



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	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero di riscontri entro 3 giorni dalla data di ricezione della email rispetto al totale delle email ricevute</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p> <p>Unità di misura: Nominativo del Responsabile di Struttura e/o dei contatti di riferimento all'interno delle email di riscontro</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione degli utenti</p> <p>Unità di misura: Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione</p>

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

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

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	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: $\leq 10\%$
	Continuità
	Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

≥ 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:

$\leq 10\%$

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 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

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

<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità
	Indicatore: Canali disponibili per 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:

$\leq 10\%$

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

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

<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (ticket del servizio HelpDesk)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>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)</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio)</p> <p>Valore programmato: 5</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione degli utenti</p> <p>Unità di misura: Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute</p> <p>Valore programmato: $\leq 10\%$</p> <p>Continuità</p>

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

<i>Descrizione</i>	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
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione centrale, Centri funzionali), responsabili di struttura e personale tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso l'applicativo gestionale U-gov per la gestione delle richieste di acquisto (RDA) e conseguente emissione del buono d'ordine. Le fasi successive del servizio consistono nella contabilizzazione delle fatture e altri documenti di spesa, nel carico e scarico di inventario, nella richiesta di rilevazione di fondo economico. Le attività vengono svolte su richiesta scritta via email a: liquidazioni.fatture@unimi.it
<i>Contatti</i>	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio sezionepagamenti@unimi.it
<i>Link utili</i>	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	<p>Richiesta di emissione fattura, che può avvenire mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sistema Unifat (work.unimi.it/unifatweb) per le fatture a tariffario • apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione") • indirizzo email fatturazione.contabilita@unimi.it <p>La fattura elettronica viene generata e inviata ai sensi di legge</p>
Contatti	<p>Ufficio Ricavi da Attività commerciale</p> <p>Responsabile dell'Ufficio</p> <p>fatturazione.contabilita@unimi.it</p>
Link utili	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore:</p> <p>Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura:</p> <p>Numero di canali disponibili (email, ticket del servizio HelpDesk, Unifat per le fatture a tariffario)</p>

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

<i>Descrizione</i>	Monitorare e sollecitare i pagamenti delle fatture attive emesse dall'Ufficio
<i>Destinatari</i>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<i>Modalità di erogazione</i>	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
<i>Contatti</i>	Ufficio Ricavi da Attività commerciale Responsabile dell'Ufficio fatturazione.contabilita@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per 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:

$\leq 10\%$

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

$\geq 40\%$

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	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, ticket del servizio HelpDesk)</p> <p>Valore programmato: 2</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura:</p>

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:

$\leq 10\%$

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

$\geq 80\%$

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	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p>Unità di misura: Numero di riscontri entro 20 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura:</p>

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