



CARTA DEI SERVIZI 2025

# DIREZIONE ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE

---

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



### *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 <b>Unità di misura:</b></p>

---

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%

---

## SETTORE BENESSERE E SVILUPPO PROFESSIONALE

### *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:**

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%

### *Lavoro Agile*

<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazione sulle modalità di richiesta e fruizione del Lavoro Agile Ordinario</li><li>• Informazioni e assistenza sulla stesura dei Piani Individuali di Lavoro Agile, con particolare riferimento a obiettivi e indicatori</li><li>• Informazioni e assistenza sull'utilizzo della procedura informatica per la richiesta di Lavoro Agile</li></ul>
<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>

---

**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%

---

***Corsi di formazione per il personale TAB***

<b><i>Descrizione</i></b>	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)
<b><i>Destinatari</i></b>	Personale tecnico amministrativo e bibliotecario e collaboratore esperto linguistico (CEL)
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Raccolta e sistematizzazione degli interessi formativi del personale tramite piattaforma web dedicata: <a href="http://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm">work.unimi.it/formazione/formazione_ta/111001.htm</a> Organizzazione delle iniziative formative e convocazione del personale tramite la casella di posta elettronica istituzionale
<b><i>Contatti</i></b>	Responsabile dell'Ufficio formazione continua e aggiornamento professionale <a href="mailto:formazione@unimi.it">formazione@unimi.it</a>
<b><i>Link utili</i></b>	<a href="http://work.unimi.it/formazione/formazione_ta/formazione_sviluppo.htm">work.unimi.it/formazione/formazione_ta/formazione_sviluppo.htm</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></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> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero di richieste evase entro 3 giorni dalla ricezione <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Pubblicazione delle iniziative formative attivate sulla pagina web <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Efficacia</b>

---

**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

**Unità di misura:**

Rilevazione annuale media dei questionari di gradimento su scala da 1 a 5

**Valore programmato:**

3,5

**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

---

**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**

- Personale tecnico, amministrativo bibliotecario
- Personale docente
- Studenti e collaboratori (per le attività culturali)

**Modalità di erogazione**

Email a [convenzionipersonale@unimi.it](mailto:convenzionipersonale@unimi.it)

**Contatti**

Responsabile dell'Ufficio:  
[convenzionipersonale@unimi.it](mailto:convenzionipersonale@unimi.it)

**Link utili**

[work.unimi.it/aree\\_protette/2851.htm](http://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 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%

---

***Incentivazione all'Utilizzo del Trasporto Pubblico***

---

***Descrizione***

L'Ufficio, in un'ottica di benessere organizzativo e di sostenibilità ambientale, si prefigge di incentivare la comunità accademica - all'utilizzo dei Trasporto Pubblico Locale, tramite la sottoscrizione di convenzioni con le maggiori società di trasporto (ATM e Trenord) e la stipula di agevolazioni con aziende private attive nel Settore.

***Destinatari***

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico, amministrativo bibliotecario
- Studenti/sse

***Modalità di erogazione***

- Assistenza all'utenza relativamente alla sottoscrizione di abbonamenti aziendali con ATM e Trenord;
- Rendicontazione contabile ai fini della liquidazione delle fatture delle aziende sopracitate e dell'incasso delle note di credito derivanti dalle rinunce anticipate;
- Predisposizione e comunicazione degli elenchi abbonati ai fini del recupero sul cedolino stipendiale degli importi anticipati dall'Ateneo;
- Pubblicizzazione delle iniziative e delle promozioni concordate dall'Ateneo con aziende pubbliche o private attive nel Settore della mobilità.

***Contatti***

Responsabile dell'Ufficio

**Ufficio Politiche per l'Incentivazione all'Utilizzo del Trasporto Pubblico**

---

---

Via Festa del Perdono, 3  
02503 12107  
[mobilitadateneo@unimi.it](mailto:mobilitadateneo@unimi.it)

---

***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 lavorativi di presidio della casella email

**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 sul sito

**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 GESTIONE E POLITICHE PER IL PERSONALE**

***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:

- mercoledì, ore 9-15, presso lo spazio dedicato in via Santa Sofia, 11
-

- 
- lunedì, ore 9-17 e venerdì, ore 9-12 online su Teams o 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](mailto:ragazzoni.psiatwork@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/rlavoro/welfare/125678.htm](http://work.unimi.it/rlavoro/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:**

2,5

**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*

<b>Descrizione</b>	<p>Informazioni sulla emissione, la consegna dei certificati, sui rinnovi dei certificati e su eventuali anomalie rilevate riguardanti la firma digitale remota di Ateneo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sportello in presenza su appuntamento da concordare all'indirizzo email <a href="mailto:firma.digitale@unimi.it">firma.digitale@unimi.it</a></li><li>• Identificazione degli aventi diritto</li><li>• Registrazione su CMS di Aruba</li><li>• Consegna Kit Firma digitale Remota</li><li>• Informazioni per l'attivazione e Assistenza</li><li>• Rinnovo Certificati Firma Remota in Scadenza</li><li>• Informazioni e Assistenza su eventuali anomalie rilevata sulle procedure di ammissione rinnovo revoca e sospensione dei certificati Firma remota di Ateneo</li></ul>
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale docente e ricercatore</li><li>• Personale tecnico amministrativo, bibliotecario</li><li>• Assegnisti/e, dottorandi/e con borsa e specializzandi/e con borsa</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>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</p>
<b>Contatti</b>	Referente per Firma Remota di Ateneo: <a href="mailto:firma.digitale@unimi.it">firma.digitale@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/119597.htm">work.unimi.it/aree_protette/119597.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni lavorativi di apertura dello sportello</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>

---

**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%

---

### *Gestione carriere personale docente e ricercatore*

<b>Descrizione</b>	<p>Gestione giuridica e amministrativa delle carriere dei docenti e dei ricercatori universitari. Informazioni e supporto per questioni concernenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• aspettative e congedi con o senza assegni;</li><li>• mobilità intra-dipartimentale e tra Atenei;</li><li>• cessazione per dimissioni e collocamento a riposo;</li><li>• cambio di SSD;</li><li>• modifica di regime di impegno (tempo pieno/tempo definito);</li><li>• limitazione dell'attività didattica;</li><li>• procedura di valutazione per il riconoscimento delle progressioni stipendiali;</li><li>• conferimento del titolo di emerito/a;</li><li>• autorizzazioni allo svolgimento di attività extra-istituzionali;</li><li>• nullaosta per insegnamento presso altri Atenei.</li></ul>
<b>Destinatari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale docente e ricercatore;</li><li>• Personale tecnico, amministrativo bibliotecario (per l'autorizzazione delle attività e degli incarichi extra istituzionali).</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	Email a <a href="mailto:gestione.docenti@unimi.it">gestione.docenti@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Ufficio Programmazione e Gestione del Personale Docente: <a href="mailto:gestione.docenti@unimi.it">gestione.docenti@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="#">Ufficio Programmazione e Gestione del Personale Docente-e-gestione-del-personale-docent</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>

---

**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%

---

*Reclutamento per chiamata diretta*

<b>Descrizione</b>	Procedure di reclutamento per chiamata diretta di studiosi impegnati all'estero e/o vincitori nell'ambito di specifici programmi di ricerca di alta qualificazione
<b>Destinatari</b>	Personale docente e ricercatore interno e esterno
<b>Modalità di erogazione</b>	Email a <a href="mailto:gestione.docenti@unimi.it">gestione.docenti@unimi.it</a>
<b>Contatti</b>	Ufficio Programmazione e Gestione del Personale Docente: <a href="mailto:gestione.docenti@unimi.it">gestione.docenti@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="#">Ufficio Programmazione e Gestione del Personale Docente-e-gestione-del-personale-docent</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</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> <p><b>Unità di misura:</b> Pubblicazione e aggiornamento trimestrale delle pagine web di riferimento</p> <p><b>Valore programmato:</b></p>

---

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%

---

**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](mailto:unimi@postecert.it)  
PEO: [valcomp@unimi.it](mailto:valcomp@unimi.it)

---

**Link utili**

[www.unimi.it/it/node/580/](http://www.unimi.it/it/node/580/)  
[www.unimi.it/it/node/581/](http://www.unimi.it/it/node/581/)  
[work.unimi.it/UniChiamata](http://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 e su inPA

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero annuale di procedure effettuate rispetto a quelle stabilite

**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:**

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:**

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%

---