



# Direzione Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane



Università  
degli Studi di  
Milano

Carta dei servizi 2024

*Sportello di orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Supporto, assistenza e orientamento riguardo alle attività della Direzione. Lo Sportello indirizza le richieste dell'utente allo specifico servizio dedicato
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale docente</li> <li>• Personale tecnico, amministrativo bibliotecario</li> <li>• Borsisti e assegnisti</li> <li>• Responsabili delle strutture dell'Ateneo</li> <li>• Collaboratori esterni</li> </ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	Email a <a href="mailto:Sportello.organizzazione.personale@unimi.it">Sportello.organizzazione.personale@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio Segreteria e Sportello di Direzione <a href="mailto:Sportello.organizzazione.personale@unimi.it">Sportello.organizzazione.personale@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/126412.htm">work.unimi.it/aree_protette/126412.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni necessari per la presa in carico delle richieste <b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di presidio sulla email rispetto al totale dei giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento</p>

---

**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](mailto:welfare@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/rlavoro/welfare/118375.htm](http://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](http://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](mailto:formazione@unimi.it)

**Link utili** [work.unimi.it/formazione/formazione\\_ta/formazione\\_sviluppo.htm](http://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

---

---

<b>Modalità di erogazione</b>	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• supporto nell'analisi delle difficoltà per individuare le possibili cause e le principali risorse personali a disposizione</li><li>• confronto, per trovare, in modo condiviso, soluzioni personali per superare o gestire al meglio la situazione percepita come critica.</li></ul>
<b>Contatti</b>	Referente Consulenza Psicologica (Psi@work): <a href="mailto:ragazzoni.psiatwork@unimi.it">ragazzoni.psiatwork@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm">work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams, Skype)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 4</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di presidio della casella email</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p>

---



---

### **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*

<b>Descrizione</b>	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
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale tecnico, amministrativo bibliotecario</li><li>• Personale docente</li><li>• Studenti e collaboratori (per le attività culturali)</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	Email a <a href="mailto:convenzionipersonale@unimi.it">convenzionipersonale@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio: <a href="mailto:convenzionipersonale@unimi.it">convenzionipersonale@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/2851.htm">work.unimi.it/aree_protette/2851.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, telefono, Microsoft Teams) <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web <b>Unità di misura:</b> 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](mailto: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 Ateneo

---

**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](mailto:firma.digitale@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/aree\\_protette/119597.htm](http://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
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale tecnico amministrativo, bibliotecario collaboratore esperto linguistico (CEL) e loro Responsabili</li> <li>• Direttori/Direttrici di Dipartimento e loro delegati/e</li> </ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Raccolta e validazione dei Piani Individuali di Lavoro Agile del personale tramite piattaforma web dedicata: <a href="http://work.unimi.it/peoplecare/">work.unimi.it/peoplecare/</a></p> <p>Stesura di materiali informativi e organizzazione di iniziative informative sul Lavoro Agile in Ateneo.</p> <p>Assistenza al personale tramite la casella di posta elettronica dedicata <a href="mailto:lavoro.agile@unimi.it">lavoro.agile@unimi.it</a> con riscontro entro 24 ore o massimo 3 giorni.</p>
<b>Contatti</b>	Responsabile dell'Ufficio welfare, relazioni sindacali e pari opportunità: <a href="mailto:lavoro.agile@unimi.it">lavoro.agile@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/rlavoro/125375.htm">work.unimi.it/rlavoro/125375.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di presidio della email rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p><b>Valore programmato:</b> 100%</p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi per la presa in carico delle richieste pervenute</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web</p>



---

**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*

<b>Descrizione</b>	Chiamata di personale docente e reclutamento ricercatore mediante procedure selettive/valutative
<b>Destinatari</b>	Cittadini, personale docente e ricercatore, strutture dell'Ateneo
<b>Modalità di erogazione</b>	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)
<b>Contatti</b>	Ufficio Concorsi Personale Docente e Ricercatore, Responsabile dell'Ufficio Via S. Antonio 12, 20122 Milano PEC: <a href="mailto:unimi@postecert.it">unimi@postecert.it</a> PEO: <a href="mailto:valcomp@unimi.it">valcomp@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.unimi.it/it/node/580/">www.unimi.it/it/node/580/</a> <a href="http://www.unimi.it/it/node/581/">www.unimi.it/it/node/581/</a> <a href="http://work.unimi.it/UniChiamata">work.unimi.it/UniChiamata</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 (PEC, PEO, telefono, sportello su appuntamento, sito web, piattaforma SICON) <b>Valore programmato:</b> 6 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi per risposta a email <b>Valore programmato:</b> ≤ 2 <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> 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/le 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/le interessati/e, nel caso di PEO e Progressioni tra le aree
- 

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio Concorsi Personale TAB  
[ufficio.concorsi@unimi.it](mailto: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](http://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](http://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:**

---

Si

**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%

---