



CARTA DEI SERVIZI 2025

DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



Sportello di orientamento all'utenza

<i>Descrizione</i>	Risponde alle richieste che hanno per oggetto le attività della Direzione Centrale acquisti, con istruttoria diretta del quesito o orientando l'utenza verso la struttura competente
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario, studenti, borsisti e assegnisti dell'Ateneo Cittadini, enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Via email a sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Contatti</i>	Responsabile di Direzione sportello.centraleacquisti@unimi.it
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/aree_protette/121374.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email) Valore programmato: 1</p> <p>Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni previsti per la risposta Valore programmato: 3</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Diffusione delle informazioni tramite pagina web dedicata Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti Unità di misura:</p>

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione del servizio, pervenuti alla casella email “Sportello”, rispetto al numero totale delle comunicazioni pervenute

Valore programmato:

≤ 20%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al numero totale di giorni lavorativi

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annuale di riscontri inviati rispetto al numero totale di richieste

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Pianificazione dei fabbisogni

Approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale

Descrizione

Rilevamento dei fabbisogni delle strutture, per consentire un'efficace programmazione e ottimizzazione delle procedure d'acquisto.

Attività di approfondimento e supporto normativo e giurisprudenziale per appalti e contratti pubblici nella fase di preparazione della procedura, durante lo svolgimento e nella eventuale fase precontenziosa.

Destinatari

Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

Modalità di erogazione	<p>Online, con invio dati a direzione.acquisti@unimi.it, tramite Archiflow o appositi moduli informatici.</p> <p>Raccolta, esame ed elaborazione dati e, in caso di necessità, richiesta integrazione dati.</p> <p>Trasmissione dati a Settore Gare - Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni, per esigenze di importo sotto-soglia comunitaria, o a Settore Gare, per esigenze di importi superiori alla soglia comunitaria.</p> <p>Risposta alle richieste di supporto/parere, previa istruttoria.</p> <p>Eventuale redazione e divulgazione di circolari di interesse generale.</p> <p>Rapporti informativi alle strutture in materia di contrattualistica pubblica.</p> <p>Analisi normative e giurisprudenziali in materia di appalti pubblici.</p>
Contatti	<p>Responsabile di Direzione direzione.acquisti@unimi.it</p>
Link utili	<p>work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm</p>
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: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero annuale di giorni di accesso alla casella email dedicata rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Pubblicazione annuale delle informazioni relative ai contratti quadro attivati ad esito della rilevazione dei fabbisogni sul sito di Ateneo dedicato e in Unimibox</p> <p>Valore programmato: Sì</p>

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità misura:

Adeguatezza (periodo) dell'elaborazione dei dati raccolti per l'attivazione di contratti quadro

Valore programmato:

Sì

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Gestione procedure negoziate telematiche di forniture-servizi/lavori per importi sotto le rispettive soglie comunitarie***Descrizione***

Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto

Destinatari

Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese

Modalità di erogazione

Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura.

Attività di analisi e valutazione, supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori), finalizzate all'assunzione della delibera da parte dell'Organo competente (in caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla Struttura di

presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla Struttura).

Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale.

Espletamento procedura e stipula contratto in forma di atto pubblico amministrativo (lavori)/scrittura privata (servizi forniture).

Trasmissione a mezzo email alla Struttura richiedente e al Direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione

Contatti

Responsabile del Settore Gare – Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori – Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture – Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it e direzione.acquisti@unimi.it

Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta

Link utili

work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, pagina web)

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione dei canali di comunicazione dedicati al servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento dall'approvazione della procedura da parte dell'organo competente

Valore programmato:

≤ 90

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dal provvedimento di aggiudicazione definitiva

Valore programmato:

≤ 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie per usufruire del servizio sul sito d'Ateneo dedicato

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

≥ 95%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

Valore programmato:

100%

Gestione procedure telematiche con bando sopra soglia comunitaria

<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano delle procedure dalla fase di progettazione e preparazione degli atti di gara fino alla stipula del contratto
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Online, tramite la compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina work.unimi.it/servizi/123043.htm, con cui struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura</p> <p>Proposta congiunta con Direzione Centrale acquisti di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione dell'organo decisionale</p> <p>Espletamento procedura e stipula contratto in forma pubblica amministrativa</p> <p>Trasmissione via email alla struttura richiedente e al direttore dell'Esecuzione della copia del contratto e della relativa documentazione ai fini dell'avvio dell'esecuzione</p>
<i>Contatti</i>	<p>Responsabile del Settore Gare – Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori – Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture – Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it e direzione.acquisti@unimi.it</p> <p>Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta</p>
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm
<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 (email, ArchiFlow, pagina web)</p> <p>Valore programmato: 3</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio</p> <p>Unità di misura:</p>

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni previsti per l'espletamento della procedura di affidamento dall'approvazione da parte dell'organo competente

Valore programmato:

≤ 120

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di giorni previsti per la trasmissione della copia del contratto dalla stipula

Valore programmato:

≤ 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie per usufruire del servizio sul sito d'Ateneo dedicato alla comunicazione interna

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

95%

Continuità

Indicatori:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatori:**

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

Valore programmato:

100%

Formazione e gestione albo fornitori

<i>Descrizione</i>	Gli Uffici del Settore si occupano della formazione e della gestione degli albi fornitori in materia di lavori edilizi - forniture di beni - prestazioni di servizi
<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta scritta via email a settore.gare@unimi.it o mediante Archiflow Attività di analisi e valutazione supportata da comunicazioni istruttorie (email, contatti e incontri interlocutori). In caso di esito positivo dell'istruttoria: conferma alla struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente Espletamento procedura di istituzione dell'Albo (previa adeguata pubblicità) e suo aggiornamento periodico. Trasmissione in forma scritta o via email indirizzata alla struttura richiedente del link di accesso a tutte le istanze pervenute e della comunicazione di pubblicazione/aggiornamento Albo.
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Gare - Responsabile dell'Ufficio Gare Lavori - Responsabile dell'Ufficio Gare Forniture - Responsabile dell'Ufficio Gare Servizi - settore.gare@unimi.it e direzione.acquisti@unimi.it

Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta

Link utili

work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm

Dimensioni/Indicatori**Accessibilità****Indicatori:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, sito web)

Valore programmato:

3

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento della procedura dalla presa in carico della richiesta

Valore programmato:

≤ 60

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per la comunicazione dell'esito della procedura dal provvedimento di approvazione dell'Albo

Valore programmato:

≤ 5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato per usufruire del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

95%

Continuità**Indicatori:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatori:**

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e pubblicazione dell'Albo)

Valore programmato:

100%

Affidamenti diretti inferiori a € 40.000

Gestione procedure telematiche MePA di valore inferiore alla soglia comunitaria

Adesione a convenzioni CONSIP e ARIA Lombardia

Rilascio diplomi

Descrizione

- Approvvigionamento di beni e servizi mediante affidamenti diretti di valore inferiore a € 40.000
 - Acquisti di beni e servizi per valore inferiore alla soglia comunitaria, utilizzando il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA)
-

- Approvvigionamento di beni e servizi mediante l'adesione alle convezioni stipulate dai soggetti aggregatori CONSIP e ARIA Lombardia
- Rilascio di diplomi

<i>Destinatari</i>	Responsabili delle strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, laureati (per il rilascio di diplomi) Enti e imprese
<i>Modalità di erogazione</i>	Tramite compilazione di un modulo online, disponibile alla pagina /work.unimi.it/servizi/123043.htm , con cui la struttura interessata comunica la necessità di procedere all'indizione della procedura Esame della richiesta (in caso di esito positivo dell'istruttoria, conferma email alla Struttura richiedente di presa in carico della pratica; in caso di necessità di acquisire nuovi elementi o in caso di improcedibilità: comunicazione motivata alla struttura richiedente) Espletamento procedura se richiesto e stipula contratto (su piattaforma telematica o mediante emissione di ordine) Trasmissione in forma scritta o via email indirizzata alla struttura richiedente e al direttore dell'esecuzione di copia del contratto e della comunicazione di avvio esecuzione. Per diplomi: Procedura di stampa dei diplomi. Invio per posta assicurata a laureati
<i>Contatti</i>	Responsabile del Settore Servizi Economici, Contratti e Certificazioni ufficio.acquisti@unimi.it spoc.unimi.it Appuntamento con responsabile o funzionario su richiesta
<i>Link utili</i>	work.unimi.it/servizi/servizi_acquisti/122795.htm
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità: Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, ArchiFlow, sito web) Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni lavorativi in cui vengono consultati i canali di comunicazione dedicati

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'espletamento della procedura di affidamento dalla presa in carico della richiesta

Valore programmato:

≤ 60

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione delle prestazioni

Unità di misura:

Numero massimo di giorni previsti per l'invio agli utenti, tramite posta assicurata, della stampa dei diplomi dalla data di laurea

Valore programmato:

≤ 180

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione annuale delle informazioni necessarie sul sito di Ateneo dedicato per usufruire del servizio

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di prestazioni erogate senza necessità di ulteriori richieste

Valore programmato:

≥ 95%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Percentuale di unità impiegate

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste riscontrate (comprese le comunicazioni di presa in carico e di stipula/avvio esecuzione)

Valore programmato:

100%
