



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	<ul style="list-style-type: none">• 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	Rimborsò 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 (iniziativa 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/rilavoro/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	<ul style="list-style-type: none">• 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 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

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	<ul style="list-style-type: none">• 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 iniziata

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 iniziata

Valore programmato:

100%
