della stampa dei diplomi dalla data di laurea
Valore programmato:
≤ 180

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:
Dati statistici sull'attività svolta
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 lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Percentuale di unità impiegate
Valore programmato:
100%

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Percentuale annuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)
Valore programmato:
100%

Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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, altro personale amministrativo e docenti dei Dipartimenti, personale amministrativo e bibliotecario degli altri centri di spesa
Modalità di erogazione	Via email 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 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 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 **Unità di misura:** Nominativo del Responsabile di Struttura e/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro **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:** ≤ 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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 2

	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

Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, gestionale U-GOV) **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 (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 e/o dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri **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:** ≤ 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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuo di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 4

	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.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Invio distinte in banca")
Contatti	**Ufficio Gestione della Tesoreria** Responsabile Ufficio gestione.tesoreria@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (Ticket tramite servizio HelpDesk)
Valore programmato:
1 canale

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 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:
≤ 10%

Continuità

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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 1

	Anagrafica delle persone giuridiche
Descrizione	Gestire in modo centralizzato l'anagrafica delle persone giuridiche all'interno dell'applicativo gestionale U-Gov
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	Richiesta inserimento o variazione anagrafica attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "UGOV / Anagrafica"), allegando il modulo disponibile al link work.unimi.it/cataloghi/divisione_stipendi/richiesta%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
Contatti	**Ufficio Gestione della Tesoreria** Responsabile dell'Ufficio direzione.contabilita@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:
Canali disponibili per l'accesso al servizio
Unità di misura:
Numero di canali disponibili (ticket del servizio HelpDesk)
Valore programmato:
1

Indicatore:
Disponibilità di modulistica
Unità di misura:
Presenza della modulistica disponibile per l'accesso al servizio (form online)
Valore programmato:
Sì

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero di riscontri entro 7 giorni dalla data di ricezione della 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 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:
≤ 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento
Valore programmato:
≥ 90%

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio
Valore programmato:
1

	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 amministrativo
Modalità di erogazione	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")
Contatti	**Ufficio Help Desk applicativo gestionale** Responsabile dell'Ufficio direzione.contabilita@unimi.it

Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (ticket del servizio HelpDesk) **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 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:** ≤ 10% **Continuità**

	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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero di pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento **Valore programmato:** ≥ 90% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 1

	Ricavi istituzionali
Descrizione	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	In presenza di contratto o convenzione il servizio viene erogato attraverso l'invio di email 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.
Contatti	**Ufficio Ricavi istituzionali** Responsabile dell'Ufficio ricavi.istituzionali@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
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 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 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:
≤ 10%

Continuità
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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 4

	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 economali
Destinatari	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione centrale, Centri funzionali), responsabili di struttura e personale 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 economale. Le attività vengono svolte su richiesta scritta via email a: liquidazioni.fatture@unimi.it
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 l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email e gestionale U-GOV) **Valore programmato:** 2 **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/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro **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:** ≤ 10% **Continuità** **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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 8

	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 email a: sezionepagamenti@unimi.it L'ufficio fornisce riscontro via email
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 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 riscontri entro 5 giorni dalla data di 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
Unità di misura:
Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro
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:
≤ 10%

Continuità

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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 1

	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.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione") • indirizzo email fatturazione.contabilita@unimi.it 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 l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, ticket del servizio HelpDesk, Unifat per le fatture a tariffario)

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/o dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri
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:
≤ 10%

Continuità

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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 95% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 3

	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 email a: fatturazione.contabilita@unimi.it ovvero 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 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 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/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro
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:
≤ 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento

	Unità di misura: Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 90% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 1

	Supporto fatturazione decentrata
Descrizione	Dare supporto all'attività di fatturazione diretta delle strutture dipartimentali che svolgono prestazioni commerciali allo sportello
Destinatari	Strutture dipartimentali, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	Segnalazione o richiesta di informazione/chiarimenti da inviare via email a: fatturazione.contabilita@unimi.it, o mediante apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione"). Il servizio risponde attraverso lo stesso canale utilizzato per la segnalazione
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 l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, ticket del servizio HelpDesk) **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/o dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri
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:
≤ 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:

	≥ 90% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 2

	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 email a: contabilita.ufficiofiscale@unimi.it, e successivo riscontro attraverso lo stesso canale
Contatti	Ufficio Adempimenti e consulenza fiscale Responsabile dell'Ufficio contabilita.consulenzafiscale@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
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 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/o dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri
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:
≤ 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 90%

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio
Valore programmato:
1

Direzione Didattica e Formazione

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 email sportello.formazione@unimi.it
Contatti	Responsabili del servizio: Beatrice Barachetti beatrice.barachetti@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121694.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:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **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 email "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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
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 organi competenti (Senato accademico, Consiglio di amministrazione, 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 email, 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 dell'Ufficio **Ufficio Corsi di studio Area Umanistico Sociale** via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano Responsabile dell'Ufficio **Ufficio Corsi di studio Area Scientifico Tecnologica, Medico - Sanitaria** via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano Tel. 02.50312003 email cds.ava@unimi.it , corsidistudio@unimi.it
Link utili	https://work.unimi.it/servizi_insegna/124258.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (2 email) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio

Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione dei Responsabili e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Nominativo aggiornato dei Responsabili di Struttura
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero annuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute
Valore programmato:
≤ 10%

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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 90%

	Accreditamento iniziale e periodico corsi di studio
Descrizione	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.
Destinatari	Dipartimenti, collegi didattici, commissioni preposte, Presidio della Qualità
Modalità di erogazione	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 email, telefono o in presenza, se richiesta, in orario d'ufficio ore 9-17
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Accreditamento Corsi di Studio via Festa del Perdono, 7 – 20122 Milano email: 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio
Valore programmato:
Sì

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 annuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute
Valore programmato:
≤ 10%

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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
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 collegi docenti
Modalità di erogazione	Relazione con organi accademici Implementazione sistema W4 per aggiornamento portale Via email 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 email 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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio

Valore programmato:
Sì

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 annuale 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:
Numero di giorni annui 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 annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
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'*iter* 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 email per raccolta informazioni per implementazione banche dati in base alla normativa vigente *Contatti* con Direttori e PTA per verifica e integrazione informazioni Appuntamenti diretti, contatti telefonici e via email 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 email: offerta.scuole@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **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 annuale 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:
Numero di giorni annui 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 annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite
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.

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/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 email: 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.
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Ufficio Master, Corsi di perfezionamento e Formazione permanente via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50312318 email master@unimi.it
Link utili	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 **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email)
Valore programmato:
1

Tempestività
Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio
Valore programmato:
Sì

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 annuale 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:
Numero di giorni annui 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 annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite
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 email: 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 email 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 l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **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 annuale 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:** Numero di giorni annui 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 annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite **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 Smart_Edu per la mobilità Erasmus per studio (https://www.unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero/partire-con-erasmus/come-partecipare) ed Elixform per tutti gli altri programmi di scambio e mobilità (il link è disponibile nel bando del singolo progetto). **Sportello al pubblico: martedì ore 10-12; giovedì ore 14-16** (servizio erogato tramite **InformaStudenti**)

	Per contatti telefonici, indirizzi email e orari di ricevimento: unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero
Contatti	Responsabile dell'Ufficio **Ufficio Mobilità Internazionale e per la Promozione Internazionale** via Santa Sofia, 9 - 20122 Milano Tel. 02.50313501 - 13502 - 13495 – 13505 email mobility.out@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/internazionale/studiare-allestero
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, InformaStudenti) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero all'interfaccia Informastudenti dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase sul totale delle pratiche gestite **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 www.unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero/mobilita-internazionale-incoming Servizio di sportello al pubblico aperto tutti i giorni, ore 9-12 previo appuntamento. *Contatti* telefonici, indirizzi email 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 email 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 (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **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. +390250313500/04/06/09 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **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 annuale 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:** Numero di giorni annui 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 annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite **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 parternariato 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 , eduprojects@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. +0250313500/04/06/09 email international.agreements@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi_insegna/119548.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:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio
Valore programmato:
Sì

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 annuale 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:
Numero di giorni annui 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 annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 90%

Direzione Edilizia e Sostenibilità

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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. Attività di disinfestazione e sanificazione, criteri ambientali minimi (CAM).
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo e bibliotecario, studenti, imprese/professionisti esterni, enti
Modalità di erogazione	Via email, 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **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 **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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email
Valore programmato:
≤ 20%

Continuità
Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Percentuale annuale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
≥ 90%

Efficienza
Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale delle pratiche evase sul totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 90%

Richieste di interventi di manutenzione per edifici ed impianti

	Edifici compresi nel lotto B + Ospedale S.Paolo (Blocco C) e via Beldiletto 1/3 (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 email callcenter.unimi@engie.com Per segnalazioni impianti elevatori: Numero verde: 800834060

	in alternativa: Fax 0341.11881050 email 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/aree_protette/cataloghi/divprogimm/All.3.2_Planimetria_Generale_LottoB.pdf
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (2 email, fax, 2 numeri verdi) **Valore programmato:** 5 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Percentuale di richieste di erogazione del sopralluogo tecnico evase nei tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste, 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 **Valore programmato:** ≥ 90% **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero di reclami pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale delle prestazioni erogate nell'anno
Valore programmato:
≤ 1

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di solleciti pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale prestazioni erogate nell'anno
Valore programmato:
≤ 1

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Percentuale di giorni annui 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 di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nell'anno
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 email unistatale@techne.mobi *Contatti* impianti elevatori Numero verde: 800834060 *in alternativa:* Fax 0341.11881050 email 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 con edifici compresi nella zona di cogenerazione: https://work.unimi.it/aree_protette/cataloghi/divprogimm/All.3.1_Planimetria_Generale_LottoA.pdf
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (2 email, 2 fax, 3 numeri verdi) **Valore programmato:** 7 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Percentuale di richieste di erogazione del sopralluogo tecnico evase nei tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste, 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

Valore programmato:
≥ 90%

Trasparenza

Indicatore:
Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero di reclami pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale delle prestazioni erogate nell'anno
Valore programmato:
≤ 1

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di solleciti pervenuti nel portale FMportal rispetto al totale prestazioni erogate nell'anno
Valore programmato:
≤ 1

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Percentuale annua 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:

	Percentuale delle pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nell'anno **Valore programmato:** ≥ 80%

	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 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di prelievi **Valore programmato:** ≥ 3 **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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero annuale delle pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche evase
Valore programmato:
98%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero 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 mediante accesso al 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 – Ufficio Sostenibilità tel. 02503 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di interventi effettuati secondo programmazione rispetto al totale di interventi effettuati **Valore programmato:** 100% **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:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche evase **Valore programmato:** 98%

	Continuità **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato **Valore programmato:** 1

	Supporto GPP – Applicazione Criteri Ambientali Minimi (CAM)
Descrizione	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).
Destinatari	Strutture universitarie che effettuano attività di lavori, servizi e forniture.
Modalità di erogazione	Segnalazione a ufficio.ambienteGPP@unimi.it, allegando i documenti da valutare
Contatti	Ufficio certificazioni e verifiche ambientali tel. 02503 13498 email: ufficio.ambienteGPP@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività**

Indicatore:
Frequenza di erogazione del servizio
Unità di misura:
Numero delle consulenze avviate rispetto al totale delle richieste
Valore programmato:
≥ 90%

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale annuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email dedicata, rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email
Valore programmato:
10%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale 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 pratiche evase rispetto a quelle gestite
Valore programmato:
≥ 90%

Direzione ICT

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	Sportello di orientamento all'utenza
Descrizione	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
Destinatari	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
Modalità di erogazione	Email: sportello.ict@unimi.it
Contatti	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
Link utili	unimi.it/aree_protette/121713.htm
Dimensioni/indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:
Numero di canali disponibili (email, telefono)
Valore programmato:
2

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
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 gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero semestrale di richieste evase nei termini rispetto al totale delle richieste

	Valore programmato: ≥ 99%

	Assistenza Portale di Ateneo
Descrizione	Il servizio presidia il funzionamento del portale istituzionale di Ateneo unimi.it. Garantisce la presa in carico di: • Richieste di assistenza, formazione e supporto ai redattori • Segnalazioni di anomalie e malfunzionamento del sito e/o del sistema di pubblicazione • Evoluzioni funzionali, dell'architettura informativa e dei modelli di contenuto
Destinatari	**Strutture di Ateneo**: il servizio si rivolge in particolare alle redazioni, ai responsabili della didattica e ai referenti web. **Visitatori del sito**: per segnalazione anomalie e/o suggerimenti
Modalità di erogazione	• L'accesso al servizio di assistenza rivolto ai destinatari interni (@unimi.it) avviene attraverso la piattaforma dedicata: https://spoc.unimi.it/ • Le richieste di assistenza dei visitatori del sito sono gestite online e non richiedono l'autenticazione (mail-to-ticket) • Le attività evolutive e la formazione sono erogati in modalità mista (in presenza e incontri online) su richiesta degli utenti o su proposta degli uffici responsabili
Contatti	Per utenti interni (@unimi.it): SPOC -servizio di helpdesk (Siti web di Ateneo - Assistenza Tecnica del portale istituzionale Unimi.it) Per i visitatori del sito: Assistenza web
Link utili	• Portale istituzionale: Presentazione di unimi.it e indicazioni per assistenza • Risoluzione dei problemi più comuni: Assistenza web • Guide per redattori: Guide on line, Informazioni e documentazione tecnica (riservato)
Dimensioni/indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (Piattaforma di helpdesk, mail to ticket)
Valore programmato:
2

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico
Valore programmato:
3

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Aggiornamento semestrale del portale Unimi.it e dei siti di supporto
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo
Valore programmato:
≥ 98%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
≥ 99%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero semestrale di richieste evase rispetto al totale delle

	richieste gestite **Valore programmato:** ≥ 98%

	Richieste standard di assistenza
Descrizione	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
Destinatari	Personale strutturato di Ateneo
Modalità di erogazione	L'accesso al servizio avviene usando le credenziali nome.cognome@unimi.it su piattaforma specifica: • helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl (in alternativa via telefono all'interno 15282) • auth.unimi.it/servicedesktlc/ (in alternativa chiamando la casella vocale 02 503 15222) esclusivamente per assistenze sulla rete dati, posta elettronica e liste di distribuzione, sistema di fonia
Contatti	• helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl oppure via telefono all'interno 15282. • auth.unimi.it/servicedesktlc/ oppure chiamando la casella vocale 02 503 15222
Link utili	work.unimi.it/servizi/servizi_tec/6558.htm
Dimensioni/indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (sito web, telefono)
Valore programmato:
2

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero di richieste, pervenute entro le ore 12:00, evase in giornata, rispetto al totale delle richieste
Valore programmato:
≥ 95%

Indicatore:
Frequenza di erogazione del servizio
Unità di misura:
Numero di richieste, pervenute entro le ore 12:00, evase in giornata, 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 degli utenti
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:
100%

	Efficienza **Indicatore:** Pratiche gestite 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	Email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Percentuale semestrale di avvii dell'istruttoria entro un giorno lavorativo 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 99%

	Assistenza Unimia
Descrizione	Il servizio presidia il funzionamento del portale dello studente https://unimia.unimi.it Garantisce la presa in carico di: • richieste di assistenza • segnalazioni di anomalie e malfunzionamenti • amministrazione e configurazione della piattaforma • richiesta di nuove sezioni o modifiche ai contenuti
Destinatari	**Studenti** (supporto e assistenza tecnica) **Strutture interne dell'Ateneo** (richiesta di interventi funzionali evolutivi e/o correttivi)
Modalità di erogazione	Il servizio di assistenza agli studenti è erogato attraverso la piattaforma InformaStudenti Le richieste delle strutture interne vengono ricevute via mail o telefono ed erogate in modalità mista a seconda delle esigenze.
Contatti	Per gli studenti InformaStudenti Per le strutture interne di Ateneo: Ufficio servizi web e UX
Link utili	Assistenza Unimia: sites.unimi.it/swu/assistenza-unimia/ Presentazione del servizio: Unimia il portale degli studenti
Dimensioni/indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (service desk, email) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:
Aggiornamento mensile delle pagine web dedicate Unimi.it e Unimia
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero semestrale di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo
Valore programmato:
≥ 98%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
≤ 99%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero semestrale di richieste evase rispetto al totale delle richieste gestite
Valore programmato:
≥ 98%

	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 email. 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 email a vpn@unimi.it Supporto email: 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, modulo Elixform) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **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:** Pratiche gestite 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 email informative e avvisi sul portale di Ateneo, indicazioni sulle misure specifiche di sicurezza per gli utenti colpiti, con supporto via email o eventuale contatto telefonico
Destinatari	Possessori di casella di email su dominio @unimi.it, @studenti.unimi.it, @guest.unimi.it
Modalità di erogazione	Per la segnalazione di campagne malevole (ad es. phishing) o email sospette: Email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico **Valore programmato:** 3 **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 7 ore al giorno (orario 9-13 e 14-17) **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:
≥ 99%

Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	Sportello di orientamento all'utenza
Descrizione	Lo sportello, che risponde all'indirizzo email 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 email: 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, web) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione delle informazioni **Valore programmato:** 2 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 5 **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nell'anno **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 email • telefonicamente • possono essere previsti incontri sia presso strutture dell'Ateneo sia presso le sedi delle controparti
Contatti	Email: 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, appuntamenti presso Unimi o altra struttura) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta **Valore programmato:** 5 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni **Valore programmato:** 2 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 5 **Efficienza** **Indicatore:**

	Pratiche evase nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle 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 email • Incontro previo appuntamento
Contatti	Email: 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, incontro su appuntamento) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta

Valore programmato:
2

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni
Valore programmato:
2

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
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:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio
Valore programmato:
5

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 90%

	Supporto alla progettazione e organizzazione di attività divulgative rivolte alla cittadinanza
Descrizione	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.
Destinatari	Utenti interni ed esterni
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato: • via email • telefonicamente • di persona previo appuntamento
Contatti	Email: public.engagement@unimi.it Ufficio Public Engagement e Relazioni Territoriali Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12828 - 12829
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-public-engagement-e-relazioni-territoriali
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, di persona su appuntamento) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta **Valore programmato:** 2 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamenti in un anno della pagina Web dedicata al servizio per variazioni o integrazione di informazioni **Valore programmato:**

	2 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero annuale di eventi coordinati portati a termine senza reclamo in rapporto agli eventi pianificati **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 5 **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di eventi coordinati rispetto al totale degli eventi pianificati **Valore programmato:** ≥ 90%

	Attività progettuale a supporto di Politiche di inclusione, tutela della salute e valorizzazione dell'attività di volontariato
Descrizione	Il Servizio supporta l'utente nella progettazione e nella gestione di attività di valenza sociale e iniziative legate alla tutela della salute e del benessere, favorendo la definizione di relazioni con le diverse organizzazioni operanti nel terzo settore anche con accordi o progetti specifici promuovendo e valorizzando l'importanza dell'attività di volontariato tra la Comunità Universitaria.
Destinatari	Utenti interni ed esterni
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato: • via email • telefonicamente • di persona previo appuntamento

Contatti	Ufficio Progetti Sociali e Volontariato Via Celoria 20, 20133 - Milano Telefono: 02 503 12833 – 12836 - 12837 Email: volontariato.tm@unimi.it per progetti di volontariato progettisociali.tm@unimi.it per progetti sociali nonsololimiti@unimi.it per partecipare alla Campagna di Sensibilizzazione Call For Ideas "Non Solo Limiti" a supporto e a tutela delle persone che vivono in regime di privazione della libertà. laboratoriocivico@unimi.it per partecipare al percorso formativo, acquisizione di competenze trasversali e attività di volontariato "Laboratorio Civico Unimi_studenti attivi a supporto dei più fragili"
Link utili	**unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/volontariato-e-progetti-sociali**
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, di persona su appuntamento) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta – fornire risposta **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamenti della pagina Web dedicata al servizio ad ogni pubblicizzazione di nuovo progetto di promozione e supporto alle Politiche di inclusione e valorizzazione dell'attività di volontariato **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero annuale di attività progettuali e implementazione della "Rete" portate a termine senza reclamo in rapporto agli obiettivi comuni pianificati
Valore programmato:
≥ 70%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio
Valore programmato:
5

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di attività progettuali e implementazione della "Rete" portate a termine rispetto al totale delle attività gestite
Valore programmato:
≥ 90%

Direzione Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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** 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 massimo di giorni necessari per la presa in carico delle richieste **Valore programmato:** 3 **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di presidio sulla email rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

Unità di misura:
Indicazione della email di servizio
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
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 annuale 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 di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite
Valore programmato:
≥ 98%

	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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (mail, Teams, telefono) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **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% **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di presidio sulla email rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento mensile della pagina Web dedicata **Valore programmato:**

Sì

Indicatore:
Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
Unità di misura:
Pubblicazione 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 degli utenti
Unità di misura:
Punteggio annuale uguale o superiore al benchmark di riferimento nel questionario "Aiutaci a migliorare"
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
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:
Pratiche gestite 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **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 degli utenti
Unità di misura:
Rilevazione annuale media dei questionari di gradimento su scala da 1 a 5
Valore programmato:
4

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Percentuale annuale di personale con almeno 10 ore di formazione
Valore programmato:
≥ 40%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di iniziative formative rivolte a tutto il personale
Valore programmato:
3

	Consulenza psicologica per la qualità della vita organizzativa
Descrizione	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.
Destinatari	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario

Modalità di erogazione	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.
Contatti	Referente Consulenza Psicologica (Psi@work): ragazzoni.psiatwork@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams, Skype) **Valore programmato:** 4 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste **Valore programmato:** 3 **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di presidio della casella email **Valore programmato:** 100%

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine web
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento sul sito
Unità di misura:
Indicazione e aggiornamento mensile dei contatti di riferimento sul sito
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero semestrale di email evase senza ulteriori solleciti rispetto al numero totale di comunicazioni ricevute
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio
Valore programmato:
2

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine Web di

riferimento
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione e aggiornamento mensile dei contatti di riferimento
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
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:
Pratiche gestite 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 Ateno
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 – venerdì dalle 9:00 alle 13:00. Assistenza agli utenti – tramite la casella di posta elettronica dedicata, con riscontro entro 24 ore – per problematiche direttamente risolvibili come help-desk di primo livello. Supporto agli utenti nei rapporti con il Provider per i casi che ne richiedano l'intervento.
Contatti	Referente per Firma Remota di Ateneo: firma.digitale@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/119597.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste

Valore programmato:
3

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine web di riferimento
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione e aggiornamento dei contatti di riferimento
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste pervenute **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:
Pubblicazione e aggiornamento mensile delle pagine Web di riferimento
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione e aggiornamento mensile dei contatti di riferimento
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
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 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 semestrale di email con risposta entro 3 giorni rispetto al totale delle email gestite
Valore programmato:
100%

SETTORE PROCEDURE CONCORSUALI PERSONALE DOCENTE E TAB

	Reclutamento personale docente e ricercatore
Descrizione	Chiamata di personale docente e reclutamento ricercatore mediante procedure selettive/valutative
Destinatari	Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Il servizio si attiva a seguito di ricezione della determinazione del Cda di assegnazione dei posti e prosegue con l'avvio della procedura tramite pubblicazione del bando e conclusione con l'atto di nomina (professori) o la stipula del contratto (ricercatori)
Contatti	Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore, Responsabile dell'Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: unimi@postecert.it PEO: valcomp@unimi.it
Link utili	www.unimi.it/it/node/580/ www.unimi.it/it/node/581/ work.unimi.it/UniChiamata
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO, telefono, sportello su appuntamento, sito web, piattaforma SICON) **Valore programmato:** 6 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi per risposta a email **Valore programmato:** ≤ 2 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:
Pubblicazione degli atti concorsuali sul sito Web
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero annuale di procedure effettuate rispetto a quelle stabilite
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Procedure annuali espletate nei termini di legge previsti rispetto al totale delle procedure iniziate
Valore programmato:
100%

	Reclutamento di personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, collaboratori ed esperti linguistici, tecnologi e dirigenti a tempo indeterminato e determinato
Descrizione	- reclutamento personale tecnico, amministrativo e bibliotecario - reclutamento collaboratori ed esperti linguistici - reclutamento tecnologi - reclutamento dirigenti - PEO (Progressioni Economiche Orizzontali) - Progressioni tra le aree
Destinatari	- utenti esterni/e interessati/e alla presa di servizio presso l'Ateneo

	- personale non docente dell'Ateneo - Responsabili di Struttura
Modalità di erogazione	- redazione, pubblicazione e gestione dei bandi di concorso e selezione a seguito dell'assegnazione di posti - assistenza ai/lle candidati/e - supporto alle Commissioni - approvazione atti e stipula contratto con i/le vincitori/trici - redazione, pubblicazione e gestione bando, con relativa comunicazione e assistenza agli/lle interessati/e, nel caso di PEO e Progressioni tra le aree
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Concorsi Personale TAB ufficio.concorsi@unimi.it
Link utili	Concorsi a tempo indeterminato e selezioni a tempo determinato www.unimi.it/it/ateneo/lavora-con-noi/reclutamento-personale-tecnico-amministrativo Procedure PEO e Progressioni tra le aree work.unimi.it/formazione/589.htm Informazioni per le Commissioni giudicatrici https://work.unimi.it/servizi/commissari/118294.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEC, PEO, telefono, sportello su appuntamento, sito web, piattaforma SICON) **Valore programmato:** 6 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi per risposta a email **Valore programmato:** ≤ 2 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Pubblicazione degli atti concorsuali sul sito Web **Valore programmato:**

Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero annuale di procedure effettuate rispetto a quelle stabilite
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Procedure annuali espletate nei termini di legge previsti rispetto al totale delle procedure iniziate
Valore programmato:
100%

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

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **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:** 25 **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email
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:
Pratiche gestite 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	• Pianificazione e gestione delle attività del ciclo di gestione della Performance (Sistema di Misurazione e Valutazione, Piano integrato di attività e organizzazione, monitoraggio degli indicatori del Piano strategico e di Performance, Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa e individuale, Relazione sulla Performance). • Gestione del software di performance management GZOOM e assistenza agli utenti. • Definizione e redazione del Bilancio di Sostenibilità.
Destinatari	Utenti interni, Esterni
Modalità di erogazione	Via email casella performance@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per

	procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli
Contatti	**Ufficio Performance e Valutazione** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12988 email performance@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **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 e di siti esterni **Valore programmato:** 7 **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:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale impegnato **Valore programmato:** 2

Supporto Nucleo di Valutazione (NDV)

Descrizione	• Attività di segreteria del NdV (organizzazione e verbalizzazione delle riunioni, predisposizione dei documenti e organizzazione delle missioni dei componenti esterni). • Definizione e stesura delle relazioni del Nucleo di Valutazione (Relazione sulle opinioni degli studenti, Relazione annuale, Relazione al Bilancio unico di Ateneo, Report annuale sui corsi di dottorato). • Organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio, dei dipartimenti e dei corsi di dottorato. • Supporto alle attività previste dalla L. 240/2010 (verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento e parere sui trasferimenti mediante scambio contestuale di docenti). • Supporto alle attività assegnate al NdV nell'ambito dell'accreditamento dei corsi di studio e dei percorsi di formazione per insegnanti. • Supporto alle attività del NdV in qualità di Organismo indipendente di valutazione (parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, Monitoraggio della Performance, Validazione della Relazione sulla Performance, Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni).
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Interlocutori Esterni
Modalità di erogazione	Via email 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. Interno 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/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **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:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale impegnato **Valore programmato:** 2

	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 Predispone la reportistica per i docenti, i collegi 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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono)

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 annuale di aggiornamenti delle pagine web dedicate al servizio e della modulistica
Valore programmato:
≤ 5

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero annuale di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **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:** 25 **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **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: Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche portate a termine senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle pratiche **Valore programmato:** ≥ 95% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** ≥ 95% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **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 email 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 – Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 staff.pqa@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Telefono, Teams, di persona) **Valore programmato:** 3 **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:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche portate a termine senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle pratiche **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:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 98% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero mensile di persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 3

	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 email 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. Interno 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
Unità di misura:
Numero di canali disponibili (email, telefono)
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:
25

Trasparenza

Indicatore:
Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
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 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche

	gestite **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, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli, sia per gli studenti che all'interno dei corsi delle competenze trasversali. Redige la Relazione annuale su Open Science, con i risultati relativi a APC, Open Access Green, Open Access Diamond, Fair data. Redige report ad hoc su aspetti specifici della comunicazione scientifica, su editori che presentano problematiche particolari, sui costi della comunicazione scientifica anche in relazione alle questioni di research integrity.
Destinatari	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a openscience@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. Interno Ufficio tel. 02 503 12945 email openscience@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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **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:
25

Trasparenza
Indicatore:
Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
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 di Relazioni Annuali/report 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuo di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
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. Interno 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 **Unità di misura:** Numero di giorni mensili di apertura dello sportello online rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta rispetto al totale delle richieste pervenute **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:**

	Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione modalità diffusione (spazi web, modulistica, Pagina Web dedicata – Guida utente on line) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle 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:** 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, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a: redazione.milanoup@unimi.it (per richiesta informazioni collane e

	libri). riviste@unimi.it (per richiesta informazioni riviste). 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. Interno Ufficio tel. 02 503 12097 email (collane e libri) redazione.milanoup@unimi.it email (riviste) riviste@unimi.it
Link utili	milanoup.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello **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 prestazione **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta rispetto al totale delle richieste pervenute **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione modalità diffusione (spazi web, Pagina Web dedicata – Guida utente on line) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti

rispetto al totale delle 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:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio
Valore programmato:
5

Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, desk, sito, chatbot) **Valore programmato:** 5 **Indicatore:** Dislocazione degli sportelli **Unità di misura:** Numero di sedi (Santa Sofia, Città studi) **Valore programmato:**

2

Indicatore:
Giorni e orari di apertura al pubblico
Unità di misura:
Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)
Valore programmato:
3

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Durata media della conversazione (3:00 - tre minuti)
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Tempo medio di risposta
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni di risposta a Informastudenti
Valore programmato:
2

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Numero di canali di diffusione (sito, incontri, guida, mailing list)
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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di 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-iscriversi
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, desk, sito) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Giorni di pubblicazione del bando antecedenti al test **Valore programmato:** 20

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate e bandi)
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di operatori per aula
Valore programmato:
≥ 2

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
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 delle preiscrizioni degli studenti internazionali effettuate su Universitaly
- 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 • Supportare gli studenti stranieri nello svolgimento delle pratiche per il soggiorno in Italia assistendoli nelle relazioni con le altre Pubbliche Amministrazioni ed Enti quali la Questura per il permesso di soggiorno, l'Agenzia delle entrate per il codice fiscale, gli uffici del Servizio Sanitario Nazionale per l'assicurazione sanitaria, gli sportelli bancari e gli uffici postali per l'apertura del conto corrente, gli uffici delle compagnie telefoniche, gli sportelli dell'azienda ATM per il trasporto pubblico;
Destinatari	Cittadini non italiani o italiani in possesso di titolo di studio conseguito all'estero interessati a iscriversi o iscritti a un corso di laurea di I o II ciclo (lauree e lauree magistrali) o post-laurea
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 Iscrizione studenti internazionali e valutazione titoli esteri Ufficio International Welcome Desk Milano - Via Santa Sofia, 9/1 Servizio InformaStudenti: informastudenti.unimi.it/saw/ess?AUTH=SAML – Categoria: Internazionale - International
Link utili	unimi.it/it/internazionale/venire-studiare-dallestero
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito, Teams) **Valore programmato:** 5

Indicatore:
Giorni e orari di apertura al pubblico
Unità di misura:
Numero di giorni settimanali (Ufficio iscrizioni studenti internazionali mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15 e International Welcome Desk dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,00 e Sportello)
Valore programmato:
5

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni per risposta email a InformaStudenti
Valore programmato:
2

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate e guida online)
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 attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
Unità di personale supplementare assegnato nei mesi di immatricolazione
Valore programmato:
≥ 2

Efficienza

	Indicatore: Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di persone ordinariamente assegnate **Valore programmato:** 4

	Badge - Carta La Statale
Descrizione	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 relativa 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
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 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

Link utili	unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/badge-carta-la-statale
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio di risposta **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti **Valore programmato:** 2 **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio di giorni per ricezione del badge da immatricolazione **Valore programmato:** ≤ 45 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Diffusione tramite i canali previsti (pagina web dedicata) **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 attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio **Unità di misura:** Unità di personale supplementare assegnato nei mesi di immatricolazione **Valore programmato:** ≥ 3 **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Dislocazione degli sportelli **Unità di misura:** Numero di sedi (Santa Sofia, Città studi, Sesto San Giovanni, Lodi) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:**

Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15)
Valore programmato:
3

Tempestività
Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni di risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
5

Trasparenza
Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate e guida online)
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%

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 • Predispone 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) **Valore programmato:**

3

Tempestività
Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni di risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
4

Trasparenza
Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagina web dedicata, simulatore, guida online)
Valore programmato:
Sì

Continuità
Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Percentuale di giorni annui di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
≥ 95%

Efficienza
Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di 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
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 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
Link utili	unimi.it/it/studiare/borse-premi-mense-e-alloggi
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì:13-15) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Pubblicazione delle graduatorie entro la data indicata nel bando

Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Tempo medio di risposta
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
4

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate, guide online, bando)
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 impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di persone ordinariamente assegnate
Valore programmato:
6

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
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 residenze** 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
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali (mercoledì: 9-12; martedì – giovedì: 13-15) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio di risposta **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti **Valore programmato:**

≤ 4

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio di giorni per l'alloggio in foresteria
Valore programmato:
≤ 10

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate, guida online, bando)
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 impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di persone ordinariamente assegnate
Valore programmato:
4

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.

	• Predispone 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti **Valore programmato:** 4 **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 impegnato nell'attività
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 dottorati di ricerca, master 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali (martedì – giovedì:13-15) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti **Valore programmato:** 4 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate) **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 impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di persone ordinariamente assegnate **Valore programmato:** 6

	Master e Corsi di perfezionamento
Descrizione	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
Destinatari	Laureati, studenti iscritti ai master e ai corsi di perfezionamento
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 dottorati di ricerca, master 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/master unimi.it/it/studiare/frequentare-un-corso-post-laurea/corsi-di-perfezionamento
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio
Unità di misura:
Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito)
Valore programmato:
4

Indicatore:
Giorni e orari di apertura al pubblico
Unità di misura:
Numero di giorni settimanali (martedì – giovedì: 13-15)
Valore programmato:
2

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
4

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)
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 impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di persone ordinariamente assegnate
Valore programmato:
6

	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 Segreteria Studenti Scuole di specializzazione, corsi per la formazione insegnanti ed esami di stato 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali **Valore programmato:** 2

Tempestività

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
4

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Regolare svolgimento delle prove
Unità di misura:
Numero di operatori per aula
Valore programmato:
≥ 4

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 impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di persone ordinariamente assegnate
Valore programmato:
7

	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 Segreteria Studenti Scuole di specializzazione, corsi per la formazione insegnanti ed esami di stato 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center, sportello, sito) **Valore programmato:** 4 **Indicatore:** Giorni e orari di apertura al pubblico **Unità di misura:** Numero di giorni settimanali **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
4

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)
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 impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di persone ordinariamente assegnate
Valore programmato:
7

Verifica dati autodichiarati

Descrizione	Fornire riscontro sullo stato ed i dati di carriera autodichiarati dai propri studenti ed ex-studenti. A tal fine: • Provvede all'accreditamento per l'accesso alla banca dati degli operatori di Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Pubblici Servizi italiani, dall'assistenza alla compilazione della documentazione richiesta, all'abilitazione all'applicativo • Fornisce assistenza alla registrazione e all'uso della procedura per le richieste singole online • Gestisce e riscontra le richieste singole online

Destinatari	Pubbliche Amministrazioni Italiane ed Estere, Gestori Pubblici Servizi Italiani ed Esteri; soggetti pubblici e privati interessati
Modalità di erogazione	Tramite piattaforme telematiche alla pagina web https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/controllo-veridicita-autocertificazioni Servizio fornito in italiano e inglese
Contatti	Ufficio Qualità dei Processi e Servizi a supporto degli Studenti Milano, Via Santa Sofia 9/1 Webemail: help.accessodatiautodichiarati@unimi.it
Link utili	https://www.unimi.it/it/studiare/servizi-gli-studenti/segreterie-informastudenti/controllo-veridicita-autocertificazioni
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio (piattaforme telematiche, webemail, sito) **Unità di misura:** Numero di canali disponibili **Valore programmato:** 4 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni per riscontrare le richieste singole **Valore programmato:** 30 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Percentuale annua di giorni di fruibilità del servizio rispetto ai giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impiegato in rapporto al numero di verifiche richieste **Unità di misura:** Numero di persone ordinariamente impiegate **Valore programmato:**

1

	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 Segreteria Studenti Scuole di specializzazione, corsi per la formazione insegnanti ed esami di stato** Milano, Via Santa Sofia 9/1 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, call center,

sportello, sito)
Valore programmato:
4

Indicatore:
Giorni e orari di apertura al pubblico
Unità di misura:
Numero di giorni settimanali (martedì – giovedì: 13-15)
Valore programmato:
2

Tempestività
Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni per la risposta a InformaStudenti
Valore programmato:
5

Trasparenza
Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Diffusione delle informazioni tramite i canali previsti (pagine web dedicate)
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 impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di persone ordinariamente assegnate
Valore programmato:
7

Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 per un minimo di 680 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 Prenotazione del posto in sala di lettura: • tramite browser web • tramite App lezioniUnimi
Dimensioni/Indicatori	**Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Conferma immediata della prenotazione tramite verifica della disponibilità del servizio mediante browser web e/o App di

prenotazione
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Indicazione delle informazioni tramite portale SBA, guide cartacee e incontri con gli utenti
Valore programmato:
Sì

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero complessivo di ore settimanali di fruibilità del servizio garantito da personale strutturato, relativo alle 17 sedi
Valore programmato:
680

	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). È possibile effettuare una richiesta di prestito attraverso Minerva, il catalogo di Ateneo (https://minerva.unimi.it), scegliendo la biblioteca di ritiro più comoda, dopo essersi autenticati con le credenziali della posta elettronica istituzionale. In questo caso, prima di passare a ritirare i libri, è necessario aspettare la mail di notifica di disponibilità inviata dalla biblioteca 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, per un minimo di 680 ore settimanali di apertura complessive Lo SBA offre inoltre un livello "servizio di base" con erogazione del prestito tramite attrezzature di autoprestito (self-check) anche in assenza di personale strutturato Parametri del servizio: Quantità: 25 libri (6 per utenti esterni) Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati) Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni Fa eccezione la durata del prestito dei libri per gli esami: 30 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche) 15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali) 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 superiore 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Minerva – il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA, di persona) **Valore programmato:** 2 **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 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero complessivo di ore settimanali di fruibilità del servizio garantito da personale strutturato, relativo alle 17 sedi **Valore programmato:** 680

	Servizi interbibliotecari
Descrizione	Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (prestito interbibliotecario), o di copie di articoli di periodici e capitoli di libri (fornitura di documenti – document delivery) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento Fornitura di libri in prestito o di copie di articoli di periodici e capitoli di libri 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 email, dal catalogo Minerva 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 garantiti: 1. prestito interbibliotecario: 3 prestiti contemporanei 2. fornitura di documenti: 5 richieste alla settimana L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 3 giorni lavorativi. I tempi, le modalità di fornitura 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) Nel caso di mancato ritiro/consultazione del volume richiesto in prestito interbibliotecario nei tempi comunicati dalla biblioteca è prevista la sospensione dai servizi di prestito per 20 giorni. Nel caso invece di mancato ritiro dei documenti richiesti tramite document delivery entro un mese dalla comunicazione della disponibilità è prevista la sospensione dai servizi interbibliotecari fino al ritiro dei materiali. 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/
Link utili	Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html Minerva: minerva.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (catalogo Minerva, modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca **Valore programmato:** 4 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico delle richieste **Valore programmato:** ≤ 3 **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:**

	Pratiche gestite nel periodo di riferimento **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)
Descrizione	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 della tesi di laurea
Destinatari	Utenti istituzionali
Modalità di erogazione	La formazione viene erogata n modalità sia sincrona sia asincrona (e-learning). I **corsi sincroni** possono svolgersi sia in remoto sia in presenza e sono 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 I percorsi formativi che si svolgono in **modalità asincrona** vengono erogati tramite la piattaforma di e-learning Moodle. Per partecipare è sufficiente collegarsi al sito del corso tramite le credenziali della posta elettronica d'Ateneo. Anche i corsi asincroni vengono pubblicati all'interno del calendario dell'offerta complessiva. In particolare BiblioDOC è destinato a tutti gli studenti per migliorare le competenze informative e affrontare al meglio la stesura di relazioni e la redazione dell'elaborato finale o della tesi di laurea. Con il completamento del percorso e il superamento dei test,

	l'utente ottiene un Open badge spendibile all'interno del proprio curriculum.
Contatti	Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: corsi.sba@unmi.it
Link utili	Iniziative di formazione delle biblioteche: sba.unimi.it/Strumenti/10546.html Calendario dei corsi: sba.unimi.it/Biblioteche/BD/10572.htm BiblioDOC: sba.unimi.it/Strumenti/12848.html
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (modulo di iscrizione online, piattaforma di e-learning) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Conferma immediata della iscrizione ai corsi 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 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Possibilità di verifica e di modifica delle iscrizioni ai corsi tramite area personale online **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) Le condizioni di accesso ad alcune risorse possono variare a seconda delle modalità di fruizione e delle soluzioni tecniche adottate dall'editore/fornitore
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	**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: Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Percentuale di incremento degli articoli scaricati rispetto all'anno precedente **Valore programmato:** ≥ 5% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Percentuale annuale di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni **Valore programmato:** ≥ 98% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute **Valore programmato:** 100%

	BiblioHELP
Descrizione	Servizio online di informazione e supporto del Servizio Bibliotecario d'Ateneo. Fornisce risposte inerenti a: • modalità di accesso alle biblioteche • servizi bibliotecari e collezioni delle biblioteche • uso degli strumenti di ricerca disponibili • riferimenti bibliografici introduttivi su un argomento e aiuto per verifiche bibliografiche • risorse elettroniche della Biblioteca Digitale e condizioni specifiche di utilizzo • problemi di accesso alle risorse elettroniche della Biblioteca Digitale • collezioni archivistiche della Statale e modalità di accesso e consultazione.
Destinatari	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati,

	esterni.
Modalità di erogazione	Piattaforma web dedicata che mette a disposizione i seguenti strumenti: • risposte a domande frequenti (FAQ); • modulo web per richieste alle biblioteche (risposta alla casella di posta elettronica indicata dall'utente); • casella di posta elettronica dedicata per richieste alla Biblioteca Digitale; • contatti per richieste agli Archivi. Il servizio risponde entro tre giorni lavorativi.
Contatti	BiblioHELP: unimi.libanswers.com
Link utili	Policy del servizio: www.sba.unimi.it/Strumenti/17935.html
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Pagine del Portale SBA, catalogo Minerva, Area personale studente Unimia, pagina del Portale laStatale@work dedicata allo Sportello di Direzione) **Valore programmato:** 4 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio 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:** Pubblicazione delle policy del servizio tramite pagina web dedicata **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:** ≥ 94% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta **Valore programmato:**

Sì

Indicatore:
Tempo medio 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:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
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 servizi 2024

	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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica **Valore programmato:** Sì **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni necessari per invio del riscontro **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi) **Valore programmato:** Sì

	Efficacia **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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 gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche completate rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** 90% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato **Valore programmato:** 1

	Pareri in materia assicurativa
Descrizione	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
Destinatari	Personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, studenti

Modalità di erogazione	Su richiesta scritta via email 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
Contatti	Responsabile Direzione e Referente Responsabile Ufficio Contratti assicurativi
Link utili	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.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:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero di prestazioni correttamente erogate annualmente non seguite da reclamo **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 gestite 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 email 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
Contatti	Responsabile della Direzione e Referente Responsabile dell'Ufficio Contratti assicurativi
Link utili	work.unimi.it/servizi/assicurazioni_comodati/122823.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 massimo di giorni per l'apertura del sinistro dalla ricezione della segnalazione
Valore programmato:
30

Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Dott. Lorenzo Maiocchi)
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero annuale di prestazioni correttamente erogate non seguite da reclamo rispetto al totale delle prestazioni
Valore programmato:
90%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche gestite rispetto al totale delle pratiche pervenute
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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso settimanale alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti) **Valore programmato:** Sì

	Efficacia **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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 di ore al giorno di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite 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 email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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:** Pratiche gestite 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC) **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:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione del nominativo del Responsabile di Struttura (Arch. Matteo Balzarotti)
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
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:
Pratiche gestite 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC) **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 email **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Lorenzo Maiocchi) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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:** Pratiche gestite 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 email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email 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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **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:** Pratiche gestite 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
Modalità di erogazione	Richiesta scritta via email a: sportello.immobili.patrimonio@unimi.it Richiesta scritta via email a: servizio.vigilanza@unimi.it o email personale Richiesta per mezzo telefono
Contatti	Responsabile Ufficio Facility Management servizio.vigilanza@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-facility-management
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al

servizio
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione del nominativo del Responsabile del Procedimento (Dott. Giorgio Perego)
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
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:
Pratiche gestite 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 servizi 2024

	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 email: direzione.ricerca@unimi.it
Contatti	Direzione Servizi per la ricerca - Dirigente email direzione.ricerca@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121699.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:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso settimanale alla casella di posta elettronica **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Aggiornamento semestrale del contatto di riferimento sul sito di Ateneo **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero di riscontri non critici rispetto al totale dei riscontri **Valore programmato:** 100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
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
Descrizione	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.
Destinatari	Responsabili di struttura e personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna via email, telefono, di persona su appuntamento o su canali alternativi (Teams, Zoom) su richiesta dell'utente
Contatti	Settore Accordi Ricerca ed Elaborazione Dati Ufficio Accordi per la ricerca Tel. +39 02 503 12084-12754-12755-12756-12758-12862 email contratti.ricerca@unimi.it
Link utili	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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti delle pagine UNIMI dedicate al servizio **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero dei riscontri non critici rispetto al totale dei riscontri **Valore programmato:** 100% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 (email, 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 email, 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 12753/12707/12766/12069/12771 Mobile +39-3316750790/3351818841 email 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 12773/12737/12776/12781 Mobile +39-3346262761/3371051493/3346738492 email 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams, di persona) **Valore programmato:** 4 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio **Valore programmato:** 5 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti delle pagine del sito UNIMI dedicate ai bandi di ricerca esterni **Valore programmato:** 4 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero massimo di riscontri critici annui **Valore programmato:** ≤ 10 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:**

	100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 8

	Gestione e supporto ai finanziamenti d'Ateneo alla ricerca
Descrizione	Gestione, emanazione e supporto tecnico e finanziario delle iniziative di finanziamento di Ateneo alla ricerca
Destinatari	Personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, borsisti, assegnisti e dottorandi (se ammissibili sui bandi)
Modalità di erogazione	Via email, telefono Portale di Ateneo e sito dedicato alla comunicazione interna (ove previsto sul singolo intervento)
Contatti	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 12759/12753/12773/12751 email 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 email 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio **Valore programmato:** 5 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti della pagina web **Valore programmato:** 2 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio **Valore programmato:** ≤ 10 **Continuità** **Indicatore:** Giornate di erogazione della prestazione senza interruzioni **Unità di misura:** Numero annuo di giorni di erogazione del servizio senza interruzioni **Valore programmato:** 100%

	Efficienza **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuo di iniziative predisposte, promosse, gestite **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.
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 email, telefono, di persona su appuntamento (vedi *Contatti*)
Contatti	**Ufficio Consulenza e supporto gestionale dei progetti di ricerca** Responsabile Ufficio Tel. +39.02.503.12774/12713/12918/12863 email 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, piattaforma Teams, di persona) **Valore programmato:** 4

Tempestività

Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Numero annuo di aggiornamenti del sito internet
Valore programmato:
1

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio offerto
Valore programmato:
≤ 10

Continuità

Indicatore:
Giornate di erogazione della prestazione senza interruzioni
Unità di misura:
Numero annuo di giorni di erogazione del servizio senza interruzioni
Valore programmato:
100%

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale impegnato nel servizio

	Valore programmato: 5

	Stipula contratti per attività di ricerca commissionata, consulenza e formazione
Descrizione	Predispone 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 email, telefono, di persona su appuntamento (vedi *Contatti*)
Contatti	**Ufficio Finanziamenti commerciali e centri di ricerca** Responsabile Ufficio Tel. +39.02.503.12177/12068/12052/12758/12854 email 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, piattaforma Teams, di persona) **Valore programmato:** 4 **Tempestività** **Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Numero annuo di aggiornamenti del sito internet
Valore programmato:
2

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di contratti conto terzi stipulati nell'anno
Valore programmato:
300

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

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 email e telefono (vedi *Contatti*)
Contatti	**Unitech COSPECTS** - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 14586 / 7 email: 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamento del sito internet

	Valore programmato: 1 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio offerto **Valore programmato:** ≤ 10 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 erogazione	Portale d'Ateneo Via email e telefono (vedi *Contatti*)
Contatti	**Ufficio Unitech INDACO** - Responsabile tecnico Tel. +39.02 503 17753 email: unitech@unimi.it - indaco@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 indaco.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti del sito internet **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero annuo delle ore di calcolo erogate **Valore programmato:** 1.000.000 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio **Valore programmato:**

	100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 email e telefono (vedi *Contatti*)
Contatti	**Ufficio Unitech NOLIMITS** - Responsabile Tecnico Tel. +39. 02 503 14749 email: 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività**

Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Numero annuale di aggiornamenti del sito internet
Valore programmato:
1

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero massimo di riscontri critici rispetto al servizio offerto
Valore programmato:
≤ 10

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
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 email e telefono (vedi *Contatti*)
Contatti	**Ufficio Unitech OMICS** - Responsabile tecnico Tel. +39.02 56660243 / 40 email: 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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti del sito internet **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero massimo riscontri critici rispetto al servizio offerto **Valore programmato:**

≤ 10

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale impegnato nel servizio
Valore programmato:
3

Direzione Trattamenti Economici e Lavoro Autonomo

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	Sportello
Descrizione	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione
Destinatari	• Personale docente e tecnico, amministrativo, bibliotecario e collaboratori linguistici • Borsisti e assegnisti • Responsabili delle strutture dell'Ateneo • Collaboratori esterni
Modalità di erogazione	Email a: sportello.direzione_tela@unimi.it
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione sportello.direzione_tela@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/121504.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 massimo di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione della tempistica di risoluzione **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento annuale delle informazioni di contatto sul sito e sul portale **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta

	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 e collaboratori linguistici
Descrizione	Attribuzione ticket elettronici (buoni pasto) ai dipendenti
Destinatari	Personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e collaboratori linguistici
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 DTELA in Via S. Antonio • Portale informativo Beneficiari Edenred
Link utili	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 del 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 e collaboratori esterni
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 la scadenza prevista annualmente per legge **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
Descrizione	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
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 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 ordinatavi emessi entro 45 giorni dal ricevimento dell'autorizzazione al pagamento (salvo durante il periodo di chiusura del bilancio d'esercizio per consentire le opportune operazioni contabili) **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 e tessera per gli esterni
Descrizione	Emissione e consegna della Carta La Statale a tutto il personale Unimi e tessera al personale esterno
Destinatari	• Personale Unimi (personale tecnico amministrativo e bibliotecario, personale docente, ricercatore e collaboratori linguistici) • Assegnisti di ricerca • Personale delle ditte esterne appaltatrici • Frequentatori esterni • Professori a contratto
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 Servizio Spoc
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)
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
Descrizione	Servizio mobilità casa-lavoro e lavoro-casa per personale strutturato con disabilità, tramite la compagnia di "Radio Taxi 026969"
Destinatari	• Personale tecnico amministrativo e bibliotecario • Personale docente, ricercatore e collaboratori linguistici
Modalità di erogazione	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
Contatti	Responsabile dell'Ufficio Gestione Presenze
Link utili	work.unimi.it/rlavoro/permessi/127583.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (elixForms) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero di prestazioni erogate entro 7 giorni dalla valutazione positiva della richiesta **Valore programmato:** ≥ 99% **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **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) **Valore programmato:** Sì **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 aventi diritto
Valore programmato:
≥ 99%

Unità di Staff Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	Implementazione e aggiornamento del Sistema Gestione Qualità ISO d'Ateneo
Descrizione	L'Unità di Staff svolge le attività di mantenimento e implementazione del Sistema Gestione Qualità ISO9001, fornendo supporto ai responsabili di Struttura e ai referenti qualità.
Destinatari	Responsabili di struttura e Referenti qualità ISO
Modalità di erogazione	Le strutture interessate ricevono le comunicazioni riferite al Programma annuale ISO, le indicazioni riguardanti le attività da effettuare nelle diverse fasi di sviluppo del Sistema, nonché il supporto per il corretto svolgimento delle stesse attività. La documentazione necessaria viene resa disponibile all'interno del Dataserver ISO9001
Contatti	**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: iso9001@unimi.it
Link utili	**Pagina informativa**: work.unimi.it/servizi/125996.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Dataserver ISO9001, PEO, Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella mail dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni per fornire riscontro alle richieste delle Strutture **Valore programmato:** 3 **Trasparenza**

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Invio di una mail per l'avvio di ogni Fase del Programma SGQ ISO
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Aggiornamento della pagina web
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale di riscontri positivi sui questionari di soddisfazione ricevuti relativamente al servizio
Valore programmato:
$\geq$ 95%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
4

Gestione piattaforma UniDEC

Descrizione	Supporto ai Direttori dell'esecuzione dei contratti di servizi e forniture nello svolgimento dell'attività di presidio dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali da questi assolta ai sensi del Codice degli appalti pubblici
Destinatari	Direttori dell'esecuzione dei contratti di servizi e forniture
Modalità di erogazione	A seguito dell'aggiudicazione della procedura di gara, in un apposito incontro Teams il Dec riceve indicazioni sulle funzionalità della piattaforma UniDEC. Gli adempimenti, le scadenze contrattuali e la documentazione necessaria sono inseriti all'interno della piattaforma e resi disponibili al Dec per agevolare la funzione tecnica.
Contatti	**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: qualita.processi@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/122804.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma Unidec, PEO, Teams) **Valore programmato:** 3 **Indicatore:** Disponibilità di modulistica **Unità di misura:** Disponibilità di istruzioni operative per l'accesso al servizio **Valore programmato:** Sì **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico del contratto e l'avvio della gestione mediante UniDEC, dalla comunicazione di aggiudicazione (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) **Valore programmato:** ≤ 5

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Indicazione al Dec del referente di ufficio per ciascun contratto
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero annuo di contratti gestiti con la Piattaforma e supporto ai rispettivi Dec in rapporto al numero di contratti avviati
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio
Valore programmato:
5

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale impegnato
Valore programmato:
4

	Supporto al RUP per l'adempimento degli obblighi informativi ANAC
Descrizione	Supporto al Rup nelle attività connesse all'assolvimento degli obblighi informativi all'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) relativi alle fasi del ciclo di vita dei contratti di servizi e forniture e nell'espletamento delle operazioni di profilazione utente nelle piattaforme in uso.
Destinatari	Rup dei contratti di servizi e forniture

Modalità di erogazione	L'Ufficio fornisce al RUP apposite istruzioni operative, nell'espletamento degli adempimenti necessari finalizzati ad assolvere agli obblighi informativi previsti dal Codice degli appalti.
Contatti	**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: qualita.processi@unimi.it
Link utili	**unimi.ubuy.cineca.it/VigilanzaComunicazioni** **simog.anticorruzione.it/AVCP-SimogWeb**
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO, teams) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta **Valore programmato:** 3 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Attività di supporto eseguite senza riscontri critici **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:**

	Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale impegnato **Valore programmato:** 4

	Revisione e aggiornamento della Carta dei Servizi di UniMI
Descrizione	Supporto alle strutture dell'Ateneo nello svolgimento delle attività di revisione e aggiornamento della Carta dei Servizi dell'Ateneo e Pubblicazione delle modifiche segnalate.
Destinatari	Responsabili di struttura e Referenti della Carta dei Servizi. Utenti dei servizi presenti nella Carta dei Servizi di UniMI.
Modalità di erogazione	L'Ufficio avvia le attività di revisione ordinaria della Carta dei Servizi, mediante l'invio alle Strutture dell'Ateneo di apposita comunicazione al termine di ciascun anno solare. Evade, inoltre, le richieste di aggiornamento straordinario che le Strutture inoltrano in qualsiasi momento dell'anno. Le attività di revisione ordinaria vengono effettuate mediante UnimiBox, dove le strutture accedono al file modificabile della Carta.
Contatti	**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: qualita.processi@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/carta-dei-servizi
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (PEO, Teams, UnimiBox) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di aggiornamenti ordinari della Carta dei Servizi di Ateneo **Valore programmato:**

1

Indicatore:
Tempo massimo di erogazione della prestazione
Unità di misura:
Numero massimo di giorni necessari per dare un riscontro dalla data di ricezione della richiesta di aggiornamento straordinario della Carta
Valore programmato:
3

Trasparenza
Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Aggiornamento della pagina web dedicata alla Carta dei Servizi ad ogni modifica effettuata
Valore programmato:
Sì

Efficacia
Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero semestrale di email riscontrate rispetto al totale delle email ricevute
Valore programmato:
100%

Continuità
Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero semestrale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al numero totale di giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza
Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale impegnato
Valore programmato:
4

Unità di Staff Salute e Sicurezza delle Persone nei Luoghi di Lavoro

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	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 disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **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:** 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 annuale di email riscontrate rispetto al totale delle email ricevute **Valore programmato:** 95% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di giorni di erogazione del servizio senza interruzioni rispetto al totale annuo dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 90% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero 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 videoterminali, da radioesposizione e impegnato in attività esterne.
Destinatari	Docenti, assegnisti, borsisti. dottorandi, specializzandi, studenti, personale TAB
Modalità di erogazione	Informazioni, prenotazione e segnalazione via email, 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 email: ambulatorioMC@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/luoghi_sicurezza/3475.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di riscontri forniti alle richieste di prenotazione di visita non procrastinabile avanzate dagli utenti **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **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 totale di quelle programmate **Valore programmato:** 100% **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:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero 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 l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma Elixform) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Percentuale delle pratiche evase annualmente entro i tempi

previsti dai termini di legge
Valore programmato:
100%

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Aggiornamento semestrale della pagina web dedicata
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero semestrale di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche gestite
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:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
1

	Supporto alla redazione del DUVRI
Descrizione	Offre supporto alle strutture di Ateneo per la corretta predisposizione, entro l'avvio delle attività, del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI).

	Il DUVRI è un documento obbligatorio connesso ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione affidati a terzi da svolgersi all'interno dei luoghi di lavoro, al fine di prevenire, eliminare o ridurre al minimo i rischi derivati dall'interferenza (D.Lgs.81/08).
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 cas.unimi.it/login?service=https%3A%2F%2Fwork.unimi.it%2Faree_protette%2F36019.htm
Contatti	Ufficio Igiene e Sicurezza via S. Sofia 9 – Milano tel. 02503 13484 email: info.duvri@unimi.it
Link utili	https://work.unimi.it/aree_protette/36019.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:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero delle pratiche avviate entro i tempi di avvio delle attività oggetti del DUVRI rispetto al numero totale delle pratiche evase **Valore programmato:** 97% **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 pratiche evase annualmente rispetto al totale delle pratiche
Valore programmato:
≥ 99%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
1

	Formazione base per la sicurezza sui luoghi di lavoro
Descrizione	Organizzazione ed erogazione della formazione base obbligatoria per la sicurezza, mirata all'acquisizione delle conoscenze trasversali sui concetti generali di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs.81/08)
Destinatari	Docenti, assegnisti, specializzandi, studenti, personale TAB e C.E.L.
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero semestrale di corsi erogati entro il termine massimo **Valore programmato:** 97% **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 dei reminder inviati agli utenti in rapporto al totale degli utenti inadempienti **Valore programmato:** 100% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100%

	Efficienza **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato **Valore programmato:** 3

	Formazione specifica per la sicurezza sui luoghi di lavoro
Descrizione	Erogazione della formazione specifica sulla sicurezza del personale mirata al trasferimento di conoscenze e competenze procedurali per l'adozione di comportamenti di autoprotezione o limitazione dei rischi correlati alla mansione. (D. Lgs.81/08)
Destinatari	Docenti, assegnisti, specializzandi, studenti, personale TAB e C.E.L.
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero semestrale di corsi erogati entro il termine massimo **Valore programmato:** 97% **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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Rilevazione annuale media del gradimento espresso dagli utenti nei questionari somministrati a fine corso
Valore programmato:
4

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
3

	Rilascio idoneità degli ambienti e delle postazioni di telelavoro
Descrizione	Informazioni a supporto del personale richiedente l'attivazione del Telelavoro in merito alla conformità alle vigenti normative in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro, degli ambienti lavorativi e delle postazioni da predisporre presso l'abitazione. Disamina della documentazione (qualora non ancora in possesso dell'amministrazione) presentata dal personale a supporto dei requisiti dell'abitazione, e rilascio del parere di

	idoneità del luogo di svolgimento dell'attività lavorativa, anche con eventuale sopralluogo.
Destinatari	Docenti, Personale TAB e C.E.L
Modalità di erogazione	Segnalazione e informazioni alla casella direzione.sicurezza@unimi.it Piattaforma per partecipare al bando o inserire richiesta apps.unimi.it/web/domandatelelavoro/dashboard
Contatti	Ufficio Igiene e Sicurezza via S. Sofia 9 – Milano tel. 02.503.13490 email: direzione.sicurezza@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, piattaforma) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio semestrale di giorni intercorsi tra la segnalazione e la presa in carico **Valore programmato:** 3 **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 pratiche evase rispetto al totale delle domande pervenute

	Valore programmato: 100% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato **Valore programmato:** 3

	Verifica conformità degli spazi universitari in occasione di eventi e attività correlate
Descrizione	Supporta le strutture nella realizzazione delle misure di sicurezza per tutte le attività effettuate nei luoghi di lavoro che richiedono il rilascio contingente di autorizzazioni all'uso degli spazi dell'Ateneo, anche in occasione di attività istituzionali quali eventi, seminari, corsi di formazione, iniziative in ambito culturale e sociale rivolte a soggetti esterni.
Destinatari	Strutture universitarie
Modalità di erogazione	Segnalazione con Ticket al portale SPOC https://spoc.unimi.it
Contatti	Ufficio Igiene e Sicurezza via S. Sofia 9 – Milano tel. 02.503.13490 email: direzione.sicurezza@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, SPOC)

Valore programmato:
2

Tempestività

Indicatore:
Tempo medio di risposta
Unità di misura:
Numero di giorni intercorsi tra la segnalazione e la presa in carico della segnalazione
Valore programmato:
≤ 2

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 pratiche evase rispetto al totale delle domande pervenute
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
4

Centro APICE

Università degli Studi di Milano

Carta dei servizi 2024

	Prestito mostre
Descrizione	Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza
Destinatari	Enti esterni e organizzazioni museali
Modalità di erogazione	Richiesta via email: apice.biblioteca@unimi.it
Contatti	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
Link utili	apice.unimi.it/servizi
Dimensioni/indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **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:** 5 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Aggiornamento trimestrale delle pagine web dedicate al servizio **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:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

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 di personale impiegato
Valore programmato:
2

	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 email a apice.biblioteca@unimi.it
Contatti	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
Link utili	apice.unimi.it/servizi
Dimensioni/indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:**

Giorni e orari di apertura al pubblico
Unità di misura:
Numero di giorni settimanali (Lun-Ven dalla 09:00 alle 17:00)
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:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
≥ 90%

Continuità

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
Presenza di un canale di accesso per richieste da remoto
Valore programmato:
Sì

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale 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 email 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	**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 **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 **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:
Persone impegnate nell'attività
Unità di misura:
Numero medio mensile di persone operanti
Valore programmato:
2

Centro COSP

Università degli Studi di Milano

Carta dei sevizi 2024

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-orientamento-ingresso
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	www.unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/sportello-informativo-orientamento-ingresso
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Webex, Skype, email, telefono, di persona) **Valore programmato:** 5 **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **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:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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/consulenza-individuale-alla-scelta-universitaria
Contatti	Ufficio orientamento in ingresso Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.13779/12114 Email: orientamento.ingresso@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/scegliere-il-corso-giusto/consulenza-individuale-alla-scelta-universitaria
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (Webex, Skype, email, telefono) **Valore programmato:** 4

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Indicazione dei contatti di riferimento sul sito
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero di questionari di gradimento positivi rispetto al totale dei riscontri
Valore programmato:
≥ 70%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
2

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
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, PLS e PNRR)
Destinatari	Insegnanti delle scuole superiori referenti per l'orientamento (Lombardia e fuori Regione)
Modalità di erogazione	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
Contatti	**Ufficio orientamento in ingresso** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12145 - scuole.cosp@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/corsi/orientarsi-e-scegliere/universita-e-scuola
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero massimo di giorni necessari per dare riscontro alla richiesta formulata **Valore programmato:** 3 **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazione dei contatti sul sito web **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario (per il PCTO) **Valore programmato:** ≥ 70% **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario (per attività di orientamento con le

	scuole) **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 email, 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.02 503.12231 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/incontri-di-orientamento-al-lavoro
Dimensioni/Indicatori	**Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di incontri **Valore programmato:** ≥ 65 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Numero di incontri pubblicati sul Web e promossi via email **Valore programmato:** 100% **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero di incontri per sedi di riferimento **Valore programmato:** > 1

	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. Il servizio viene erogato online su Teams o in presenza su richiesta (Sede: c/o COSP - Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato)
Contatti	**Ufficio orientamento post-laurea e placement** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12231 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	www.unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/orientarsi-al-lavoro/sportello-lavoro
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, Teams, in presenza) **Valore programmato:** 3 **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 degli utenti **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% **Continuità**

	Indicatore: Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Erogazione settimanale di consulenze individuali **Valore programmato:** Sì **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **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
Modalità di erogazione	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.

Contatti	**Ufficio orientamento post-laurea e placement** Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato 02 503.12231 – placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/cv-e-offerte-di-lavoro-e-stage
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma Unimia) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **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:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Percentuale annuale di aggiornamento dei CV nella banca dati da parte degli studenti **Valore programmato:** ≥ 80% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni lavorativi di disponibilità del servizio **Valore programmato:**

	100%

	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 cosp.careerserviceunimi.it/index.php Nel 2022 è stata realizzata per la prima volta un'edizione in modalità mista (online e in presenza) 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 email 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. 02 503.12231– placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/stage-e-lavoro/incontri-con-le-aziende

Dimensioni/Indicatori	**Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero annuale di incontri **Valore programmato:** 1 **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 degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario **Valore programmato:** ≥ 70% **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **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
Descrizione	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.
Destinatari	Aziende, enti e associazioni alla ricerca di personale

Modalità di erogazione	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.
Contatti	Ufficio orientamento post-laurea e placement Via Santa Sofia 9/1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12231– placement.aziende@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/terza-missione/responsabilita-sociale/universita-e-imprese/placement-ed-eventi-di-orientamento-al-lavoro/consultare-la-banca-dati-dei-cv unimi.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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma Almalaurea) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio annuale di giorni entro il quale viene fornita una risposta alle richieste email **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 degli utenti
Unità di misura:
Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario
Valore programmato:
≥ 70%

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Percentuale di aziende enti che hanno richiesto il servizio e che hanno inviato almeno uno studente laureato dell'ateneo ad un colloquio di selezione per stage o lavoro
Valore programmato:
≥ 50%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuale di giorni lavorativi di disponibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato
Valore programmato:
4

	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 cosp.careerserviceunimi.it/index.php, e il contatto via email/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: 02 503.12231– 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 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:
Numero annuale di incontri
Valore programmato:
1

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale media di gradimento complessivo espresso mediante questionario
Valore programmato:
≥ 70%

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di aziende partecipanti all'edizione annuale
Valore programmato:
≥ 80

UFFICIO STAGE

	Tirocini curricolari (per studenti)
Descrizione	Attivazione di tirocini curriculari di tutti gli studenti regolarmente immatricolati in Ateneo - ad eccezione dei tirocini obbligatori degli studenti iscritti ai corsi L - LM - LMU della Facoltà di Medicina e Chirurgia - presso soggetti ospitanti esterni e strutture universitarie.
Destinatari	Studenti, soggetti ospitanti esterni, strutture universitarie interne
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica tramite piattaforma gestionale dedicata. Per attivare un tirocinio curricolare: • lo studente aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA "Lavoro e Stage" > Inserimento e gestione CV • il soggetto ospitante esterno aderisce alla convenzione di tirocini e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale gestionale dal percorso: homepage sito di Ateneo (www.unimi.it) > Stage e tirocini> Attivare un

	tirocinio curricolare.
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
Link utili	Informazioni per attivare i tirocini curricolari: 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
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma gestionale per i tirocini) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **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 degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento espressa mediante il Questionario finale dello stage (tirocinante, ente/impresa)

	Valore programmato: ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dell'Ufficio stage dedicato al servizio **Valore programmato:** 4,5

	Tirocini extracurricolari (per laureati)
Descrizione	Attivazione di tirocini extracurriculari nei casi in cui sia applicabile la normativa vigente in regione Lombardia per coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione) presso l'Università degli Studi di Milano, da non più di 12 mesi
Destinatari	Coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione) presso l'Università degli Studi di Milano, da non più di 12 mesi
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato tramite piattaforma gestionale. Per attivare un tirocinio extracurricolare: • L'interessato/a che abbia conseguito il titolo di studi da non più di 12 mesi aggiorna il proprio cv direttamente dalla pagina personale UNIMIA - "Lavoro e Stage" > Inserimento e gesione CV • Il soggetto ospitante esterno aderisce alla convenzione di tirocinio e successivamente gestisce il progetto formativo accedendo al portale gestionale dal percorso: homepage sito di Ateneo (www.unimi.it) > Stage e tirocini>Attivare un tirocinio extracurricolare.

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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (piattaforma gestionale per i tirocini) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **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 degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento espressa mediante il Questionario finale dello stage (tirocinante, ente/impresa) **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:**

	Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 4,5

	Tirocini all'estero
Descrizione	Attivazione di tirocini all'estero per studenti e coloro che abbiano conseguito un titolo di studi (L, LM, LMU, Master, Dottorati, Scuole di Specializzazione), presso l'Università degli Studi di Milano, entro 12 mesi dal conseguimento del titolo.
Destinatari	Studenti, coloro che abbiano conseguito un titolo di studi (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione) presso Università degli Studi di Milano, da non più di 12 mesi; soggetti ospitanti con sede all'estero.
Modalità di erogazione	Il servizio è gratuito e viene erogato in modalità telematica. Le informazioni sulle modalità ed i documenti utili all'attivazione del tirocinio all'estero (internship agreement ed eventuali allegati, lettera tutor), sono disponibili alla pagina dedicata sul sito di Ateneo: homepage sito (www.unimi.it) > 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

Unità di misura:
Numero di canali disponibili (sito Unimi)
Valore programmato:
1

Tempestività

Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alle caselle email da back-office (escluse chiusure comunicate)
Valore programmato:
100%

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
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:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato al servizio
Valore programmato:
4,5

	Tirocini e Progetti speciali in Italia e all'estero
Descrizione	Promozione e gestione amministrativa di specifici programmi di tirocini organizzati da parte di soggetti esterni, con sede di

	svolgimento in Italia e all'Estero. I singoli programmi di tirocini definiscono i requisiti di partecipazione, tra cui il target di destinazione: studenti regolarmente immatricolati o coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione), presso Università degli Studi di Milano.
Destinatari	Studenti, coloro che abbiano conseguito un titolo di studio (L, LM, LMU, Master, Dottorato, Scuola di Specializzazione), soggetti esterni.
Modalità di erogazione	Le informazioni sulle modalità di partecipazione ai programmi di tirocinio cui l'Ateneo aderisce, sono disponibili alle pagine dedicate sul sito istituzionale (www.unimi.it), dalla homepage: Stage e tirocini > Tirocini e progetti speciali oppure Stage e tirocini > Tirocini CRUI e MAECI
Contatti	Ufficio stage Via Santa Sofia 9-1 - Piano seminterrato Tel. 02 503.12032 - stage@unimi.it
Link utili	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
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (sito Unimi) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni lavorativi di accesso alle caselle email da back-office (escluse chiusure comunicate) **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

	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:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale dedicato al servizio **Valore programmato:** 4,5

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. L'Ufficio Servizi per Studenti con disabilità e DSA 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	Per i colloqui è necessario prenotare un appuntamento tramite il servizio Informastudenti.

	Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza l'Ufficio, almeno 15 giorni prima della data dell'esame, allegando il documento personalizzato rilasciato a seguito del colloquio conoscitivo. I servizi (trasporto, accompagnamenti, assistenza durante gli esami, counseling psicologico ecc.) sono erogati su prenotazione inviando una email a ufficiodisabili@unimi.it e richiedono un tempo di attivazione di almeno 10 giorni, previa valutazione delle richieste da parte dell'ufficio. Il servizio di supporto alla mobilità va richiesto via email e deve contenere i dati relativi agli spostamenti, nello specifico: giorni, orari, indirizzi di partenza e di arrivo per tutto il semestre o per tutto il periodo in cui si intende usufruire del trasporto. Per l'attivazione del servizio di tutorato didattico occorrono dalle 3 alle 6 settimane.
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Informastudenti) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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:** Indicazioni dei contatti di riferimento sul sito web dedicato **Valore programmato:** Sì

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Percentuale media di gradimento espressa mediante questionario di soddisfazione sottoposto agli studenti con disabilità
Valore programmato:
≥ 70%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale dedicato al servizio
Valore programmato:
4

	Servizi per studenti con DSA
Descrizione	L'Ateneo fornisce agli studenti con DSA assistenza e servizi che ne garantiscono l'inclusione all'interno della comunità universitaria. L'Ufficio Servizi per Studenti con disabilità e DSA 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 idonea certificazione attestante disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), in base alla Legge 170/2010
Modalità di erogazione	Per i colloqui è necessario prenotare un appuntamento tramite il servizio Informastudenti.

	Le richieste ai docenti per le misure compensative vanno inviate, con in copia conoscenza l'Ufficio, almeno 15 giorni prima della data dell'esame, allegando il documento personalizzato rilasciato a seguito del colloquio conoscitivo. I servizi (assistenza durante gli esami, counseling psicologico ecc.) sono erogati su prenotazione inviando una email a serviziodsa@unimi.it e richiedono un tempo di attivazione di almeno 10 giorni, previa valutazione delle richieste da parte dell'ufficio. Per l'attivazione del servizio di tutorato didattico occorrono dalle 3 alle 6 settimane.
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 **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Informastudenti) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Accesso giornaliero alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** Sì **Trasparenza** **Indicatore:** Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento **Unità di misura:** Indicazioni dei contatti di riferimento sul sito web dedicato **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti

	Unità di misura: Percentuale media di gradimento espressa mediante questionario di soddisfazione sottoposto agli studenti con DSA **Valore programmato:** ≥ 70% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **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 o di gruppo, 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, con l'eccezione delle specialità mediche)
Modalità di erogazione	Possono essere richieste due diverse tipologie di consulenza, entrambe gratuite: consulenza per metodo di studio e counseling per problemi emotivi. Previo colloquio di valutazione clinica, il counseling per problemi emotivi può essere anche erogato tramite pacchetti in convenzione con scuole di psicoterapia e servizi accreditati. Il colloquio va prenotato via email 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	**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 medio semestrale di giorni entro il quale viene fornita una risposta con proposizione di una data **Valore programmato:** 7 **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:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale media di gradimento espressa mediante questionario di soddisfazione sottoposto agli studenti che usufruiscono del servizio **Valore programmato:** ≥ 70% **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 2024

	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 email 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 - Ufficio Didattica Innovativa – Responsabili degli Uffici Referenti del Servizio Esami Informatizzati esamiinformatizzati@unimi.it
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 medio di risposta **Unità di misura:** Percentuale di riscontri forniti, entro 3 giorni lavorativi, alla richiesta di attivazione degli esami da parte del docente **Valore programmato:** ≥ 98% **Trasparenza**

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Nominativo aggiornato del Responsabile del servizio e dei contatti di riferimento
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di appelli d'esame erogati nel periodo di riferimento, rispetto al numero di appelli richiesti
Valore programmato:
≥ 95%

Continuità

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
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.
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
≥ 98%

Indicatore
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio di helpdesk per docenti e studenti
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività

	Unità di misura: Numero di unità di personale impegnato nell'attività **Valore programmato:** 6

	Questionari Online
Descrizione	Progettazione e implementazione di questionari istituzionali da erogarsi online (richiesta da parte di strutture dell'Ateneo)
Destinatari	Destinatari: strutture di Ateneo richiedenti l'attivazione del questionario Utenti finali: compilatori dei questionari
Modalità di erogazione	I docenti di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un questionario online al servizio Survey tramite la casella email dedicata Info.survey@unimi.it oppure tramite i referenti dei servizi di *e-learning* ariel.unimi.it/documenti/referenti
Contatti	**Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche** Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Survey Info.survey@unimi.it **Ufficio Didattica innovativa** Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di *e-learning* ariel.unimi.it/documenti/referenti
Link utili	Sportello Ariel: help.ariel@unimi.it Info.survey@unimi.it
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 medio di risposta **Unità di misura:** Percentuale di riscontri forniti, entro 5 giorni lavorativi, alla

richiesta di attivazione del questionario da parte delle strutture di Ateneo
Valore programmato:
≥ 98%

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 annuale di questionari realizzati
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:
≥ 98%

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario
Valore programmato:
Sì

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:

	4

	Attivazione e gestione di siti didattici
Descrizione	Attivazione siti per percorsi didattici blended o online, integrativi o alternativi alla didattica d'aula (archiviazione di materiali, attività di comunicazione e autovalutazione online etc.)
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 ai propri impegni didattici. 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 Responsabili degli uffici 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 disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, Portale Ariel) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero di siti realizzati entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta

di attivazione del docente
Valore programmato:
≥ 98%

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 annuale di nuovi siti attivati rispetto al totale delle 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:
≥ 98%

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario
Valore programmato:
Sì

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:

	14
	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, sviluppa e gestisce il Portale e le Piattaforme elearning e il Sistema Esami Informatizzati. Implementa, personalizza, configura e gestisce le istanze e i plugin della Piattaforma Moodle, del CMS Wordpress (utilizzato per Portale Video, LaSestina e Sito Istituzionale CTU) e LimeSurvey. Gestisce una piattaforma di Video Content Management (Panopto) e integra nelle proprie piattaforme Wooclap, strumento di student engagement adottato dall'Ateneo. Inoltre sviluppa, gestisce ed implementa UnimiPlay, la piattaforma di fruizione digitale delle risorse audiovisive di archivi e collezioni di Ateneo.
Contatti	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche - Ufficio Produzioni video e multimediali Responsabili degli Uffici 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 questionari online Info.survey@unimi.it Supporto tecnico Portale Ariel ariel.unimi.it/support ariel.unimi.it/faq
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio
Unità di misura:
Numero di canali disponibili (email)
Valore programmato:
1

Tempestività

Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio
Valore programmato:
Sì

Trasparenza

Indicatore:
Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento
Unità di misura:
Nominativo del Responsabile del servizio
Valore programmato:
Sì

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Erogazione del servizio 24h/24h
Valore programmato:
Sì

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
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)
Valore programmato:
Sì

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:

	6
	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 Responsabili degli Uffici 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 disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Percentuale di richieste prese in carico entro 5 giorni lavorativi **Valore programmato:** ≥ 95% **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 lezioni svolte e registrate nello Studio Self Recording e nelle aule multimediali
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:
≥ 98%

Efficienza
Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:
10

	Progettazione e realizzazione di prodotti audiovisivi e multimediali per fini didattici, di ricerca, comunicazione e Terza missione
Descrizione	Progettazione e produzione di audiovisivi di diversa complessità da utilizzare in ambito didattico o di ricerca; Supporto alla realizzazione, di concerto con le altre strutture di Ateneo coinvolte, di eventi o progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, divulgazione scientifica e Terza missione.
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti e strutture che, nell'ambito della mission del Centro, richiedono il supporto alla

	realizzazione di una produzione audiovideo e multimediale e/o di un evento. Utenti finali: docenti, studenti, pubblico generico che fruiranno del prodotto e/o dell'evento realizzato.
Modalità di erogazione	Il docente o la struttura interessata si rivolge allo staff dell'Ufficio Produzioni Video e Multimediali tramite casella info.video@unimi.it o compilazione del modulo di richiesta produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video video.unimi.it e concorre allo studio di fattibilità, alla progettazione e realizzazione della produzione e/o dell'evento richiesti
Contatti	Ufficio Produzioni Video e Multimediali – Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabili degli Uffici Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
Link utili	Portale Video video.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, Portale Video) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio di risposta **Unità di misura:** Percentuale di richieste prese in carico entro 3 giorni lavorativi **Valore programmato:** ≥ 95% **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 produzioni audiovideo realizzate nel periodo considerato **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:** 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 e radiofonico del Centro
Destinatari	Destinatari: docenti titolari di insegnamenti e strutture che, nell'ambito della missione del Centro, richiedono il supporto alla realizzazione di un percorso didattico sui temi di competenza del centro. Utenti finali: studenti che fruiranno del percorso didattico
Modalità di erogazione	Il docente o la struttura interessata si rivolge allo staff dell'Ufficio Produzioni Video e Multimediali tramite casella info.video@unimi.it o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video video.unimi.it e concorre allo studio di fattibilità, progettazione ed erogazione del percorso didattico richiesto
Contatti	Ufficio Produzioni Video e Multimediali

	Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello Info.video@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, Portale Video) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio di risposta **Unità di misura:** Percentuale di richieste prese in carico entro 3 giorni lavorativi **Valore programmato:** ≥ 95% **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 percorsi didattici attivati nel periodo considerato **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:**

	Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di unità di personale impegnato nell'attività **Valore programmato:** 5

	Formazione nel campo delle tecnologie didattiche innovative e della comunicazione digitale
Descrizione	Erogazione, anche in collaborazione con l'Ufficio Faculty Development della Direzione Didattica e Formazione, di sessioni formative destinate al personale docente e tecnico amministrativo inerenti le tecnologie didattiche innovative e la comunicazione digitale
Destinatari	Personale tecnico amministrativo e docenti dell'Ateneo
Modalità di erogazione	Il personale tecnico amministrativo o il personale docente invia richiesta di attivazione di un modulo formativo ai referenti dei servizi di elearning ariel.unimi.it/documenti/referenti o tramite casella sportello.ctu@unimi.it, concordando contenuti, tempi e modalità dell'intervento formativo
Contatti	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile degli Uffici Referenti dei servizi di elearning: ariel.unimi.it/documenti/referenti
Link utili	learn.ctu.unimi.it/ myariel.unimi.it/course/index.php?categoryid=203
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 medio di risposta **Unità di misura:**

Percentuale di richieste di attivazione del percorso formativo prese in carico entro 3 giorni lavorativi
Valore programmato:
≥ 95%

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:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
≥ 98%

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:
14

Accertamento Competenze Informatiche

Descrizione	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 triennali che aderiscono al servizio. Il servizio è

	fornito tramite la piattaforma elearning 3CFU Informatica
Destinatari	Destinatari: presidenti di Collegio dei CdS Utenti finali: studenti iscritti ai CdS aderenti al servizio
Modalità di erogazione	I Presidenti di CdS che intendono aderire al Servizio "Accertamento delle Competenze Informatiche" fanno richiesta tramite casella sportello.ctu@unimi.it e a seguito di una verifica di fattibilità, condotta dai referenti del Servizio, concordano le modalità di adesione
Contatti	**Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche** Responsabili degli Uffici Sportello CTU: sportello.ctu@unimi.it
Link utili	3cfuinformatica.unimi.it/
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Percentuale di richieste prese in carico entro 5 giorni lavorativi **Valore programmato:** ≥ 95% **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:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi
Valore programmato:
≥ 98%

Indicatore:
Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del sevizio
Unità di misura:
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
Valore programmato:
Sì

Efficienza

Indicatore:
Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di unità di personale impegnato nell'attività
Valore programmato:
5

Centro SLAM

Università degli Studi di Milano

Carta dei sevizi 2024

	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'email 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 – Responsabile dell'Ufficio Competenzelinguistiche.slam@unimi.it per studenti Ufficio formazione linguistica interna ed esterna – Responsabile dell'Ufficio Formazionelinguistica.slam@unimi.it per PTAB
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/placement-test-test-di-ingresso-e-corsi-di-inglese
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento mensile della pagina web SLAM **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di test superati rispetto al numero di studenti partecipanti **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 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 e, a seconda del corso di laurea di appartenenza, possono essere facoltativi o obbligatori e prevedere 3 crediti 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/test-e-corsi-di-italiano
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento mensile della pagina web SLAM **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di test superati rispetto al numero di studenti partecipanti **Valore programmato:** ≥ 60%

	Corsi di lingua latina per principianti
Descrizione	Organizzazione e gestione dei corsi di lingua latina per principianti per studenti e studentesse
Destinatari	Studenti/studentesse del I anno iscritti/e ai corsi di laurea in Lettere, Storia, Scienze dei beni culturali e Ancient Civilizations for the Contemporary World
Modalità di erogazione	**Per Lettere:** lo/la studente/studentessa a cui sia stato assegnato un OFA di latino è iscritto/a 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/una formatore/formatrice linguistico/a e 30 ore di attività autonome con videolezioni da seguire su una piattaforma digitale dedicata). A conclusione del corso è previsto un test che verifica il raggiungimento del livello A2 e, pertanto, l'assolvimento dell'OFA. Per essere ammessi/e, è necessario aver frequentato almeno il 75% delle esercitazioni sincrone e aver visualizzato almeno il 75% delle videolezioni. Chi non supera il test finale al primo tentativo potrà ripeterlo fino al superamento. Il mancato assolvimento dell'OFA di latino comporta l'impossibilità di sostenere alcuni esami del II anno e, nello specifico, di quelli indicati di seguito: Letteratura latina, Filologia romanza – corso avanzato, Letteratura italiana – corso avanzato, Letteratura italiana moderna e contemporanea, Storia della lingua italiana. **Per Storia e Scienze dei beni culturali:** lo/a studente/studentessa 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, che ha posti limitati, ha una durata complessiva di 60 ore ed è erogato in modalità mista (34 ore di esercitazioni erogate a distanza in modalità sincrona da un/una formatore/formatrice linguistico/a e 26 ore di attività autonome con videolezioni da seguire su una piattaforma digitale dedicata). A conclusione del corso è previsto un test che verifica il raggiungimento del livello A1. Per essere ammessi/e, è necessario aver frequentato almeno il 75% delle esercitazioni sincrone e aver visualizzato almeno il 75% delle videolezioni. **Per Ancient Civilizations for the Contemporary World:** lo/a studente/studentessa 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, che

	ha posti limitati, è tenuto in lingua inglese e si svolge con esercitazioni erogate a distanza in modalità sincrona da un/una formatore/formatrice linguistico/a per una durata complessiva di 60 ore. A conclusione del corso è previsto un test che verifica il raggiungimento del livello A1. Per essere ammessi/e, è necessario aver frequentato almeno il 75% delle esercitazioni sincrone.
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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di classi formate rispetto al numero di utenti richiedenti **Valore programmato:** 100%

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)
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)
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/certificazioni-internazionali
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di richieste di certificazioni Cambridge e CELI rispetto al numero 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
Contatti	**Ufficio competenze linguistiche** Competenzelinguistiche.slam@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/altre-lingue-test-e-corsi
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti, SPOC) **Valore programmato:** 2 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di corsi erogati rispetto al numero degli utenti richiedenti **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento mensile della pagina web SLAM **Valore programmato:** Sì
	Corsi di Medical English
Descrizione	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:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti) **Valore programmato:** 1 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di test superati rispetto al numero di studenti partecipanti **Valore programmato:** ≥ 90%

	Corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana
Descrizione	Organizzazione di corsi Internazionali di Lingua e Cultura Italiana presso la sede di Gargnano (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, tra le quali

	una visita all'Arena di Verona per assistere alla rappresentazione di un'opera lirica. Il corso prevede il conseguimento di 3 crediti universitari.
Contatti	Ufficio di Lingua e Cultura 'Chiara e Giuseppe Feltrinelli'- gargnano@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/corsi-di-lingua-e-cultura-italiana-gargnano
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Pubblicazione annuale del bando sulla pagina web **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Percentuale di soddisfazione massima rilevata alla compilazione del questionario di gradimento alla fine di ogni turno **Valore programmato:** ≥ 80%

	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 • Francese • Tedesco • Spagnolo • Portoghese
Contatti	Ufficio competenze linguistiche competenzelinguistiche.slam@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/studiare/competenze-linguistiche/test-e-corsi-di-lingua-bandi-di-mobilita
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (InformaStudenti) **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Aggiornamento mensile della pagina web SLAM **Valore programmato:** Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di test erogati rispetto al numero degli utenti richiedenti
Valore programmato:
100%