



# **Direzione Contabilità, Bilancio e Programmazione finanziaria**



**Università  
degli Studi di  
Milano**

**Carta dei servizi 2024**

*Sportello di orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, sui processi amministrativo contabili e sull'applicazione della regolamentazione giuscontabile
<b>Destinatari</b>	Responsabili amministrativi, altro personale amministrativo e docenti dei Dipartimenti, personale amministrativo e bibliotecario degli altri centri di spesa
<b>Modalità di erogazione</b>	Via email a: <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Dirigente <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121655.htm">work.unimi.it/aree_protette/121655.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1
	<b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri entro 3 giorni dalla data di ricezione della email rispetto al totale delle email ricevute <b>Valore programmato:</b> 100%
	<b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile di Struttura e/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro <b>Valore programmato:</b> Sì
	<b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione

---

servizio, pervenuti alla casella email “Sportello” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

$\leq 10\%$

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

$\geq 95\%$

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

$\geq 95\%$

**Indicatore:**

Personale impegnato nell’attività

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

2

---

### *Variazioni di bilancio*

---

<b>Descrizione</b>	Assegnare risorse di budget e gestire operazioni di variazione in corso di esercizio
<b>Destinatari</b>	Strutture dell’Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene erogato attraverso l’applicativo gestionale U-gov mediante specifica funzione (richiesta di variazione) e successiva segnalazione via email a: <a href="mailto:strutture.variazioni@unimi.it">strutture.variazioni@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	<b>Responsabile Ufficio Bilancio, Budget e Contabilità analitica</b> Responsabile dell’Ufficio <a href="mailto:strutture.variazioni@unimi.it">strutture.variazioni@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>

---

*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*

---

<b>Descrizione</b>	Gestire e trasmettere all'Istituto Cassiere gli ordinativi di pagamento e incasso
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta emissione ordinativi attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link <a href="http://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl">helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl</a> (voce "Invio distinte in banca")
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Gestione della Tesoreria</b> Responsabile Ufficio <a href="mailto:gestione.tesoreria@unimi.it">gestione.tesoreria@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b>

---

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*

<b>Descrizione</b>	Gestire in modo centralizzato l'anagrafica delle persone giuridiche all'interno dell'applicativo gestionale U-Gov
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta inserimento o variazione anagrafica attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link <a href="http://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl">helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl</a> (voce "UGOV / Anagrafica"), allegando il modulo disponibile al link <a href="http://work.unimi.it/cataloghi/divisione_stipendi/richiesta%20anagraficaUGOV.pdf">work.unimi.it/cataloghi/divisione_stipendi/richiesta%20anagraficaUGOV.pdf</a> (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
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Gestione della Tesoreria</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b>
	<b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (ticket del servizio HelpDesk) <b>Valore programmato:</b> 1
	<b>Indicatore:</b> Disponibilità di modulistica <b>Unità di misura:</b> Presenza della modulistica disponibile per l'accesso al servizio (form online) <b>Valore programmato:</b> Sì
	<b>Tempestività</b>
	<b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> 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) <b>Valore programmato:</b> 100%
	<b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 3
	<b>Trasparenza</b>
	<b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri <b>Valore programmato:</b> Sì
	<b>Efficacia</b>
	<b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione

---

servizio, pervenuti alla casella email “Sportello” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

$\leq 10\%$

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

$\geq 60\%$

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

$\geq 90\%$

**Indicatore:**

Personale impegnato nell’attività

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

1

---

***Help desk U-gov***

---

<b>Descrizione</b>	Dare supporto alle strutture di Ateneo per la risoluzione di problematiche tecniche e informatiche inerenti all’applicativo gestionale U-gov
<b>Destinatari</b>	Strutture dell’Ateneo, personale amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta assistenza e riscontro attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link <a href="http://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl">helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl</a> (voce "UGOV / Assistenza")
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Help Desk applicativo gestionale</b> Responsabile dell’Ufficio <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>

**Link utili**

[work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390](http://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*

<b>Descrizione</b>	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza di contratto o convenzione il servizio viene erogato attraverso l'invio di email a: <a href="mailto:ricavi.istituzionali@unimi.it">ricavi.istituzionali@unimi.it</a> , 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.
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Ricavi istituzionali</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:ricavi.istituzionali@unimi.it">ricavi.istituzionali@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> 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:**

$\leq 10\%$

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

$\geq 80\%$

---

**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 economici

**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](mailto:liquidazioni.fatture@unimi.it)

**Contatti**

Ufficio Contabilità dei costi  
Responsabile dell'Ufficio  
[sezionepagamenti@unimi.it](mailto:sezionepagamenti@unimi.it)

**Link utili**

[work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390](http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390)

---

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<i>Accessibilità</i>
	<b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email e gestionale U-GOV) <b>Valore programmato:</b> 2
	<b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> 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) <b>Valore programmato:</b> 100%
	<b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5
	<b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro <b>Valore programmato:</b> Sì
	<b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Soddisfazione degli utenti <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email “Sportello” rispetto al totale delle comunicazioni pervenute <b>Valore programmato:</b> ≤ 10%
	<b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b>

---

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 destinate alle fatture
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
Modalità di erogazione	Segnalazione dei problemi riscontrati via email a: <a href="mailto:sezionepagamenti@unimi.it">sezionepagamenti@unimi.it</a> L'ufficio fornisce riscontro via email
Contatti	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:sezionepagamenti@unimi.it">sezionepagamenti@unimi.it</a>
Link utili	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>

---

**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](http://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](http://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl) (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione")  
• indirizzo email [fatturazione.contabilita@unimi.it](mailto: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](mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it)

**Link utili** [work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390](http://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*

<b>Descrizione</b>	Monitorare e sollecitare i pagamenti delle fatture attive emesse dall'Ufficio
--------------------	---

<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
--------------------	---

<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene erogato: su richiesta da inviare via email a: <a href="mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it">fatturazione.contabilita@unimi.it</a> ovvero d'ufficio, in base agli esiti del monitoraggio eseguito periodicamente dall'Ufficio sui pagamenti delle fatture attive emesse
-------------------------------	---

<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Ricavi da Attività commerciale</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it">fatturazione.contabilita@unimi.it</a>
-----------------	--

<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
-------------------	--

<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 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*

<b>Descrizione</b>	Dare supporto all'attività di fatturazione diretta delle strutture dipartimentali che svolgono prestazioni commerciali allo sportello
<b>Destinatari</b>	Strutture dipartimentali, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	Segnalazione o richiesta di informazione/chiarimenti da inviare via email a: <a href="mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it">fatturazione.contabilita@unimi.it</a> , o mediante apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link <a href="http://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl">helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl</a> (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione"). Il servizio risponde attraverso lo stesso canale utilizzato per la segnalazione
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Ricavi da Attività commerciale</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it">fatturazione.contabilita@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, ticket del servizio HelpDesk) <b>Valore programmato:</b> 2
	<b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b>

---

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:**

$\geq 90\%$

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

2

*Consulenza fiscale*

<b>Descrizione</b>	Fornisce consulenza e assistenza a tutte le strutture d'Ateneo, comprese le attività di studio e analisi delle innovazioni normative
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	Richiesta di consulenza o assistenza da inviare via email a: <a href="mailto:contabilita.ufficiofiscale@unimi.it">contabilita.ufficiofiscale@unimi.it</a> , e successivo riscontro attraverso lo stesso canale
<b>Contatti</b>	Ufficio Adempimenti e consulenza fiscale Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:contabilita.consulenzafiscale@unimi.it">contabilita.consulenzafiscale@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1
	<b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri entro 20 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute <b>Valore programmato:</b> 100%
	<b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b>

---

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:**

$\leq 10\%$

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

$\geq 60\%$

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

$\geq 90\%$

**Indicatore:**

Personale impegnato nell’attività

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

1