CARTA DEI SERVIZI 2025

DIREZIONE PERFORMANCE, ASSICURAZIONE QUALITÀ, VALUTAZIONE E POLITICHE DI OPEN SCIENCE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

	Sportello di orientamento all'utenza
Descrizione	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione
Destinatari	Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a sportello.paqv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli Invio di richieste agli utenti finali del servizio
Contatti	Sportello Direzione Performance, Assicurazione qualità, valutazione e politiche di Open Science email sportello.paqv@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/123151.htm
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email) **Valore programmato:** 1 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** 25 **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **Unità di misura:** Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web **Valore programmato:** 100%

Efficacia

Indicatore:
Soddisfazione degli utenti
Unità di misura:
Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate
Valore programmato:
100%

	Supporto al ciclo della Performance
Descrizione	• Pianificazione e gestione delle attività del ciclo di gestione della Performance (Sistema di Misurazione e Valutazione, Piano integrato di attività e organizzazione, monitoraggio degli indicatori del Piano strategico e di Performance, Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa e individuale, Relazione sulla Performance). • Gestione del software di performance management GZOOM e assistenza agli utenti. • Definizione e redazione del Bilancio di Sostenibilità.
Destinatari	Utenti interni, Esterni
Modalità di erogazione	Via email casella performance@unimi.it

	Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli
Contatti	**Ufficio di Supporto al Sistema AQ di Ateneo, Perfomance e Valutazione** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12988 email performance@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero medio annuale delle revisioni della sezione dedicata del sito web e di siti esterni **Valore programmato:** 7 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate **Valore programmato:** 100% **Continuità** **Indicatore:**

	Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** ≥ 90% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale impegnato **Valore programmato:** 3

Supporto Nucleo di Valutazione (NDV)

Descrizione	• Attività di segreteria del NdV (organizzazione e verbalizzazione delle riunioni, predisposizione dei documenti e organizzazione delle missioni dei componenti esterni). • Definizione e stesura delle relazioni del Nucleo di Valutazione (Relazione sulle opinioni degli studenti, Relazione annuale, Relazione al Bilancio unico di Ateneo, Report annuale sui corsi di dottorato). • Organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio, dei dipartimenti e dei corsi di dottorato. • Supporto alle attività previste dalla L. 240/2010 (verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento e parere sui trasferimenti mediante scambio contestuale di docenti). • Supporto alle attività assegnate al NdV nell'ambito dell'accreditamento dei corsi di studio e dei percorsi di formazione per insegnanti. • Supporto alle attività del NdV in qualità di Organismo indipendente di valutazione (parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, Monitoraggio della Performance, Validazione della Relazione sulla Performance, Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni).
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Interlocutori Esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a staff.ndv@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio

Contatti	**Ufficio di Supporto al Sistema AQ di Ateneo, Perfomance e Valutazione** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12988 email staff.ndv@unimi.it
Link utili	Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione: unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di erogazione del servizio **Unità di misura:** Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio **Valore programmato:** 100% **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero medio annuale delle revisioni della sezione dedicata del sito web **Valore programmato:** 20 **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate **Valore programmato:** 100% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:**

	Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** ≥ 90% **Efficienza** **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero di personale impegnato **Valore programmato:** 3

	Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti
Descrizione	Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con la Direzione ITC. Supporta gli uffici Segreteria di Facoltà (Se.Fa) nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti Predispone la reportistica per i docenti, i collegi didattici, le commissioni paritetiche docenti-studenti e i direttori di dipartimento e dà supporto al Nucleo di Valutazione per la rendicontazione della relazione annuale sui risultati della rilevazione Pubblica i risultati
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a valutazione.didattica@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
Contatti	**Ufficio Indagini e reporting** - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 - email valutazione.didattica@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:
Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams)
Valore programmato:
3

Tempestività

Indicatore:
Frequenza di erogazione del servizio
Unità di misura:
Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio
Valore programmato:
100%

Trasparenza

Indicatore:
Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web
Unità di misura:
Numero annuale di aggiornamenti delle pagine web dedicate al servizio e della modulistica
Valore programmato:
≤ 5

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero annuale di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle comunicazioni
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
≥ 90%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:

	≥ 90%

	Reportistica direzionale
Descrizione	Conduce studi statistici ed elaborazioni su tematiche di interesse per la Direzione Generale o per i Rettori e i Prorettori Produce reportistica a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, PQA) relative in particolare a carriere degli studenti, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea.
Destinatari	Utenti interni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a IndaginiReporting@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
Contatti	**Ufficio Indagini e Reporting -** Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 email IndaginiReporting@unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** 25 **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **Unità di misura:**

	Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web **Valore programmato:** 100% **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche portate a termine senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle pratiche **Valore programmato:** ≥ 95% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** ≥ 95% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** ≥ 90%

	Gestione delle procedure relative al Sistema Assicurazione della Qualità di Ateneo (AVA)
Descrizione	Gestisce e pianifica, oltre a coordinare le azioni promosse dal Presidio di Qualità di Ateneo Raccoglie e analizza i dati relativi ai monitoraggi delle attività di Assicurazione della Qualità, fornendo supporto ai referenti di Assicurazione della Qualità sia dei Corsi di Studio che dei Dipartimenti.
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni

Modalità di erogazione	Via email scrivendo a: presidio.qualita@unimi.it: se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio; staff.pqa@unimi.it: per istanze dirette all'ufficio di supporto. Viene assicurato un riscontro immediato e una presa incarico della richiesta alla quale si dà seguito direttamente, o facendo da tramite con l'ufficio e/o organo di competenza. La comunicazione delle attività promosse viene assicurata tramite liste di distribuzione, avvisi sul portale web nelle pagine dedicate all'Assicurazione della Qualità, sui canali social di Ateneo.
Contatti	**Ufficio di Supporto al Sistema AQ di Ateneo, Perfomance e Valutazione** – Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 staff.pqa@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams) **Valore programmato:** 3 **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione tempistica di risoluzione. **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web **Unità di misura:** Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web **Valore programmato:** 15 **Efficacia** **Indicatore:** Soddisfazione degli utenti

	Unità di misura: Numero annuale di pratiche portate a termine senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle pratiche **Valore programmato:** 100% **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio **Valore programmato:** 100% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite **Valore programmato:** 100% **Indicatore:** Personale impegnato nell'attività **Unità di misura:** Numero mensile di persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 3

	Gestione e monitoraggio dei progetti e dei dati della ricerca
Descrizione	Supporta le attività connesse al Research Data Management, alla implementazione della policy sui FAIR data e la compilazione dei Data Management Plan per i progetti internazionali e nazionali
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a dataverse@unimi.it per informazioni su Applicativo dataverse, numero di DMP supportati; numero di dataverse caricati sulla piattaforma. Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.

Contatti	**Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12945 email dataverse@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:** Numero di canali disponibili (email, telefono) **Valore programmato:** 2 **Tempestività** **Indicatore:** Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio **Unità di misura:** Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio **Valore programmato:** 25 **Trasparenza** **Indicatore:** Chiarezza e comprensibilità delle informazioni **Unità di misura:** Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web **Valore programmato:** 100% **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di Dataverse aperti e gestiti nell'anno **Valore programmato:** 30 **Continuità** **Indicatore:** Fruibilità del servizio **Unità di misura:** Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

	Valore programmato: 100% **Efficienza** **Indicatore:** Pratiche gestite nel periodo di riferimento **Unità di misura:** Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite **Valore programmato:** 100%

	Open Science
Descrizione	Supporto alle attività connesse all'Open Science e al coordinamento della relativa Commissione Scientifica. Organizza la formazione sulle tematiche di Open Science e sull'uso degli indicatori bibliometrici e degli strumenti di business intelligence dell'archivio istituzionale, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli, sia per gli studenti che all'interno dei corsi delle competenze trasversali. Redige la Relazione annuale su Open Science, con i risultati relativi a APC, Open Access Green, Open Access Diamond, Fair data. Redige report ad hoc su aspetti specifici della comunicazione scientifica, su editori che presentano problematiche particolari, sui costi della comunicazione scientifica anche in relazione alle questioni di research integrity.
Destinatari	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a openscience@unimi.it Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
Contatti	**Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12945 email openscience@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Canali disponibili per l'accesso al servizio **Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, telefono, Teams)
Valore programmato:
3

Tempestività
Indicatore:
Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio
Unità di misura:
Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio
Valore programmato:
25

Trasparenza
Indicatore:
Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
Unità di misura:
Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web
Valore programmato:
100%

Efficacia
Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di Relazioni Annuali/report annuali
Valore programmato:
3

Continuità
Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza
Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:
Numero annuo di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite
Valore programmato:
100%

	Iris/Air
Descrizione	Supporto alle attività connesse al repertorio delle pubblicazioni scientifiche dell'Ateneo e alla costruzione dell'anagrafe della ricerca dell'Università. Supporto a tutte le attività di valutazione della ricerca sia a livello nazionale che a livello locale. Analisi quantitativa e qualitativa su produzione e produttività dei dipartimenti e dei singoli. Si occupa dell'assicurazione della qualità dei dati sulla ricerca.
Destinatari	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a: air@unimi.it (per richiesta informazioni AIR) sur.help@unimi.it (per richiesta informazioni IRIS) Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio
Contatti	**Ufficio Qualità dei dati della Ricerca** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12885 email air@unimi.it - sur.help@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello **Unità di misura:** Numero di giorni mensili di apertura dello sportello online rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Tempestività** **Indicatore:** Tempo massimo di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta rispetto al totale delle richieste pervenute **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:**

	Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione modalità diffusione (spazi web, modulistica, Pagina Web dedicata – Guida utente on line) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:** Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle comunicazioni **Valore programmato:** 100% **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:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 6

	Milano University Press
Descrizione	Supporto tecnico alle attività connesse alla Milano University Press Gestione Piattaforma epublishing. Gestione redazione. Segreteria organizzativa. Attività di consulenza e collaborazione.
Destinatari	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a:

	redazione.milanoup@unimi.it (per richiesta informazioni collane e libri). riviste@unimi.it (per richiesta informazioni riviste). Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
Contatti	**Ufficio Milano University Press** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12097 email (collane e libri) redazione.milanoup@unimi.it email (riviste) riviste@unimi.it
Link utili	milanoup.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	**Accessibilità** **Indicatore:** Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello **Unità di misura:** Numero di giorni mensili di apertura dello sportello online rispetto al totale dei giorni lavorativi **Valore programmato:** 100% **Tempestività** **Indicatore:** Tempo medio di erogazione della prestazione **Unità di misura:** Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta rispetto al totale delle richieste pervenute **Valore programmato:** 1 **Trasparenza** **Indicatore:** Modalità di diffusione delle informazioni **Unità di misura:** Indicazione modalità diffusione (spazi web, Pagina Web dedicata – Guida utente on line) **Valore programmato:** Sì **Efficacia** **Indicatore:** Dati statistici sull'attività svolta **Unità di misura:**

	Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle comunicazioni **Valore programmato:** 100% **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:** Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio **Valore programmato:** 7

	Analisi dati statistici e cruscotto di Ateneo
Descrizione	Fornisce all'Ateneo le strutture dati e gli strumenti per attività di analisi e reportistica, quali l'analisi dei fabbisogni informativi degli utenti, la progettazione dei flussi di dati dei database gestionali, le procedure di estrazione dati verso gli organi interni e ministeriali e la pubblicazione di dati statistici sul portale di Ateneo.
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via applicativo di Ateneo SPOC per gli utenti interni e utenti esterni ospedalieri. Via PEC per Enti esterni. Risposta all'utente con la richiesta di informazioni per procedere con eventuale richiesta di maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
Contatti	**Ufficio Analisi dei dati** - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 15244 email marialuisa.defrancesco@unimi.it Ufficio.statistiche@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-analisi-dei-dati

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:
Canali disponibili per l'accesso al servizio
Unità di misura:
Numero di canali disponibili (email, applicativo di Ateneo SPOC)
Valore programmato:
2

Tempestività

Indicatore:
Tempo medio di erogazione della risposta
Unità di misura:
Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta/su totale richieste pervenute
Valore programmato:
5

Trasparenza

Indicatore:
Modalità di diffusione delle informazioni
Unità di misura:
Aggiornamento settimanale della pagina Web dedicata al servizio
Valore programmato:
Sì

Efficacia

Indicatore:
Dati statistici sull'attività svolta
Unità di misura:
Numero di richieste gestite nell'anno
Valore programmato:
100%

Continuità

Indicatore:
Fruibilità del servizio
Unità di misura:
Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio
Valore programmato:
100%

Efficienza

Indicatore:
Pratiche gestite nel periodo di riferimento
Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite
Valore programmato:
100%