



**Direzione Contabilità,  
Bilancio e  
Programmazione  
finanziaria**



**Università  
degli Studi di  
Milano**

**Carta dei servizi 2022**

*Sportello di orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, sui processi amministrativo contabili e sull'applicazione della regolamentazione giuscontabile
<b>Destinatari</b>	Responsabili amministrativi, personale amministrativo e bibliotecario afferente ai centri di spesa
<b>Modalità di erogazione</b>	Via e-mail a: <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Dirigente <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121655.htm">work.unimi.it/aree_protette/121655.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1 <b>Indicatore:</b> Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio <b>Valore programmato:</b> 2 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri entro 3 giorni dalla data di ricezione della email rispetto al totale delle email ricevute <b>Valore programmato:</b> 100% <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile di Struttura <b>Valore programmato:</b> Sì

---

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 95%

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

> 95%

---

### ***Variazioni di bilancio***

---

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

---

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email, gestionale U-GOV)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

4

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero di riscontri entro 5 giorni da data ricezione richiesta / totale 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 all'interno dei riscontri

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

---

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 95%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero annuo di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

> 95%

---

***Ordinativi di pagamento e incasso***

---

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

---

---

Canali disponibili per accesso al servizio (Ticket tramite servizio HelpDesk)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1 canale

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**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

**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 dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

---

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 95%

**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:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 95%

---

### **Anagrafica delle persone giuridiche**

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

---

*Link utili*

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

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (ticket del servizio HelpDesk)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Disponibilità di modulistica

**Unità di misura:**

Presenza della modulistica disponibile per accesso servizio (form online)

**Valore programmato:**

Sì

**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:**

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 dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione  
servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale  
delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 60%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di  
riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

*Help desk U-gov*

**Descrizione**

Dare supporto alle strutture di Ateneo per la risoluzione di  
problematiche tecniche e informatiche inerenti all'applicativo  
gestionale U-gov

**Destinatari**

Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo

---

---

<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta assistenza e riscontro attraverso apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ITC, al link <a href="http://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl">helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl</a> (voce "UGOV / Assistenza")
<i>Contatti</i>	<b>Ufficio Help Desk applicativo gestionale</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:direzione.contabilita@unimi.it">direzione.contabilita@unimi.it</a>
<i>Link utili</i>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (ticket del servizio HelpDesk) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1 <b>Indicatore:</b> Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio <b>Valore programmato:</b> 1 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero di riscontri entro 7 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) <b>Valore programmato:</b> 100% <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio) <b>Valore programmato:</b> 5 <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b>

---

---

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  
all'interno dei riscontri

**Valore programmato:**

Sì

#### **Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

#### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 90%

**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:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

### *Ricavi istituzionali*

<b>Descrizione</b>	Gestire le entrate istituzionali da soggetti pubblici e privati
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza di contratto o convenzione il servizio viene erogato attraverso l'invio di e-mail a: <a href="mailto:ricavi.istituzionali@unimi.it">ricavi.istituzionali@unimi.it</a> , con richiesta di registrazione del contratto o convenzione all'interno dell'applicativo gestionale U-gov. Nel corso di validità del contratto, verranno contabilizzati i relativi incassi.
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Ricavi istituzionali</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:ricavi.istituzionali@unimi.it">ricavi.istituzionali@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Indicatore:</b> Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio <b>Valore programmato:</b> 4  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> 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) <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5

---

### **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 dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 95%

**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:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 95%

---

### *Ciclo passivo*

<b>Descrizione</b>	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
<b>Destinatari</b>	Strutture dell'Ateneo (Amministrazione centrale, Centri funzionali), personale docente e tecnico amministrativo
<b>Modalità di erogazione</b>	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 e-mail a: <a href="mailto:sezionepagamenti@unimi.it">sezionepagamenti@unimi.it</a> o posta ordinaria, all'attenzione dell'Ufficio Contabilità dei costi
<b>Contatti</b>	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:sezionepagamenti@unimi.it">sezionepagamenti@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (email e gestionale U-GOV) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 2 <b>Indicatore:</b> Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio <b>Valore programmato:</b> 8 <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b>

---

Numero di riscontri entro 15 giorni da data ricezione richiesta rispetto al totale delle richieste ricevute (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio)

**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 delle mail di riscontro

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 95%

**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:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 95%

---

*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 e-mail a: <a href="mailto:sezionepagamenti@unimi.it">sezionepagamenti@unimi.it</a> L'ufficio fornisce riscontro via e-mail
Contatti	Ufficio Contabilità dei costi Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:sezionepagamenti@unimi.it">sezionepagamenti@unimi.it</a>
Link utili	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>

---

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**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:**

5

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

**Unità di misura:**

Indicazione del Responsabile del Settore e/o dell'Ufficio competente e dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 95%

**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:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 95%

---

*Fatturazione attiva*

---

**Descrizione**

Emettere e incassare le fatture nell'ambito attività commerciale dell'Ateneo

**Destinatari**

Strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo

**Modalità di erogazione**

Richiesta di emissione fattura, che può avvenire mediante:

- sistema Unifat (work.unimi.it/unifatweb) per le fatture a tariffario
- apposito ticket del servizio HelpDesk della Direzione ICT, al link [helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl](http://helpdesk.divisi.unimi.it/otrs/customer.pl) (voce "Ciclo Attivo / Fatturazione")
- indirizzo mail

La fattura elettronica viene generata e inviata ai sensi di legge

**Contatti**

**Ufficio Ricavi da Attività commerciale**

Responsabile dell'Ufficio

[fatturazione.contabilita@unimi.it](mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it)

**Link utili**

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

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email, ticket del servizio HelpDesk, Unifat per le fatture a tariffario)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

3

---

---

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**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 dei contatti di riferimento all'interno dei riscontri

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

---

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

**Valore programmato:**

> 95%

**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:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 95%

---

### *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 e-mail a: <a href="mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it">fatturazione.contabilita@unimi.it</a> d'ufficio, in base agli esiti del monitoraggio eseguito periodicamente dall'Ufficio sui pagamenti delle fatture attive emesse
<i>Contatti</i>	<b>Ufficio Ricavi da Attività commerciale</b> Responsabile dell'Ufficio <a href="mailto:fatturazione.contabilita@unimi.it">fatturazione.contabilita@unimi.it</a>
<i>Link utili</i>	<a href="http://work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390">work.unimi.it/servizi/120737.htm#par121390</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili

---

---

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**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 dei contatti di riferimento all'interno delle mail di riscontro

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

---

---

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 40%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

*Supporto fatturazione decentrata*

---

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

---

---

2

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**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

**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 dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

---

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

**Valore programmato:**

> 80%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

### *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 e-mail a: [contabilita.ufficiofiscale@unimi.it](mailto:contabilita.ufficiofiscale@unimi.it), e successivo riscontro attraverso lo stesso canale

**Contatti**

Ufficio Adempimenti e consulenza fiscale  
Responsabile dell'Ufficio  
[contabilita.ufficiofiscale@unimi.it](mailto:contabilita.ufficiofiscale@unimi.it)

**Link utili**

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

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per accesso al servizio (email)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Numero di persone operanti nel servizio proporzionale all'utenza

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

1

---

---

### **Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero di riscontri entro 20 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:**

3

### **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 dell'utenza

**Unità di misura:**

Numero di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello" rispetto al totale delle comunicazioni pervenute

**Valore programmato:**

< 10%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

> 60%

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche evase nel periodo di riferimento

---

---

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---